

TEMA 3



EL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

Qué es y por qué es importante el Sistema Financiero Nacional?

El Sistema Financiero Nacional, conocido por sus siglas como SFN, es el conjunto de instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

A través del SFN se canalizan los movimientos de dinero que realizan los ciudadanos, así como los créditos que obtienen las personas, familias u organizaciones que requieren financiamiento. De esta manera el Sistema Financiero Nacional contribuye al desarrollo del país, fortaleciendo la inversión productiva y el consumo responsable.



Qué es y qué debe hacer un banco para el desarrollo frente a la ciudadanía?

Un banco para el desarrollo considera a la persona y no al dinero como el centro de su accionar, con el fin de contribuir al mejoramiento de su calidad de vida. Para hacerlo debe:

“ Poner a disposición de la mayor cantidad de ciudadanos los recursos económicos, apoyando al incremento del empleo y de la producción.

Motivar el ahorro, mediante programas de educación financiera y el pago de tasas de interés atractivas a los depositantes.

Reinvertir los recursos que capta de los ciudadanos para crear desarrollo, preferentemente en las áreas rurales y urbano marginales.

Ser sostenible, buscando un equilibrio entre la rentabilidad financiera y el impacto social de las actividades que financia y de la población que atiende.

Ofrecer una alternativa que evite acudir a la usura.

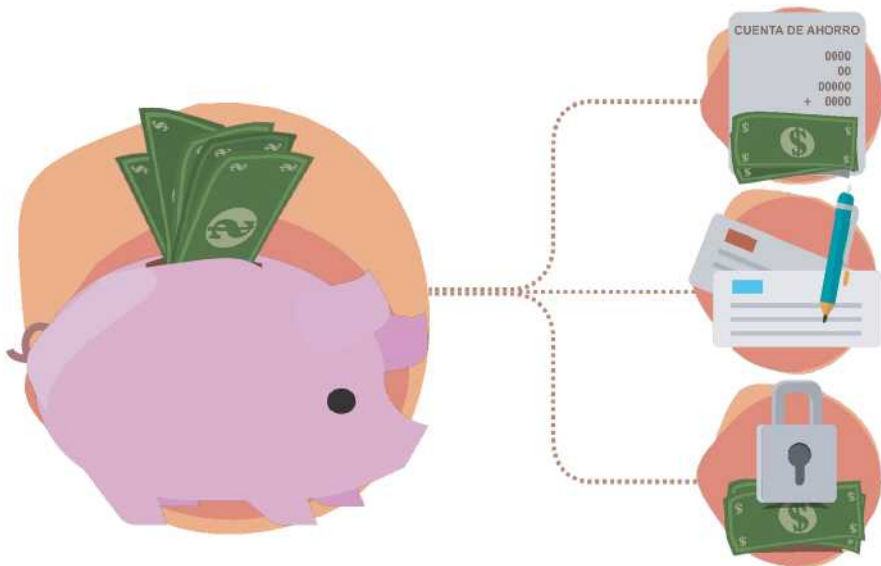
Rendir cuentas a sus clientes y a la ciudadanía en general.



Características de los productos y los servicios financieros

Los principales productos y servicios que ofrecen las entidades del sistema financiero son:

- **Cuentas de ahorro:** en las que los ciudadanos depositan y retiran su dinero con el uso de una libreta en las cajas de la institución financiera o mediante el uso de la banca electrónica. El dinero de las cuentas de ahorro genera intereses a favor de los depositantes y puede estar disponible para su retiro en cualquier momento, o en un plazo previamente programado y acordado con la entidad financiera.



- Cuentas corrientes: en las que los ciudadanos depositan su dinero y pueden retirarlo por medio de cheques o mediante el uso de la banca electronica. Generalmente el dinero de las cuentas corrientes no genera intereses y esta disponible para su retiro en cualquier momento.
- Depositos a plazo fijo: son depositos que no permiten retirar el dinero en cualquier momento sino unicamente cuando se cumpla un plazo acordado con la institucion financiera. Genera un interes mayor que el de la cuenta de ahorros en favor de sus beneficiarios, el cual debe ser conocido desde el momento mismo en que se realiza el deposito.
- Creditos: El dinero que se presta a una persona u organization, bajo determinadas condiciones de devolution .



