

Diccionario financiero



- **Actuación fraudulenta.**- Acto que incumple con el derecho cuyo sentido es la obtención de un resultado contrario al conjunto del orden jurídico alcanzado a través de la puntual inobservancia de lo dispuesto en la ley.
- **Actuación indebida.**- Acto que adolece de falta de buena fe, que lo despoja de carácter legal.
- **Actuación negligente.**- Acto que adolece de la omisión del debido proceso legal por parte de la institución o la autoridad.
- **Asociaciones de usuarios.**- Grupos organizados de usuarios del sistema financiero que reconocidos por la ley buscan proteger y defender sus derechos.
- **Buena fe.**- Es la conciencia de haberse adquirido el dominio de un producto o servicio financiero por medios legítimos, exentos de fraudes y cualquier otro vicio.
- **Capacidad financiera.**- Es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes, y comportamientos que las personas necesitan para tomar mejores decisiones en la administración de su dinero.
- **Caso fortuito.**- Es aquel evento legal que, a pesar de que se pudo prever, no se podía evitar.
- **Certificados de aportación.**- Son títulos valores de capital que representan los aportes en efectivo que realizan los Socios para constituir el capital social de Mutualista Ambato, es decir los convierte en socios de la Institución.
- **Cláusulas prohibidas.**- Son aquellas disposiciones contractuales que implican limitación, perjuicio o renuncia de los derechos del usuario.
- **Cláusulas abusivas.**- Son aquellas que se incluyen en los contratos y es contrario al principio de buena fe y al justo equilibrio entre usuarios e instituciones del sistema financiero, y no ha sido negociada individualmente entre las dos partes.
- **Cliente.**- Es la persona natural o jurídica, sociedad de hecho o de derecho con la que una institución de los dectores financieros públicos o privados establece, de manera directa, ocasional o permanente, una relación contractual de carácter financiero, económico o comercial.
- **Coacción.**- Cuando se obliga a un usuario financiero mediante ciertos procedimientos ilegítimos a adoptar determinado comportamiento en contra de su voluntad.
- **Cobro no devengado.**- Todos aquellos cobros que la institución financiera hiciera sobre productos, servicios e intereses aún no entregados en su totalidad.
- **Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero.**- Es un instrumento normativo que establece los principios y reglas que rigen el cumplimiento y protección de los derechos del usuario del sistema financiero.



ENTIDAD
FINANCIERA



AHORRO
Y FAMILIA



CRÉDITOS
Y FINANZAS



INICIO



DEBERES
Y DERECHOS



SEGURIDAD
Y FRAUDES



DICCIONARIO
FINANCIERO

- **Competencia leal.**- Cuando la competencia entre las instituciones financieras consideran los principios de: buena fe, confianza, transparencia, seguridad y sanas prácticas.
- **Condición.**- Calidad del estado en virtud de la cual los individuos tienen diferentes derechos y obligaciones; es decir, los diversos patrimonios jurídicos y varias capacidades de obrar.
- **Confianza.**- Seguridad o esperanza en firme que un usuario financiero tiene sobre otro usuario, institución autoridad o hecho.
- **Consultas de cuentas.**- Son las actividades relacionadas a la solicitud, procesamiento y entrega de información sobre el estado de las cuentas o situación crediticia, a través de los diferentes canales existentes, sean propios o contratados por la entidad financiera con otras entidades.
- **Contratación electrónica.**- Contrato instrumentado mediante la utilización de uno o más mensajes de datos.
- **Contrato bancario.**- Es el documento convencional en el cual se acuerda la prestación de los servicios bancarios.
- **Contrato de adhesión.**- Es aquel contrato cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de productos y servicios financieros, sin que el usuario, para suscribirlo, haya discutido su contenido.
- **Costo.**- El importe de efectivo o equivalentes al efectivo pagado, o bien el valor razonable de la contraprestación entregada para comprar un activo en el momento de su adquisición o construcción o, cuando sea aplicable, el importe atribuido a ese activo cuando se le reconozca inicialmente de acuerdo con los requerimientos específicos de otras normas.
- **Costo fiscal real.**- Son todos los pagos que el usuario financiero tenga que realizar por disposición legal a favor del Estado.
- **Datos personales.**- Son aquellos datos o información de carácter personal o íntimo que son materia de protección.
- **Defensor del cliente.**- Es la persona natural designada por el Superintendente de Bancos y SEPS de una terna presentada por la asociación jurídicamente constituida por los depositantes o clientes de cada institución del sistema financiero, y tiene como función receptor los reclamos y defender los derechos de los usuarios del sistema financiero.
- **Derechos del usuario del sistema financiero.**- Son derechos a que los servicios y productos del sistema financiero se presten en el seno de un mercado abierto y de competencia leal, que optimice la calidad de dichos productos y servicios y establezca los costes adecuados; así como todas las garantías establecidas en el presente código y en la ley.



