

LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

TITULO XIV.- CÓDIGO DE TRANSPARENCIA Y DE DERECHOS DEL USUARIO (reformado con resolución No. JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013)

CAPÍTULO IV.- DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA POR PARTE DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS (incluido con resolución No. JB-2013-2393 de 22 de enero del 2013)

SECCIÓN I.- ÁMBITO Y DEFINICIONES

ARTÍCULO 1.- DEL ÁMBITO.- Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros deberán desarrollar “Programas de educación financiera - PEF” a favor de sus clientes y público en general, con el propósito de apoyar a la formación de conocimientos en el campo financiero, de seguros y seguridad social; y, a la toma de mejores decisiones personales y sociales de carácter económico en su vida cotidiana.

ARTÍCULO 2.- GLOSARIO DE TÉRMINOS.- Para efectos de la aplicación de este capítulo, se determinan las siguientes definiciones:

- 2.1 Educación financiera.-** Es un proceso mediante el cual la población aprende o mejora la comprensión de los conceptos, características, costos y riesgos de los productos y servicios financieros, adquiere habilidades para conocer sus derechos y obligaciones y tomar decisiones a través de la información y asesoría objetiva recibida a fin de actuar con certeza y de esta manera mejorar sus condiciones y calidad de vida;
- 2.2 Guía de capacitación.-** Es el documento que contiene los lineamientos a seguir por las personas que estarán a cargo del desarrollo de las actividades de capacitación;
- 2.3 Manual de capacitación.-** Es el documento que contiene las instrucciones que debe seguir el capacitador en la conducción de cada uno de los temas;
- 2.4 Medios de difusión.-** Son aquellos canales utilizados para la divulgación de contenidos de un programa de educación financiera;
- 2.5 Módulo.-** Corresponde a un conjunto de temas específicos que han sido desarrollados para un determinado público objetivo con el propósito de apoyar en el proceso de desarrollo de sus capacidades especialmente en temas financieros, tales como el módulo para jóvenes, entre otros;
- 2.6 Programa de educación financiera (PEF).-** Es el proceso educativo que comprende diferentes módulos de capacitación, información o asesoraría, con el propósito de generar una acción positiva en la utilización de los productos y servicios de las entidades controladas, que conlleva un cambio de actitud en el grupo objetivo de la población a la que está dirigido;
- 2.7 Público objetivo.-** Es el conjunto de personas con ciertas características homogéneas por sus formativas y/o en función de los canales de acceso, a quienes se dirige una acción de educación financiera;

- 2.8 Tema.-** Corresponde al contenido desarrollado para explicar un tópico específico, dentro de un módulo, tal es el caso del ahorro;
- 2.9 Transparencia.-** Conjunto de normas, procedimientos y conductas que definan 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;
- 2.10 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; y,
- 2.11 Formador.-** Es el especialista en transmitir conocimientos, aprendizajes innovadores, organizados y sistematizados, a través de una metodología de transmisión estructurada para fortalecer técnicas y actitudes en las personas.

SECCIÓN II.- DE LOS PRINCIPIOS DE LA EDUCACIÓN FINANCIERO Y OBJETIVOS DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

ARTÍCULO 3.- DE LOS PRINCIPIOS.- Los principios básicos para planes de educación financiera de calidad, tienen que:

- 3.1** Promocionarse activamente, de forma correcta e imparcial, y estar disponibles en todas las etapas de la vida de los usuarios de manera continua;
- 3.2** Orientarse cuidadosamente de manera que satisfagan las necesidades concretas de los ciudadanos, que sean fácilmente accesibles y se encuentren a disposición de los interesados en el momento oportuno;
- 3.3** Usar medios de difusión y comunicación disponibles y apropiados, para la divulgación de mensajes educativos, con el fin de conseguir una mayor exposición y cobertura de los temas de enseñanza;
- 3.4** Establecer diferentes programas para subgrupos específicos, sobre asuntos financieros y económicos, empezando a edad temprana, con el propósito de conocer aspectos importantes, como el ahorro, el crédito, los seguros y los sistemas de pensiones;
- 3.5** Estar relacionados con las circunstancias individuales del público objetivo, a través de mecanismos de capacitación y programas de consejo financiero personalizado;
- 3.6** Incluir instrumentos generales de sensibilización con respecto a la necesidad de mejorar la comprensión de los problemas y riesgos financieros;
- 3.7** Ser equitativos, transparentes e imparciales y que estén siempre al servicio de los intereses de los usuarios;
- 3.8** Distinguirse claramente de la asesoría comercial y de las actividades de promoción y mercadeo de los productos y servicios ofertados por la entidad;
- 3.9** Promocionarse a nivel nacional entre los interesados, para lo cual deben coordinar sus actividades, debe procurar incrementarse la cooperación internacional entre los prestadores de educación financiera, con objeto de facilitar el intercambio de buenas prácticas;