- Tarjetas de debito: son tarjetas plasticas que una institucion financiera da a sus clientes para que, mediante el uso de los cajeros automaticos, realicen depositos, transferencias, retiros o pagos desde sus cuentas corrientes o de ahorros. Estas tarjetas estan numeradas y tienen una banda magnetica o microchip y una clave para su uso, para dar una mayor seguridad al usuario. Tambien sirven para efectuar pagos en determinados locales comerciales.



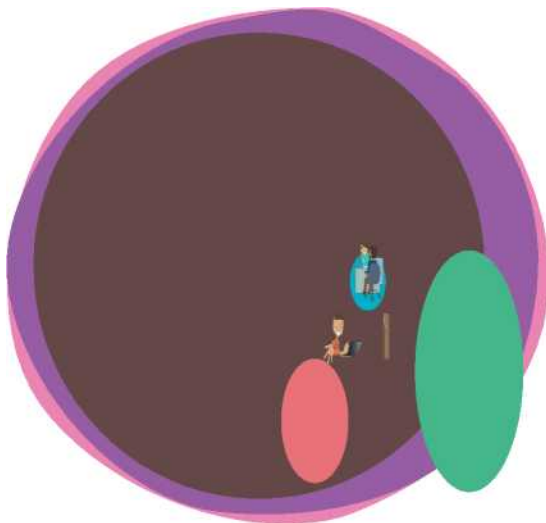
- Tarjetas de credito: son tarjetas plasticas que una institucion financiera da a sus clientes como un complemento del dinero en efectivo que tienen en sus cuentas. Estas tarjetas permiten realizar compras o retirar dinero en efectivo para ser pagados en el futuro. Las instituciones financieras cobran un interes por el uso de las tarjetas de credito, tambien estan numeradas y por seguridad tienen una banda magnetica o microchip y una clave para su uso.

Transferencias: son los depositos de dinero que realizan los ciudadanos desde una cuenta propia a otra, pudiendo ser o no de la misma institucion financiera.

Remesas: es el dinero que a través del sistema financiero se envía o se recibe de los migrantes o de otras personas, desde o hacia diferentes países.

Uso de los canales transaccionales

Los canales transaccionales son las herramientas o medios que pueden utilizar los ciudadanos para realizar sus transacciones bancarias. Los principales canales son:



-) Cajas: ventanillas ubicadas en las sucursales o agencias de las instituciones financieras, en las cuales los ciudadanos realizan directamente sus transacciones a través de un funcionario de las mismas.

Cajeros automáticos: es una máquina en la cual se pueden realizar varias operaciones tales como retiro de dinero, pago de servicios, recargas de telefonía móvil o transferencias. Para ello requiere de una tarjeta de débito o de crédito.

Banca electrónica: permite acceder a los servicios financieros mediante el uso de un computador con conexión a internet, un teléfono u otro medio de comunicación a distancia.

Los derechos de los usuarios del Sistema Financiero Nacional

Como usuarios del SFN los ciudadanos tienen derecho a:

= Recibir educación financiera.

Recibir información clara y completa sobre los productos y servicios que ofrece.

Obtener productos y servicios oportunos y de calidad, con buen trato y sin discriminación.

Recibir garantía de que sus datos personales que se encuentran en poder de la institución financiera no sean comunicados a otras personas sin su autorización.

Acceder a los sistemas de ahorro y obtener crédito respetando los requisitos legales.

Elegir con plena libertad los productos o servicios de acuerdo a su conveniencia.