- **Derecho irrenunciable.**- Es todo derecho que no se puede dejar de poseer. Derechos del usuario del sistema financiero a los que se refiere el presente Código, prohibidos de renunciar; y cuya renuncia, aunque se haya producido de manera expresa, se entenderá nula.
- **Deudor principal.**- Es la persona (natural o legal) que tiene el deber jurídico de realizar a favor de otro (acreedor) una determinada prestación, al estar directamente vinculada con el contrato suscrito.
- **Deudor solidario.**- Puede ser comprometido a pagar el total de la deuda contraída.
- **Educación financiera.**- Comprende los distintos niveles instrumentados por las instituciones competentes que le permitan al usuario financiero comprender el alcance y los efectos de los productos y servicios financieros, tomar decisiones informadas y defender sus derechos.
- **Error.**- Equivocación, yerro, desacierto, concepto equivocado, juicio equivocado e inexacto.
- **Fuerza mayor.**- Es el evento legal que ni pudo ser previsto ni, de haberlo sido, podría haberse evitado.
- **Fuerza vinculante.**- Es toda publicidad o información que se convierte en prueba y sustento de las condiciones ofrecidas para la suscripción de un contrato.
- **Garantía personal.**- Es una forma de contrato por el que una persona física o jurídica asegura el cumplimiento de una obligación (principal) contraída por otra persona.
- **Garantía solidaria.**- Es la garantía que otorgan los miembros de un conjunto de personas previamente constituidas en un grupo de prestatarios, mediante la cual todos y cada uno de ellos se comprometen a cumplir las obligaciones de cualquiera de los miembros en caso de no pago.
- **Garantía quirografaria.**- Garantía de la sola firma del prestatario.
- **Garantía prendaria.**- Garantía que se establece mediante determinados bienes muebles que quedan afectados al cumplimiento del acreditado.
- **Garantía hipotecaria.**- Es un derecho real que recae únicamente sobre bienes inmuebles, es solemne, es extendido en escritura pública y nace con la inscripción del título en el registro respectivo.
- **Gastos.**- Todo pago no recuperable y no pagadero realizado; puede ser con contraprestación o sin ella y para fines corrientes, de capital y de inversión.
- **Información clara.**- La que permite al público en general comprender su significado, a través del uso de palabras simples y de común entendimiento.



ENTIDAD
FINANCIERA



AHORRO
Y FAMILIA



CRÉDITOS
Y FINANZAS



INICIO



DEBERES
Y DERECHOS



SEGURIDAD
Y FRAUDES



DICCIONARIO
FINANCIERO

- **Información completa.**- La que contiene todas las características, condiciones, riesgos y costos relevantes relacionados con la contratación, de un producto o servicio, de manera que el cliente pueda conocer las ventajas y desventajas del producto o servicios, sus obligaciones y derechos
- **Institución del sistema financiero.**- Todas las entidades del sistema financiero controladas por la Superintendencia de Bancos y SEPS.
- **Información oportuna.**- La que se encuentre disponible al momento de la toma de decisiones, es decir, que el cliente pueda conocer todas las condiciones con la debida antelación para celebrar un contrato.
- **Ley.**- Para los fines de este Código de Derechos son las distintas leyes aplicables donde se reconocen, regulan los derechos, garantías y acciones de los usuarios del sistema financiero.
- **Libre consentimiento.**- Solemnidad sustancial para la celebración de contratos o ejecución de actos. Se refiere a que las partes discuten y convienen libremente el origen y contenido de las obligaciones que van a derivar de su contrato.
- **Medidas de seguridad.**- Son todas aquellas disposiciones, dispositivos y protecciones físicas y/o electrónicas que garanticen los productos, servicios e información.
- **Mejores prácticas.**- Es el conjunto coherente de acciones que han rendido un buen o excelente servicio en un determinado contexto y que se espera que en contextos similares rindan resultados similares. Se entiende también como mejores soluciones, mejores métodos, procedimientos más adecuados o prácticas recomendadas.
- **Obligado directo.**- Usuario de productos y servicios financieros que tienen una relación contractual de la institución financiera.
- **Obligado indirecto.**- Usuario, quien se obliga por cuenta del obligado principal con una institución del sistema financiero cuando éste no pueda cumplir con su obligación.
- **Operación adecuada.**- Operación que resulta apropiada, conveniente y que se ajusta a las sanas prácticas financieras.
- **Petición.**- Todos los requerimientos que los usuarios del sistema financiero realizan a las instituciones competentes.
- **Productos financieros.**- Son todos aquellos autorizados por la Ley para que sean ofrecidos por las instituciones financieras.
- **Protección.**- Amparo y defensa de los derechos del usuario financiero
- **Queja.**- Expresión de insatisfacción presentada antes la Superintendencia de Bancos y SEPS, con respecto a una disconformidad relacionada con los productos y/o servicios ofrecidos por una institución financiera.