- 3.10** Ser tenida en cuenta en el marco regulador y administrativo, y considerada como una herramienta para promover el crecimiento económico, la confianza y la estabilidad, junto con la regulación de las instituciones controladas y la protección del consumidor; y,
- 3.11** Establecer metodologías de evaluación del programa de educación financiera y verificación de los sesgos de información que pudieran presentarse; y, en caso de ser necesario, actualizarse.

ARTÍCULO 4.- DE LOS OBJETIVOS- Los programas de educación financiera que desarrollen las instituciones controladas, deberán cumplir como mínimo, con los siguientes objetivos:

- 4.1** Ayudar a sus clientes y público en general a conocer las características, comprender las ventajas y desventajas, así como los riesgos y el buen uso de los productos y servicios financieros, así como las cláusulas esenciales de los contratos que tenga por objeto tales productos y servicios;
- 4.2** Fomentar el desarrollo de la capacidad de los usuarios de los servicios financieros para analizar información y adoptar decisiones debidamente informadas;
- 4.3** Mejorar el acceso a los servicios financieros de los diferentes grupos poblacionales;
- 4.4** Verificar que al cliente se le proporcione de manera transparente, clara y completa la información que le permita la comprensión especialmente la relacionada con compromisos que asumiría a largo plazo con consecuencias potencialmente significativas o servicios financieros; y,
- 4.5** Orientarse hacia el desarrollo de la capacidad financiera, hacia grupos específicos cuando sea necesario, haciéndolos tan personalizados como sea posible.

SECCIÓN III.- RESPONSABILIDADES DE LAS INSTITUCIONES CONTROLADAS

ARTÍCULO 5.- DEL DIRECTORIO.- El directorio o el organismo que haga sus veces de la entidad controlada deberá, en el ejercicio de sus funciones, cuando menos cumplir con lo siguiente, dependiendo de su tamaño y complejidad de operaciones:

- 5.1** Conocer y aprobar el “Programa de educación financiera” de la institución, considerando entre otros aspectos los siguientes: objetivos del programa, público a quien se enfocará el programa, medios de difusión o divulgación;
- 5.2** Actualizar anualmente las estrategias del programa, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos del mismo;
- 5.3** Conocer, aprobar y mantenerse informado del avance e implementación del programa, al menos una vez al año. Los informes anuales a presentarse al directorio u organismo que haga sus veces, no excederán el mes de marzo del año siguiente y tendrán corte al mes de diciembre del año próximo anterior;
- 5.4** Aprobar el presupuesto anual para la ejecución del “Programa de educación financiera”;

- 5.5 Informar anualmente a la junta general de accionistas o socios respecto de los resultados del “Programa de educación financiera”; e,
- 5.6 Informar anualmente a la Superintendencia de Bancos y Seguros el avance y cumplimiento del “Programa de educación financiera”, hasta el mes de abril del año siguiente, una vez que ha sido conocido y aprobado por el directorio u organismo que haga sus veces.

El “Programa de educación financiera” deberá constar en el plan estratégico de cada entidad.

El directorio o el máximo organismo de gobierno de la institución deben contar con documentos que evidencien el cumplimiento de las disposiciones de este artículo.