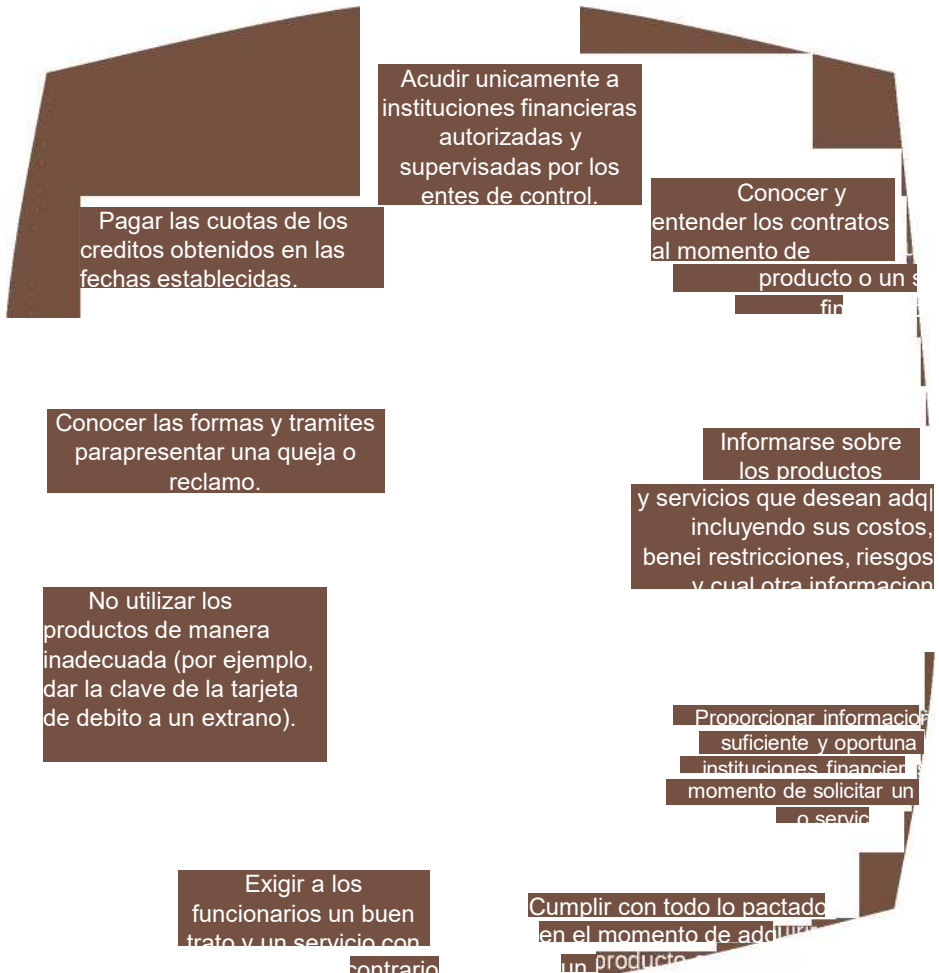
Ser atendido de forma rápida, respetuosa y oportuna .

Reclamar cuando cualquiera de sus derechos no hayan sido respetados.



B^— Las obligaciones de los usuarios del Sistema Financiero Nacional

Los usuarios del SFN tienen las siguientes obligaciones:



Ejercicio de aplicacion

Indique dos ventajas y dos desventajas que para usted tiene el depositar su dinero en una cuenta corriente o en una cuenta de ahorros.

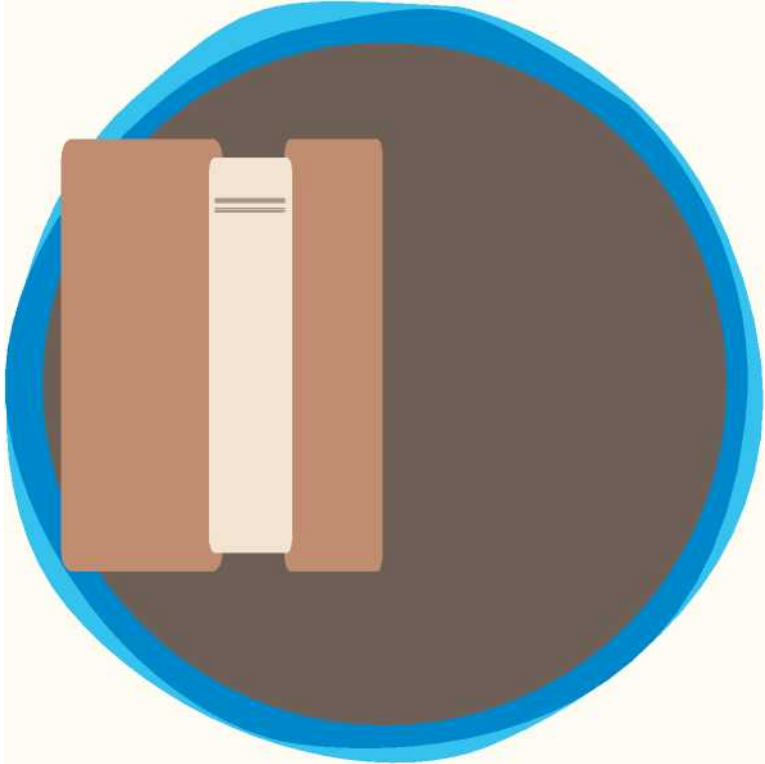
1 1

Corriente

De ahorros

Mis notas financieras

TEMA 2



EL ROL DE LA
SUPERINTENDENCE DE
BANCOS

^Que es y que funciones tiene la Superintendencia de Bancos?