- **Reclamo.-** Es una comunicación escrita recibida en la Superintendencia de Bancos y SEPS mediante la cual un usuario del sistema financiero solicita revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una institución financiera controlada, basados en el alcance de la normativa vigente, sanas prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los usuarios financieros.
- **Retiros de dinero por ventanilla, cajeros automáticos.-** Se refiere a la entrega de valores por orden del titular de la cuenta, ya sea por ventanillas, cajeros automáticos de la propia entidad. Es una transacción básica por referirse a retiros de su propio dinero que hacen los clientes y que forman parte del manejo de sus cuentas.
- **Riesgo Operativo.-** Es la causa primaria o el origen de un evento de riesgo cuyos factores incluyen: procesos, personas, tecnología de información y eventos externos.
- **Sanas prácticas.-** Conjunto de actividades y decisiones relacionadas con una actividad o proceso que aplicándolas de manera consistente permiten un sano desarrollo de las instituciones financieras en el largo plazo, y a su vez fortalece la generación de satisfacción en el usuario del sistema financiero.
- **Seguro de garantía de depósitos.-** Es un fondo creado por la ley que tiene por objeto proteger los depósitos a la vista o a plazo fijo, efectuados por personas naturales o jurídicas en las instituciones financieras privadas, bajo la forma de cuentas corrientes, de ahorros, depósitos a plazo fijo u otras modalidades legalmente aceptadas, de acuerdo con esta ley o con las normas de carácter general que serán expedidas por la Junta Bancaria.
- **Servicio de atención al usuario.-** Mecanismo administrativo de solución de consultas, reclamos y quejas.
- **Servicios financieros o bancarios.-** Son los ofrecidos por una entidad de intermediación financiera en el marco de lo dispuesto por la ley.
- **Sigilo bancario.-** Confidencialidad en la entrega de información que las instituciones del sistema financiero y sus funcionarios y empleados deben mantener sobre los depósitos y demás captaciones que se reciban.
- **Sistema de ahorro.-** Conjunto de mecanismos de captación de recurso por parte de instituciones financieras.
- **Tasa de interés efectiva.-** Es la tasa de interés para operaciones activas de crédito, cuyo cálculo se hace tomando en cuenta la totalidad de los cargos que la entidad aplica al cliente.
- **Tarifas.-** Son los valores autorizados por la Junta Bancaria a ser cobrados a los clientes o usuarios por la prestación de servicios financieros efectivamente provistos por la institución del sistema financiero.



- **Tarifas máximas.**- Son los valores máximos autorizados por la Junta Bancaria a ser cobrados por las instituciones del sistema financiero por la prestación efectiva de los servicios ofertados a los clientes y usuarios.
- **Transparencia.**- Conjunto de normas, procedimientos y conductas que se definen y reconocen como un bien de dominio público toda la información generada o en posesión de las autoridades e instituciones del sistema financiero que utilicen recursos, ejerzan funciones o sean de interés público.
- **Uso racional.**- Capacidad del usuario financiero de ser consciente sobre las causas y efectos directos e indirectos sobre los usos que hace a los productos y servicios financieros.
- **Uso responsable.**- Capacidad del usuario financiero para pensar, evaluar y actuar a través de la razón de acuerdo a los principios de buena fe y sanas prácticas financieras, en el uso de los productos y servicios financieros.
- **Usuario del sistema financiero.**- Persona natural o jurídica que hace uso de los servicios y productos de las instituciones del sistema financiero, pudiendo hacerlo de manera directa o indirecta.