ARTÍCULO 6.- DE LA GERENCIA GENERAL.- La gerencia general u organismo administrativo que haga sus veces de la institución controlada deberá, en el ejercicio de sus funciones, cuando menos cumplir con lo siguiente:

- 6.1 Analizar, revisar y definir los lineamientos y principios generales del programa de educación financiera; y, presentarlo para la aprobación del directorio u organismo que haga sus veces;
- 6.2 Designar al responsable de la coordinación del desarrollo e implementación del programa de educación financiera e informar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, hasta quince (15) días posteriores a su designación o remoción;
- 6.3 Aprobar y ejecutar la(s) metodología(s) para realizar la evaluación, seguimiento y control en el diseño, ejecución y resultados del “Programa de educación financiera”;
- 6.4 Realizar el seguimiento, supervisión y control del programa aprobado por el directorio u organismo que haga sus veces;
- 6.5 Hacer seguimiento al desarrollo del programa, efectuar las acciones correctivas necesarias e informar al directorio u organismo que haga sus veces; e,
- 6.6 Implementar medidas correctivas en el caso que los resultados del “Programa de educación financiera” muestren un bajo nivel de cumplimiento e informar al directorio u organismo que haga sus veces sobre el desarrollo del programa y las acciones correctivas implementadas de ser del caso.

ARTÍCULO 7.- INFORMACIÓN SOBRE TEMÁTICA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.- Las instituciones controladas deberán distinguir con claridad la información relacionada con educación financiera y la que constituye información y asesoramiento con fines “comerciales”, respecto a un producto o servicio en particular. En caso de incurrir en inobservancia de la disposición mencionada, la Superintendencia de Bancos y Seguros recomendará se tomen los correctivos necesarios, y de no ser acatados sancionará de conformidad con las disposiciones legales pertinentes.

ARTÍCULO 8.- DE LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL.- Las instituciones controladas deberán promover al interior de la entidad programas de educación financiera, dependiendo de su tamaño y complejidad de operaciones, e incorporar en el código de ética de la entidad, las disposiciones pertinentes para que los funcionarios proporcionen información general sobre los productos y servicios que ofertan, no vinculados con la venta de un producto específico.

*

La capacitación deberá efectuarse, al menos a quienes desarrollen los programas de educación financiera y los funcionarios y empleados de la institución que tratan con el público, a fin propiciar un flujo de información adecuada, clara, útil, oportuna y con buen trato para sus clientes o potenciales clientes.

Las instituciones controladas determinarán los perfiles de los funcionarios que tengan bajo su responsabilidad el “Programa de educación financiera” en función a las competencias necesarias para un desarrollo eficiente de la materia del presente capítulo.

SECCIÓN IV.- DE LOS PROGRAMAS ESTRUCTURADOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

ARTÍCULO 9.- DE LAS CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.- Los principios y objetivos de los programas de educación financiera deberán observar lo señalado en los artículos 3 y 4 de este capítulo, especialmente lo relacionado con

- 9.1 Capacitar al público en general para mejorar el manejo de sus finanzas personales y familiares;
- 9.2 Capacitar a los clientes para ser mejores consumidores de los productos y servicios financieros ofertados en el mercado;
- 9.3 Educar al público en general sobre las características, beneficios, costos y riesgos asociados a los productos y servicios ofertados por las entidades controladas; y,
- 9.4 Educar al público en general sobre los derechos y obligaciones que el usuario asume en el marco de las disposiciones legales que rigen la materia.

ARTÍCULO 10.- DEL PÚBLICO OBJETIVO.- Los programas de educación financiera de las instituciones controladas deberán desarrollarse a partir de la definición del público objetivo, para lo cual deberán considerar factores que permitan definir grupos homogéneos teniendo en cuenta al menos las características demográficas, económicas y pluriculturales.

Entre los criterios demográficos se deberán considerar: género, edad, estado civil, estudios, ocupación, relación laboral, área geográfica. Los criterios económicos y pluriculturales deberán tener en cuenta el nivel de ingresos y el nivel de consumo.

ARTÍCULO 11.- DEL DESARROLLO DEL MATERIAL.- El material de enseñanza de los programas de educación financiera deberá desarrollarse en función de las características del público objetivo, pudiendo ser entre otras, el segmento por edad, el nivel educativo, valores y tradiciones culturales, actividades que desarrollan, la experiencia y conocimiento en temas financieros y económicos. Adicionalmente, se deberán considerar los medios a través de los cuales se difundirán los indicados programas y las herramientas que apoyarán la comprensión y el uso de los conocimientos adquiridos.