La Superintendencia de Bancos es la institucion encargada de regular, vigilar, sancionar, informar y garantizar el cumplimiento de las obligaciones por parte de las instituciones financieras bajo su control.

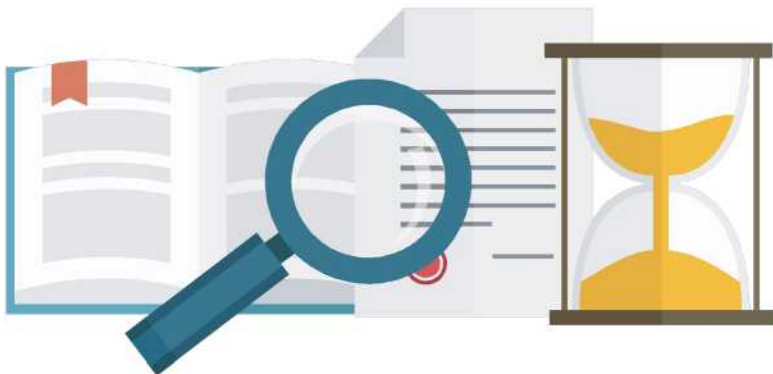
Sus principales funciones son:

-) Vigilar que las instituciones financieras cumplan con la legislacion aplicada al sistema financiero y los principios de equidad, transparencia, justicia y sanas practicas.

Defender los derechos y generar confianza de los ciudadanos en el sistema financiero, atendiendo sus peticiones y orientandolos sobre las condiciones del mismo.

Promover la transparencia de la informacion.

Contribuir a que la mayor cantidad de usuarios tengan acceso al sistema financiero.



La participacion ciudadana en el Sistema Financiero Nacional

Como ciudadanos tenemos el derecho a una participacion activa, en forma individual y colectiva, incidiendo en la toma de decisiones, en la planificacion, en la gestion de los asuntos publicos y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad.



Todas las instituciones financieras estan sometidas a la veeduna ciudadana y al control social, a traves de los mecanismos de control previstos en la legislacion vigente.

La veeduna ciudadana es un mecanismo de control por el cual los ciudadanos vigilan, fiscalizan y controlan la administracion y gestion de lo publico, y tambien del sector privado que maneje recursos publicos o desarrolle actividades de interes publico.

Las estrategias de participacion y control pueden ser las mesas de concertacion con usuarios, el trabajo conjunto de ciudadanos en redes financieras, la rendicion de cuentas o la participacion directa de ciudadanos o de organizaciones ciudadanas, en los diferentes espacios del Sistema Financiero Nacional.



Forma de hacer un reclamo a una institucion financiera

Para realizar un reclamo a una institucion del Sistema Financiero se debe realizar el siguiente procedimiento:

- 1) Acercarse inmediatamente a una de las ventanillas de la institucion financiera o a la unidad de atencion al cliente.



Solicitar y llenar el Formulario Unico de Atencion de Quejas y Reclamos que contiene:

- 9 Identificacion del cliente, en el que se anota los nombres, apellidos y el numero de cedula.
- 9 Identificacion del tipo y, si procede, del monto del reclamo.
- 9 Descripcion del hecho, se menciona el lugar y la fecha donde se presento el problema.

Una vez lleno el formulario debe ser firmado, el original se entrega a la institucion financiera y la copia es, a manera de respaldo, para el ciudadano reclamante.

Conjuntamente con el formulario de reclamo, se debe presentar la cedula de ciudadanfa y el certificado de votacion.

De acuerdo con la normativa vigente, una institucion financiera tiene tres dfas para solucionar el problema objeto de la reclamacion y responder al ciudadano.