Preguntas frecuentes

¿Qué es el Banco central del Ecuador?

- Es un organismo público autónomo, que tiene por finalidad promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pago.

¿Qué es la Superintendencia de Bancos del Ecuador?

- Es un organismo técnico, con autonomía administrativa, económica y financiera, cuyo objetivo principal es vigilar y controlar con transparencia y eficacia a las instituciones del sistema financiero, a fin de que las actividades económicas y los servicios que prestan se sujeten a la ley y atiendan al interés general. Asimismo, busca contribuir a la profundización del mercado a través del acceso de los usuarios a los servicios financieros, como aporte al desarrollo económico y social del país.

¿Cuál es la misión de la Superintendencia de Bancos del Ecuador?

- Velar por la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez del sistema financiero, de seguros privados y de seguridad social, mediante un eficiente y eficaz proceso de regulación y supervisión para proteger los intereses del público e impulsar el desarrollo del país.



¿Qué es una institución financiera?

- La expresión “Institución Financiera” es genérica y comprende a toda empresa que habitualmente se dedica a prestar fondos o a conceder créditos, sea que lo haga con sus propios fondos o con fondos recibidos de terceros, esto último cuando está expresamente facultada por la ley para ello.

¿Cuáles son los objetivos estratégicos de la Superintendencia de Bancos del Ecuador?

- Fortalecer el marco legal y normativo de acuerdo a principios, mejores prácticas y estándares internacionales vigentes.
- Lograr una adecuada administración de riesgos mediante el fortalecimiento de los procesos de supervisión de los sistemas controlados.
- Proteger los derechos de los consumidores financieros.
- Fortalecer la gestión organizacional y la administración del recurso humano
- Asegurar la calidad y la seguridad de la información y el servicio informático con tecnología de punta.
- Optimizar la administración de los recursos financieros.

¿Es necesaria la Educación Financiera?

- Sin duda. Ya que cada vez más los temas económicos y las operaciones financieras forman parte de nuestras actividades cotidianas e influyen más en nuestras vidas y por eso tenemos que hacer más cercanas esas cuestiones a la ciudadanía.

¿Realmente las finanzas son tan complicadas?

- La innovación financiera, con la aparición de sofisticados productos y procesos, ha hecho que, en efecto, las finanzas resulten cada vez más complicadas y menos accesibles para la ciudadanía. Me parece que en las finanzas se da un caso claro de información asimétrica, en manos de los expertos para perplejidad de los ciudadanos. Y las consecuencias de ello ya se han visto en cassos como el de algunas personas sorprendidas por las “preferentes”. Pero además de eso, también es cierto que se han creado lenguajes y procesos que aparecen premeditadamente destinados a hacer más opaco e incomprensible el mundo de las finanzas.



¿De qué manera efectiva se conseguirá que los ciudadanos sientan interés por la realidad económica?

- Con información, transparencia y explicación de las medidas y decisiones económicas y financieras. Los ciudadanos sienten interés por esos temas cuando perciben que les afectan de manera directa. Y cada vez son más los temas económicos que nos afectan: el ahorro, los tipos de interés, las condiciones de los créditos, las hipotecas, el consumo, pólizas a plazo fijo, fraudes financieros. De todo eso hay que disponer de información clara y completa.

¿A que edad cree que es necesario empezar a estudiar cuestiones relacionadas con la economía?

- Me parece que la educación económica y financiera debería desarrollarse desde todas las edades y en todos los niveles, obviamente adecuándolos a las características y capacidades de cada etapa educativa. ¿Por qué? Por dos razones. Por un lado, porque se trata de asuntos que afectan a nuestra vida cotidiana, aunque de manera muy diferente en cada momento y la educación debería tener eso muy en cuenta para adecuar las enseñanzas a las necesidades que cada persona percibe más directamente en cada fase de su desarrollo. Y por otro lado, porque la educación es un proceso acumulativo en que los resultados de cada etapa se basan en los de la anterior etapa y por eso hay que empezar desde el principio.

Preguntas frecuentes de productos financieros

¿Qué es una cuenta de ahorros?

- Las cuentas de ahorro son productos que te ofrecen las instituciones financieras, en los que puedes guardar tu dinero, recibir intereses establecidos por tu entidad bancaria y disponer de tus ahorros en cualquier momento mediante retiros con libreta o tarjeta de débito.

¿Qué son los Depósitos a Plazo?

