

Contribución de la Superintendencia de Bancos para generar mecanismos de inclusión financiera (acceso, uso, regulación, protección al usuario financiero y educación)

Mg. Diego Fernando Merchán Vélez



Finanzas para el desarrollo

**RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO**

Mecanismos de Inclusión Financiera

- Un marco regulatorio y de supervisión prudencial que promueve la protección de los depósitos e intereses del público a través de instituciones financieras sólidas, estables y transparentes mediante un eficiente y eficaz proceso de regulación; promoviendo diversidad de oferentes y productos para los distintos segmentos de la población, así como promoviendo la innovación de servicios financieros, la transparencia en la información, la gestión de reclamos y la educación financiera.
- El desarrollo de iniciativas de educación financiera que empoderan a la población; a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes financieras e internalización de sus responsabilidades y derechos frente al sistema financiero.
- La optimización y descentralización de los servicios de orientación y atención al ciudadano, acercando los servicios de la institución a las necesidades de las personas, brindando un servicio de calidad a los usuarios de los sistemas supervisados, orientando sobre las normas que regulan las actividades de las instituciones financieras públicas y privadas y sobre los servicios o productos que estas ofrecen.
- Normativa que regula los costos de los diversos servicios financieros que oferta el sistema financiero.
- La interacción coordinada y articulada con otras personas tanto naturales y jurídicas que faciliten un proceso de inclusión financiera responsable.

Art 309 “Constitución de la Republica del Ecuador”

- La Superintendencia de Bancos (SB) del Ecuador es la institución encargada de controlar, regular y supervisar al sistema financiero del país, adicionalmente, asegura que las instituciones controladas cumplan las leyes y protege a los usuarios para que de esta forma haya confianza en el sistema.
- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.
- La Superintendencia de Bancos aplica el principio de transparencia financiera, es decir, brinda información actual, amplia y suficiente a todos los usuarios del sistema para facilitar y hacer más eficientes sus decisiones a la hora de contratar y/o utilizar los productos y servicios financieros.
- Para aplicar el principio de transparencia, la SB se ocupa de hacer pública la información sobre estados financieros, tasas de interés, tarifas por servicios, estadísticas, leyes, normativa, y brindar educación financiera, entre otras acciones, en relación al sistema financiero supervisado.

Libro I Título XIII Usuarios Financieros Capítulo IV “Programas de Educación Financiera”

La Superintendencia de Bancos cuenta con un Plan de Educación Financiera, el mismo que esta dirigido a los distintos actores económicos estudiantes de bachillerato, niños y adolescentes, empleados de empresas privadas, y ciudadanía en general, comprende diferentes aspectos que pueden tener incidencia en las decisiones sobre el uso correcto del dinero.

Este plan de capacitación cuenta con dos modalidades de capacitación presencial y virtual:

Modalidad presencial: Brindar información y conocimientos de educación financiera y seguridad social al público en general mediante charlas, talleres y conferencias, particularmente a los grupos vulnerables, con el fin de contribuir a la toma de decisiones personales de carácter económico, a través de charlas , conferencias y talleres.

Modalidad virtual: Brindar información y conocimientos de educación financiera y seguridad social mediante herramientas tecnológicas, particularmente a los grupos vulnerables, para la toma de decisiones personales de carácter económico.

La Superintendencia de Bancos en su normativa establece la obligatoriedad de que las instituciones, tanto del sector público como privado, desarrollen programas de Educación Financiera a favor de sus clientes y/o usuarios, colaboradores y público en general, con el propósito de apoyar a la formación de conocimientos en temas relacionados con el ámbito de control y supervisión del organismo de control, y con relación a los derechos y obligaciones que tienen los clientes y/o usuarios del sistema financiero.

Libro I Título XIII Usuarios Financieros Capítulos V “De la protección al usuario financiero de los servicios de información y atención de reclamos” y el capítulo VII “Norma de control del defensor del cliente de las entidades financieras públicas y privadas”

La Superintendencia de Bancos actualmente cuenta tanto en su oficina matriz (Quito), como en sus tres regionales de Guayaquil, Cuenca y Portoviejo con el área de atención al usuario, en la que clientes y/o usuarios del sector público, privado y de seguridad social, pueden hacer uso de sus derechos y formular quejas y reclamos, relacionados a controversias con las entidades reguladas por este organismo de control.

La Superintendencia de Bancos a través de su normativa regula que las instituciones financieras del sector público y privado cuenten con un defensor del cliente, el mismo que es independiente de la institución y designado por este organismo de control y, por tal efecto el referido defensor no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera, siendo su función específica la de proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros, que están regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Libro I Título XIII Usuarios Financieros Capítulo I “Norma de control de los servicios financieros, planes de recompensa y prestaciones para tarjetas de crédito, débito, y de pago emitidas y/u operadas por las entidades financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos”

La Superintendencia de Bancos a través de esta norma clasifica a los servicios en financieros y no financieros, a la vez regula los costos de los servicios financieros siempre y cuando cuenten con la autorización previa de este organismo de control y , que hayan sido aceptados de manera previa y expresa por el cliente y/o usuario.

Las entidades financieras podrán efectuar cargos por servicios no financieros prestados por la entidad siempre que hayan sido aceptados de manera previa y expresa por el cliente y/o usuario. Ejemplo: levantamiento de una hipoteca, prenda y caución que son valores pagados a terceros como gastos notariales y registro e inscripción.

Libro I Título III De la Organización Capítulo I “Norma de Control para la apertura y cierre de oficinas y canales de las entidades bajo el control de la Superintendencia de Bancos”

Corresponsales no bancarios.- Son canales mediante los cuales las instituciones financieras, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados mediante sistemas de transmisión de datos, previamente autorizados, identificados y que cumplan con todas las condiciones de control interno, seguridades físicas y de tecnología a de información, entre otras.

Podrán actuar como corresponsales no bancarios las personas naturales o jurídicas que, a través de instalaciones propias o de terceros, atiendan al público, las mismas que deben estar domiciliadas en el país



Finanzas para el desarrollo
**RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO**

Gracias

 /rfdEcuador  @rfdecuador  0996463745
 /rfdecuador  +RedDeInstitucionesFinancierasDeDesarrollo

www.rfd.org.ec