El formato o formulario que se debe utilizar para presentar un reclamo a una institucion financiera, es el que se muestra a continuacion

FORMULARIO ÚNICO DE ATENCIÓN RECLAMOS/QUEJAS

FORMA DE TRÁMITE: 000000000000

- Se otorga el antecedente para informar el trámite que tendrá esta instancia.
- Para que se realice el trámite se requiere del consentimiento del titular, en caso contrario que tiene todos los datos pedidos.

FECHA	DIA	MESES	AÑO
-------	-----	-------	-----

IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE

CUBIERTA: _____

PERSONA NATURAL: _____

APellidos: _____ Nombres: _____

PERSONA JURÍDICA: _____

RAZÓN SOCIAL: _____

DÉBITA CUBIERTA / PASAPORTE: _____

RUC: _____

REFERENTE (TEMA, tipo de problema, existencia, cantidad)

DIRECCIÓN S/DOM/CALLE/A Y CONTRA/CALLE

CALLE: _____

TELÉFONO 1: _____ TELÉFONO 2: _____

CÉLULAR: _____

REGIÓN: _____

DISTRITO: _____

BARRIO/LOCALIDAD: _____

IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO/QUEJA

PROCESO DE SERVICIO EN CUESTIÓN

<input type="checkbox"/> Cuenta corriente	<input type="checkbox"/> Depósito de depósito	<input type="checkbox"/> Servicio recibido
<input type="checkbox"/> Cuenta de ahorro	<input type="checkbox"/> Depósito de retiro	<input type="checkbox"/> Otro (Especificar)
<input type="checkbox"/> Cheques	<input type="checkbox"/> Préstamos	
<input type="checkbox"/> Cobro automático	<input type="checkbox"/> Tarifas por servicios	

Si es cliente de este banco

 Abre una UCI Comenta en Te gusta el Previamente**BRIEF DESCRIPCION DE LOS PUNTOS HECHOS MATERIA DE ESTE FORMULARIO**

(Si requiere más espacio puede adjuntar documento)

Oficina/legar

Fecha

SOLICITUD EN CONCRETO QUE DIRIGE A LA ENTIDAD**DOCUMENTOS QUE SE AJUNTAN**

- Copia cédula de conducir y pasaporte
 Copia de certificado de votación
 Copia de documentos adicionales

INDICACIONES

- Si no se accion que genere al presente formulario, solicito me las hagan llegar a:
 Correo electrónico Teléfono Oficina Nombre de la oficina

AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE

Autorizo a esta institución financiera a obtener información referente a mi riesgo crediticio y en general de mis activos, pasivos y cumplimiento de mis obligaciones, de cualquier fuente pública o privada legítimamente autorizada.

DOCUMENTOS ADICIONALES Inspecifícalos

ESPACIO RESERVADO PARA USOS DEL BANCO	
FIRMAS DEL CLIENTE	NOMBRE Y APELLIDO DEL SERVIDOR(A) CUBREN EL MARCO DE TRABAJO
C.I.	UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

POSA FIRMAR VERIFICAR QUE:

- El es igual de este formulario y la información solicitada se encuentra en Dominio Reservado.
- La segunda copia de este formulario se entregó al cliente como respaldo para dar seguimiento a la solicitud en línea.

Indique al menos tres razones por las que usted considera util la existencia de la Superintendencia de Bancos como ente regulador y controlador del Sistema Financiero Nacional



Glosario

Controlar: dirigir o dominar a una acción, persona o cosa.

Deberes: obligaciones asumidas de acuerdo a las leyes o según las normas de convivencia.

Derechos: facultad humana de poder tener o exigir lo que la ley permite o establece.

Discrimination: trato diferente y perjudicial que se da a una persona por diferentes motivos.

Ente: organismo, institución o empresa, generalmente de carácter público.

Equidad: consiste en dar a cada uno lo que se merece en función de sus méritos o condiciones.

Justicia: principio moral que inclina a obrar y juzgar, respetando la verdad.

Sanas prácticas: toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados o aconsejables que se adecúan a una determinada perspectiva, norma o acuerdo social.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria: Es la entidad pública encargada de la supervisión y control de las organizaciones del sector económico popular y solidario, que busca su desarrollo, estabilidad y correcto funcionamiento, así como el bienestar de sus integrantes y de la comunidad en general.

Transparencia: actuación que muestra la verdad de los hechos.

Usuario: que usa habitualmente un servicio.

Usura: practica que consiste en cobrar un interes excesivamente alto por un prestamo.