Los programas de educación financiera deberán organizarse definiendo módulos y temas; los primeros, se referirán al público objetivo; y, los segundos, al tópico del que se trate en el marco de la temática básica dictada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

ARTÍCULO 12.- TEMÁTICA BÁSICA.- Los programas de educación financiera tomarán en cuenta los aspectos importantes del ciclo de vida de la gente, como son desde el nacimiento hasta la jubilación, para lo cual deberán al menos contener los siguientes temas:

- 12.1 Estructura y funcionamiento de los sistemas controlados;
- 12.2 Productos bancarios de captación, tales como libretas de ahorro, cuentas corrientes y uso del cheque; y, depósitos a plazo;
- 12.3 Ahorro y elaboración de un presupuesto familiar;
- 12.4 Administración de operaciones de crédito y utilización de los canales de distribución de servicios;
- 12.5 Derechos y obligaciones del uso de las tarjetas de débito/crédito, remesas y banca electrónica;
- 12.6 Derechos y obligaciones contenidas en el “Código de derechos del usuario del sistema financiero”;
- 12.7 Productos de seguros, especialmente en lo relacionado a la estructura y operatividad de las pólizas de seguros, los derechos y obligaciones de los asegurados, los riesgos cubiertos y exclusiones del seguro; la información general sobre la existencia de deducibles o franquicias y similares a cargo del asegurado; los montos asegurados; el valor de la prima y su forma de pago; el contenido de las cláusulas generales y particulares insertas en los contratos; el plazo de vigencia de la póliza, indicación de la fecha de inicio y expiración, así como de las condiciones en las que se puede realizar su renovación; el detalle de los impuestos de ley; y, los derechos que tendrá como tomador, asegurado y/o beneficiario así como las obligaciones que tendrá que cumplir, tales como: la correcta declaración de sus circunstancias de riesgo; y, el proceso, requisitos y los plazos para realizar las reclamaciones ante la ocurrencia del siniestro, entre otros; y,
- 12.8 En lo relacionado a la seguridad social, se pondrá en conocimiento de los afiliados o partícipes, los requisitos para acceder a las prestaciones, en lo que tiene que ver con los servicios de salud, vejez, invalidez, jubilación y cesantía; a las operaciones que ofrecen los diferentes entidades que integran el sistema nacional de seguridad social a los afiliados o partícipes; y, las condiciones de los convenios de adhesión, entre otros aspectos.

ARTÍCULO 13.- DIFUSIÓN.- La difusión de los programas de educación financiera se realizará a través de dos tipos de canales, generales y específicos.

Los canales generales son aquellos medios de divulgación que están al alcance del público en general. En este grupo de canales, se encuentran los relacionados con medios escritos, radio, televisión, internet, aulas virtuales.

Los canales específicos buscan atender con mayor profundidad las necesidades de cada uno de los grupos identificados, a través de publicaciones especializadas y conferencias dirigidas a asociaciones, centros de enseñanza, entre otros.

Durante el proceso de difusión del programa no se podrán realizar actividades de promoción de los productos y servicios ofertados por la entidad.

ARTÍCULO 14.- PORTAL DE INTERNET.- La difusión del programa de educación financiera deberá incluir un acceso directo específico dentro de la página web de la entidad

controlada, el cual servirá como un elemento de referencia y consulta para el público; y, deberá:

- 14.1 Proporcionar al público información pertinente y de fácil consulta;
- 14.2 Incluir un glosario con conceptos básicos de economía y finanzas;
- 14.3 Contener calculadoras, simuladores u otras herramientas que permitan a los usuarios identificar las mejores alternativas financieras de acuerdo con su situación particular. En lo relacionado a operaciones de crédito y/o de ahorro a corto, mediano y largo plazo, deberá permitir calcular diferentes alternativas de crédito, de acuerdo a: montos, plazos, tasas de interés, periodicidad de pago;
- 14.4 Otras información o herramientas que permitan apoyar el aprendizaje del público respecto de los productos y servicios ofertados por la institución;
- 14.5 Contener sistemas de alertas sobre temas de alto riesgo que puedan perjudicar los intereses de los consumidores financieros, tales como los casos de fraude;
- 14.6 Incluir un enlace directo a la página de internet de educación financiera creada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador; y,
- 14.7 Un sitio de preguntas frecuentes, con el propósito de retroalimentar a los usuarios financieros.

