

MÓDULO IV

TEMA	SUB TEMA	COMPONENTES TEÓRICOS
DERECHOS	Derecho a la Educación Financiera	Objetivo: establecer los principios y reglas que rigen el ejercicio y protección de los derechos y obligaciones del usuario del sistema financiero. Esto a través de las mejores prácticas aplicadas por todas las instituciones que conforman el sistema financiero.
	Derecho a la Información de productos y servicios financieros	Claridad, precisión, veracidad y oportunidad de la información para elegir el mejor producto o servicio financiero de la variedad que oferta cada IFI. Información referente a: plazos, costos financieros y no financieros (comisiones), tasas de interés, etc. El asesor de la entidad debe asegurarse que el usuario haya comprendido los términos y condiciones que protegen el producto o servicio informado.
	Derecho a elegir con plena libertad productos y servicios financieros	Ningún funcionario de la entidad financiera puede ejercer algún tipo de presión o amenazas para que opte por alguna alternativa que se le oferta.



FCPC DE JUBILACION PRIVADA DE LOS SERVIDORES DE CARRERA DEL GPI



	Derecho a acceder a productos y servicios financieros	Las Instituciones Financieras deben procurar tener canales para el desarrollo de negocios que permitan una mayor inclusión y fluidez de usuarios en el sistema, optimizando el tiempo.
	Derecho a obtener	La calidad es un conjunto de características o propiedades que tiene un producto o
	productos y servicios de calidad	servicio, las cuales satisfacen las necesidades del cliente y se ven reflejadas en una sensación de bienestar. En cumplimiento al citado derecho, las IFI's tienen la obligación de mejorar continuamente la calidad de sus productos y servicios financieros para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.
	Derecho a acceder a la información y documentación	Evidencia documental que sustente cada una de las fases que requiera la contratación de productos o servicios financieros. Solicitar la entrega de documentos debidamente cancelados cuando el usuario haya terminado de cumplir con sus obligaciones.
	Derecho a la protección	Mantener la confidencialidad de los datos personales de sus clientes, relacionados con la solvencia patrimonial y crediticia. Acceso al beneficio de garantía de depósitos, cuando la institución financiera cae en situación de quiebra o liquidación de acuerdo a lo estipulado por los organismos de control como la SB.



FCPC DE JUBILACION PRIVADA DE LOS SERVIDORES DE CARRERA DEL GPI



	Derecho al reclamo	Presentar quejas ante las instancias pertinentes cuando el usuario se haya visto afectado por alguna acción u omisión de una institución financiera.
--	--------------------	--

TEMA	SUB TEMA	COMPONENTES TEÓRICOS
OBLIGACIONES	Cumplir con lo pactado	Cumplimiento de condiciones contractuales establecidas entre el usuario y la institución financiera y además las

		normas establecidas por los organismos de control en materia de lo actuado.
	Pagar las cuotas periódicas pactadas	Responsabilidad en cumplir con el cronograma original de pagos a fin de evitar las penalidades establecidas legalmente, o en su defecto notificar a la institución financiera en búsqueda de un arreglo de obligaciones. Es permitido: • Anticipar el pago • Pre cancelar las obligaciones



FCPC DE JUBILACION PRIVADA DE LOS SERVIDORES DE CARRERA DEL GPI



	Cumplimiento de Obligaciones	A pesar de haber presentado cualquier tipo de reclamo, los usuarios no están exentos de cumplir con sus obligaciones financieras: • Pagar, por concepto de consumos o de servicios. • Pagar los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo. • Cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la institución financiera.
--	------------------------------	--

Para finalizar y certificar el presente módulo, por favor ingrese al siguiente link y complete la evaluación:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeQOy9wJR5Depv0Qspa7plFaqKyVhblMB4fUtARb959SiJoiQ/viewform?usp=sf_link

Evaluación de satisfacción.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdC99bZGrQWEqXL7nhSCkA9s8bm3yl4UKa6vQW95js1YmrMA/viewform?usp=sf_link