



MÓDULO 1.

“Rol de la Superintendencia de Bancos y formas y figuras legales establecidas para ejercer derechos y reclamos”



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

GENERALIDADES

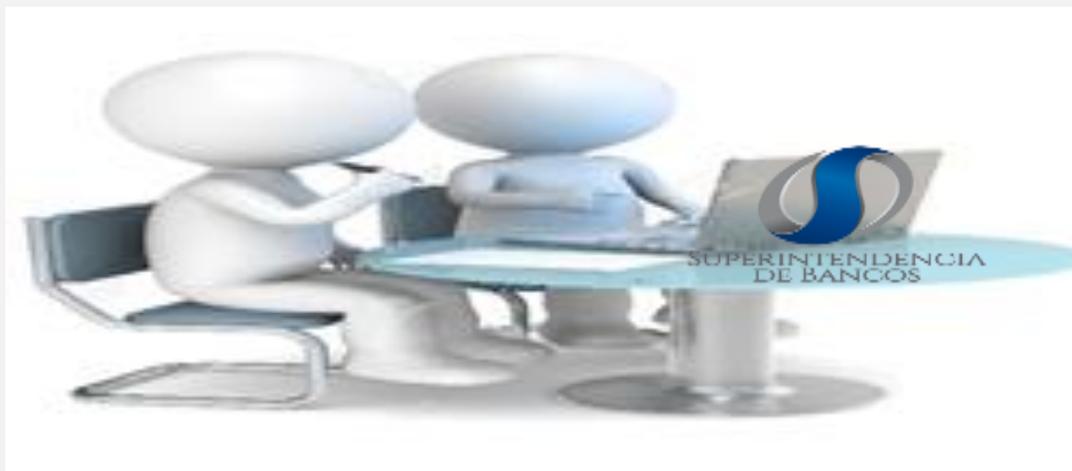
La Superintendencia de Bancos es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica, parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, cuya organización y funciones están determinadas en la Constitución de la República y la ley.

La Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.



MISIÓN QUE CUMPLE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS:

Supervisar y controlar las actividades que ejercen las entidades financieras y de seguridad social, públicas y privadas, con el propósito de proteger los intereses de la ciudadanía y fortalecer los sistemas controlados





¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS?

Proteger el interés general en el ámbito financiero.

Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetas a su control y, en general, que cumplan las normas que rigen su funcionamiento.

Exigir que las instituciones controladas presenten y adopten las correspondientes medidas correctivas y de saneamiento en los casos que así lo requieran.

Elaborar y publicar por lo menos trimestralmente el boletín de información financiera.





PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS:

Objetivo 1: Incrementar la efectividad del modelo de supervisión y control basado en riesgos de la Superintendencia de Bancos.

Objetivo 2: Incrementar la calidad de los servicios de atención al ciudadano.

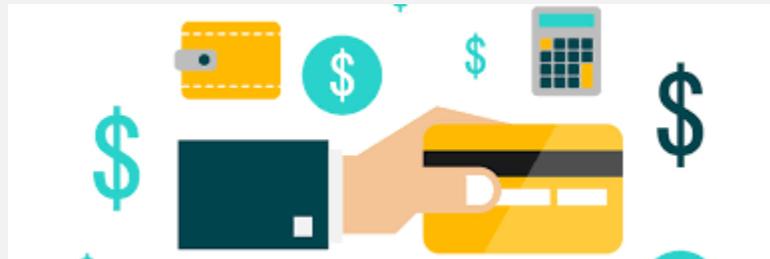
Objetivo 3: Promover la educación financiera en la ciudadanía.

Objetivo 4: Reposicionar el rol de la Superintendencia de Bancos sobre la base de las competencias establecidas en la normativa vigente.

Objetivo 5: Incrementar la gestión por procesos de la Superintendencia de Bancos.

Objetivo 6: Incrementar la gestión tecnológica de la Superintendencia de Bancos.

Objetivo 7: Incrementar el desarrollo, motivación y compromiso del Talento Humano de la Superintendencia de Bancos





FORMAS Y FIGURAS LEGALES ESTABLECIDAS PARA EJERCER SUS DERECHOS Y RECLAMOS TANTO DENTRO DE LA ENTIDAD CONTROLADA COMO EN ORGANISMOS PÚBLICOS.

¿Qué es el derecho al reclamo?

El usuario tiene derecho a que su reclamo o queja sea recibido en la institución financiera, a que sea atendido en forma diligente; a que las respuestas que reciba sean escritas, motivadas, oportunas y que tengan firma de responsabilidad.

¿Cuáles son las instancias previstas para el reclamo financiero?

Institución bancaria

Defensor del cliente

Superintendencia de Bancos





CODIGO DE DERECHOS DEL USUARIO FINANCIERO

¿Qué es el Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero?

Es un cuerpo legal creado por la Superintendencia de Bancos, con el objetivo de determinar los principios y reglas que norman la protección de los derechos de los usuarios de las instituciones financieras.

¿A quiénes se reconoce como Usuarios del Sistema Financiero?

Son tanto las personas naturales como jurídicas que hacen uso de los servicios y productos que las instituciones financieras ofertan.

¿Cómo se elige al Defensor del Cliente?

El defensor del cliente es una persona natural que la nombra el Superintendente de Bancos.

¿Qué es el derecho a la protección?

Se refiere que las Instituciones Financieras deben de mantener en confidencialidad los datos personales de sus clientes relacionados con la solvencia patrimonial y crediticia, así como recibir ayuda ante la existencia de cláusulas en los contratos que atenten contra sus derechos.

¿Qué es el derecho al reclamo?

Tiene que ver con la posibilidad de presentar quejas y reclamos ante las instancias pertinentes cuando el usuario se haya visto afectado por alguna acción u omisión de una Institución Financiera.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

DERECHOS:

- Derecho a la Educación Financiera
- Derecho a la información de productos y servicios financieros
- Derecho a elegir con libertad los productos y servicios financieros
- Derecho acceder a productos y servicios financieros
- Derecho a obtener productos y servicios financieros de calidad
- Derecho al acceso a la información y documentación
- Derecho a protección
- Derecho al reclamo

OBLIGACIONES:

- Suministrar información y documentación veraz, suficiente, oportuna y sujeta a verificación y actualización.
- Leer e informarse sobre los términos y condiciones del crédito.
- Cumplir y respetar las políticas, normas y procedimientos establecidos, así como, las responsabilidades adquiridas con la entidad.
- Emprender un crédito únicamente en el destino enunciado en la operación aprobada
- Tratar con respeto y amabilidad al personal en donde está adquiriendo un producto o servicio.
- Comunicar a la entidad, utilizando los mecanismos disponibles, cualquier duda, reclamo o sugerencia