El sitio web comercial de la institución deberá tener un enlace al link de educación financiera desarrollado por la entidad.

El link de educación financiera no contendrá información relativa y propaganda relacionada con los productos y servicios ofertados por la institución financiera.

SECCIÓN V.- DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 15.- PERMANENCIA DE LOS PROGRAMAS.- El programa de educación financiera tendrá el carácter de continuo y permanente, con el propósito de alcanzar lo establecido en el artículo 9, de este capítulo, para lo cual corresponderá a la entidad el desarrollo de nuevos programas definiendo nuevos objetivos, grupos de interés, medios de difusión, entre otros.

Los programas de educación financiera procurarán en todo momento proporcionar información actualizada con el fin de satisfacer mejor las necesidades de los consumidores.

Las instituciones controladas presentarán a la Superintendencia de Bancos y Seguros el programa de educación financiera aprobado por el directorio u organismo que haga sus veces y anualmente el resultado del mismo.

ARTÍCULO 16.- DE LOS CAPACITADORES.- Para aquellos programas que planteen el desarrollo de programas presenciales se deberán efectuar procesos de entrenamiento a los capacitadores que incluirá, la formación en los contenidos del programa, el desarrollo de competencias como facilitadores y otros que la institución los defina.

A estos efectos, se deberá desarrollar programas de “formación de formadores” y el suministro de material y herramientas con información específica a estos formadores.

ARTÍCULO 17.- EVALUACIÓN.- Las instituciones controladas evaluarán anualmente el programa de educación financiera con el propósito de conocer el alcance del cumplimiento de los objetivos establecidos por el directorio, organismo que haga sus veces u el máximo organismo de gobierno de la institución controlada, para lo cual desarrollarán las metodologías para su seguimiento y evaluación.

ARTÍCULO 18.- FOMENTO DE INFORMACIÓN.- Los programas de educación financiera fomentarán la divulgación de la información de productos y servicios financieros, de seguros y seguridad social, a fin de que los usuarios tengan la posibilidad de obtener información comparable y objetiva sobre los riesgos y rendimientos de los diferentes tipos de productos que las instituciones ofrecen.

ARTÍCULO 19.- La Superintendencia de Bancos y Seguros sancionará el incumplimiento total o parcial de estas disposiciones al representante legal de la institución controlada, independientemente de que fije un plazo prudencial para que la institución infractora la cumpla, al amparo de las disposiciones contenidas en la sección IV “De las sanciones por incumplimiento a instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”, del título XVI “De las sanciones y recursos en sede administrativa”, de este libro. Para la imposición de la sanción la Superintendencia de Bancos y Seguros deberá tomar en cuenta las prácticas desarrolladas por la entidad respecto de la protección al usuario financiero.

ARTÍCULO 20.- Los casos de duda y los no contemplados en el presente capítulo, serán resueltos por Junta Bancaria o el Superintendente de Bancos y Seguros, según el caso.

SECCIÓN VI.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Las instituciones controladas presentarán a la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, hasta después de ciento ochenta (180) días a partir de su publicación en el Registro Oficial, el proyecto de implementación de las disposiciones contenidas en este capítulo. El proyecto, debidamente aprobado por el directorio o el organismo que haga sus veces, incluirá un cronograma detallado de las actividades que las instituciones controladas realizarán para su cumplimiento, señalando el responsable de cada una de ellas.

SEGUNDA.- El inicio de la implementación de las disposiciones previstas en este capítulo, por parte de las instituciones controladas, no podrá exceder de trescientos sesenta (360) días de la vigencia de esta norma, con excepción del artículo referido al desarrollo de la metodología de evaluación del programa.

TERCERA.- Las instituciones controladas deberán iniciar la evaluación de los programas de educación financiera a los setecientos veinte (720) días de la vigencia de esta norma.