- Son todos aquellos depósitos de dinero pagaderos por la institución financiera depositaria en los plazos convenidos con los inversionistas, sea que ellos se documenten con certificados de depósito, pagarés o letras de cambio.

¿Puedo retirar mi dinero antes de que se cumpla el plazo?

- Muchas entidades permiten al usuario hacer un retiro de sus fondos antes de que se cumpla el plazo pactado con un castigo ya sea, disminuyendo la tasa original o reteniendo un valor.



¿Qué pasa si me olvidé el plazo de vencimiento de mi Depósito Fijo?

- Hay que tener mucho cuidado al momento de leer las condiciones que ofrece la entidad en ese tipo de productos ya que muchas entidades al no renovar el día de vencimiento automático proceden a realizar una renovación.

¿Qué es una Tarjeta de Débito?

- Consiste en una tarjeta de plástico con una chip, que sirve para realizar diversas transacciones, fundamentalmente para retirar dinero de los cajeros automáticos y realizar compras en los establecimientos adheridos al sistema. Los montos girados son retirados inmediatamente desde la cuenta correspondiente.

¿Qué es un Crédito de Consumo?

- Es un préstamo a corto o mediano plazo que se otorga para obtener dinero de libre disposición. Normalmente los clientes lo utilizan para financiar la compra de bienes de consumo (por ejemplo, electrodomésticos) o el pago de servicios (por ejemplo, el pago de un tratamiento dental) y demás. Su pago se efectúa en cuotas, normalmente iguales (la última puede ser algo superior) y sucesivas.

¿Qué es una Crédito Hipotecario de Vivienda?

- Es un crédito donde la hipoteca es la garantía que solicita la entidad. Generalmente la vivienda que se está financiando pasa a ser propiedad de la entidad hasta concluir el pago del crédito. Una vez que se paga el crédito se “levanta” la hipoteca y se entrega la propiedad de la vivienda a la persona que se otorgo el crédito.

¿Se puede pagar anticipadamente un Crédito?

- Sí, los créditos pueden pagarse en forma anticipada, parcial o totalmente, esto es, cancelar la o las cuotas del crédito antes de la fecha de vencimiento previamente pactada por la institución financiera.

¿Es posible devolver un crédito?

- Una vez que se ha perfeccionado el contrato del crédito que se cumple con la entrega del dinero, no es posible ponerle término en forma unilateral ya que la institución financiera debe consentir con esa acción. La alternativa que tiene el deudor es pagar anticipadamente el crédito, sujetándose a las reglas sobre el tema.



¿Cuáles son los derechos del usuario del Sistema Financiero?

○ Se estipulan los siguientes derechos.

○ **A la educación financiera.-** Consiste en el acceso a través de las instituciones financieras a programas de capacitación sobre la base legal del Sistema Financiero vigente así como información vinculada a los productos y servicios que se ofertan en el medio para la toma de decisiones responsables.

○ **A la información de productos y servicios financieros.-** Obtener de parte de las instituciones financieras información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa sobre los alcances financieros, legales, jurídicos, operativos, fiscales y comerciales del portafolio de productos y servicios y los riesgos asociados a los mismos.

○ **A elegir con libertad los productos y servicios financieros.-** Se refiere a seleccionar de manera voluntaria los productos o servicios que mejor le convengan al solicitante sin recibir ningún tipo de presión en el proceso de decisión.

○ **A acceder a productos y servicios financieros.-** Esto quiere decir que no haya más requisitos que aquellos permitidos por la ley que puedan negar o limitar la participación de los usuarios.

○ **A obtener productos y servicios financieros de calidad.-** Evitando en todo momento la exclusión de las personas o el abuso en el cobro de tasas y comisiones al efectuar una negociación con una institución financiera.

○ En caso de que la institución financiera donde tengo mis depósitos vulnere mis derechos, ¿A dónde puedo acudir para presentar mi queja?

○ Inicialmente debe presentarse la queja ante el Supervisor o Jefe encargado en la institución financiera a receptor el reclamo, si se da el caso que el mismo no es atendido, el usuario puede dirigir un oficio ante el Defensor del Cliente o ante la Superintendencia de Bancos y SEPS



ENTIDAD
FINANCIERA



AHORRO
Y FAMILIA



CRÉDITOS
Y FINANZAS



INICIO



DEBERES
Y DERECHOS



SEGURIDAD
Y FRAUDES



DICCIONARIO
FINANCIERO