



## **DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS**

Los derechos del usuario son defendidos en primera instancia por el Defensor del Cliente en las Instituciones Financieras, y por la Superintendencia de Bancos.

**SECCIÓN III.- DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS Art. 17.- Derechos.** - “En el marco de los derechos consagrados en la Constitución de la República y en la legislación vigente, los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, sean estos nacionales o extranjeros, tienen los siguientes derechos:”

1. Recibir por parte de la Entidad Financiera una atención respetuosa y amable.
2. Recibir ofertas de productos y servicios de calidad.
3. Ser notificado de cualquier cobro que se efectúe.
4. Tener acceso a los productos, servicios y prestaciones que ofrecen la Entidad Financiera, sin discriminación ni distinción por razones de etnia, religión, ideología, opinión política o gremial, edad, género, sexo, orientación sexual, discapacidad, diferencia física, condición económica, social o cultural, nacionalidad o condición migratoria, de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, las regulaciones expedidas por la Junta de Política y Regulación Financiera, las normas emitidas por la Superintendencia de Bancos y las políticas de cada entidad, que deben estar acordes al marco jurídico vigente, así como cualquier otra categoría reconocida por éste;
5. Recibir programas de Educación Financiera que fomenten la creación y desarrollo de capacidades en temas como conocimiento en productos y servicios financieros.
6. Tener acceso y recibir información completa, veraz, adecuada, clara y oportuna sobre sus derechos y obligaciones;
7. Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos asociados al producto, servicio y/o prestación ofertado.
8. Poder elegir con plena libertad productos, servicios y/o prestaciones ofertadas en función de los precios, tarifas, gastos, costos, entre otros.
9. Las Entidades Financieras deben respetar su privacidad y proteger sus datos, los cuales solo deben utilizarse únicamente para temas específicos, siempre y cuando se mantengan su autorización previa y expresa de parte del cliente.
10. Garantizar la protección de sus depósitos como consumidores financieros evitando fraudes informáticos y no informáticos.



## **OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS DELAS ENTIDADES CONTROLADAS**

### **SECCIÓN V.- DE LAS OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS**

**Art. 25.-** Sobre las sanas prácticas. - “Constituyen obligaciones de los usuarios financieros, las siguientes:”

1. Verificar que la Entidad Financiera se encuentre autorizada y supervisada.
2. Infórmese sobre las condiciones y características de los productos, servicios y/o prestaciones.
3. Infórmese sobre los canales y medios oficiales que dispone la Entidad Financiera para poderpresentar solicitudes, quejas o reclamos.
4. Verificar que la información proporcionada por la Entidad Financiera como estados de cuentas, movimientos, cargos, entre otros, estén de conformidad a lo solicitado de manera expresa por su parte.
5. Conocer el contenido del contrato.
6. Infórmese sobre los mecanismos de protección de sus derechos.

### **SECCIÓN IV.- DE LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS Y/O BENEFICIARIOS DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS.**

La Unidad de Atención al Usuario y Reclamos Financieros es un área interna identificada de consultas, quejas o reclamos, encargada de atender y resolver los requerimientos que presenten los usuario o consumidores financieros. El titular de la Atención al Usuario y Reclamos Financieros fue designado por el Directorio de conformidad a la normativa vigente.

#### **TITULAR DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO Y RECLAMOS FINANCIEROS**

Fernanda Melissa Saltos García

**Ciudad:** Portoviejo

**Teléfono:** (05) 2440-102 ext. 1219

**Dirección:** Avenida Reales Tamarindos y calle Álamos.

**Correo:** [reclamos@bcmanabi.com](mailto:reclamos@bcmanabi.com)