



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS DEL
ECUADOR**

RESOLUCIÓN No. SB-2015-665

**CHRISTIAN CRUZ RODRÍGUEZ
SUPERINTENDENTE DE BANCOS, ENCARGADO**

CONSIDERANDO:

QUE los artículos 52 y 55 de la Constitución de la República del Ecuador, determinan que es deber del Estado garantizar el derecho de los ciudadanos a disponer de bienes y servicios de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información precisa y no engañosa sobre su contenido y características; que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios; y, que las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos;

QUE el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República reconoce el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información veraz sobre su contenido y características;

QUE los artículos 306 y 308 de la Ley de Seguridad Social, determinan que la Superintendencia de Bancos controlará que las actividades económicas y los servicios que brinden las instituciones públicas y privadas de seguridad social, atiendan al interés general y se sujeten a las normas legales vigentes; y que el organismo de control expedirá, mediante resolución, las normas necesarias para la aplicación de la Ley de Seguridad Social;

QUE el artículo 60 del Código Orgánico Monetario y Financiero determina que 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;


QUE el último inciso del artículo 62 ibídem menciona que la Superintendencia de Bancos podrá expedir las normas en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales ni las regulaciones que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

Quito
Avenida 12 de Octubre
N24-185 y Madrid
Tel.: (593 2) 299 7600
(593 2) 299 6100

Guayaquil
Chimborazo 412
y Aguirre
Tel.: (593 4) 370 4200

Cuenca
Antonio Borrero 710
y Presidente Córdova
Tel.: (593 7) 283 5961
(593 7) 283 5726

Portoviejo
Calle Olmedo
y Alajuela, esquina
Tel.: (593 5) 263 4951
(593 5) 263 5810


www.sbs.gob.ec

QUE en el título XIV “Código de transparencia y de derechos del usuario”, del libro I “Normas generales para la aplicación de las instituciones del sistema financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, consta el capítulo IV “De los Programas de Educación Financiera por parte de las Entidades Controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”;

QUE es necesario ajustar la normativa vigente a las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero; y,

EN ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

En el libro I “Normas generales para la aplicación de las instituciones del sistema financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, efectuar el siguiente cambio:

ARTÍCULO ÚNICO.- Sustituir el capítulo IV.- “DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA POR PARTE DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS”, del título XIV “CÓDIGO DE TRANSPARENCIA Y DE DERECHOS DEL USUARIO” por el siguiente:

“CAPÍTULO IV.- DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA POR PARTE DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS”

SECCIÓN I.- ÁMBITO Y DEFINICIONES

ARTÍCULO 1.- DEL ÁMBITO.- Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos deberán desarrollar “Programas de Educación Financiera” (PEF) a favor de sus clientes y/o usuarios, colaboradores y público en general, con el propósito de apoyar a la formación de conocimientos en temas relacionados con el ámbito de control y supervisión del organismo de control, y con relación a los derechos y obligaciones que tienen los clientes y/o usuarios; procurando que esta formación esté encaminada a que los clientes y/o usuarios tomen decisiones acertadas en temas personales y sociales de carácter económico, en su vida cotidiana.

Todos los contenidos desarrollados en los “Programas de Educación Financiera”, por parte de las entidades controladas, deberán estar relacionados con lo dispuesto



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS DEL
ECUADOR**

en la Constitución de la República y otras disposiciones legales vigentes, y en otros instrumentos nacionales e internacionales.

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

- 2.1 Conocimientos financieros.-** Es el conjunto de habilidades, actitudes y comportamientos que las personas necesitan para tomar mejores decisiones en la administración de su dinero.
- 2.2 Cliente.-** Es la persona natural o jurídica, sociedad de hecho o de derecho con la que una institución financiera pública o privada establece, de manera directa o indirecta, ocasional o permanente, una relación contractual de carácter financiero, económico o comercial; así como, los afiliados y pensionistas de los Institutos de Seguridad Social y partícipes de los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados.
- 2.3 Educación financiera.-** Es un proceso continuo 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.
- 2.4 Facilitador.-** Es la persona encargada de transmitir conocimientos, a través de una metodología estructurada, con el objetivo de fortalecer las actitudes en la toma de decisiones por parte del público objetivo.
- 2.5 Grupos.-** Es la segmentación del público en general y usuarios, a los cuales se va a destinar los esfuerzos y recursos económicos presupuestados, por las entidades controladas para la educación financiera.
- 2.6 Medios de difusión.-** Son aquellos canales utilizados para realizar actividades de sensibilización e información de los contenidos del Programa de Educación Financiera, consejos y medidas de seguridad e información relacionada con los productos y servicios ofertados.
- 2.7 Modalidad de Capacitación.-** Es el medio a través de cual se realizarán actividades educativas definidas en los Programas de Educación Financiera.

- 2.8 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.
- 2.9 Proceso de educación financiera.-** Es un conjunto de fases y/o actividades de capacitación que las entidades controladas realizan a favor del público objetivo; comprende diferentes módulos, modalidades de capacitación, indicadores de evaluación, información o asesoría, entre otros, con el propósito de generar conocimientos sobre educación financiera, que conlleva un cambio de actitud en el grupo objetivo de la población a la que está dirigida.
- 2.10 Programa de educación financiera (PEF).-** Es un documento en el cual se establece la implementación del proceso de educación financiera desarrollado por las entidades controladas las que serán supervisadas y evaluadas por el organismo de control.
- 2.11 Público objetivo.-** Es la población a quien va dirigido el Programa de Educación Financiera, clasificado en grupos y subgrupos.
- 2.12 Subgrupos.-** Se denomina subgrupos al conjunto de clientes y colaboradores de la entidad, a quienes se dirige una acción de educación financiera, clasificados de acuerdo a los productos que cada entidad controlada ofrezca.
- 2.13 Sensibilización.-** Crear conciencia sobre los contenidos del Programa de Educación Financiera, de manera clara y sencilla a través de conceptos básicos y consejos en cuanto al uso adecuado de productos, prestaciones y servicios, medidas de seguridad e información general relacionada con los productos y servicios ofertados.
- 2.14 Tamaño.-** Es la clasificación de la entidad controlada de acuerdo a la metodología de percentiles considerando los datos del total de sus activos.
- 2.15 Zona Geográfica.-** Se entiende por "Zona Geográfica" al Cantón en el cual las entidades controladas operan o tengan presencia a través de su casa matriz, oficinas o agencias.

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



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS DEL
ECUADOR**

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 clientes y/o 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 el contenido para cada uno de los grupos y 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, entre otros.
- 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 del público objetivo.
- 3.8 Diferenciarse 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 fomentar la cooperación internacional entre los prestadores de educación financiera, con objeto de facilitar el intercambio de buenas prácticas.
- 3.10 Tomarse en cuenta en el marco regulador y administrativo, y considerarse 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 público objetivo; y,

- 3.11 Establecerse metodologías de evaluación del Proceso 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", deberán cumplir con los siguientes objetivos:

- 4.1 Asegurar una educación financiera continua y permanente, de calidad con igualdad de oportunidades y posibilidades, sin desequilibrios regionales ni inequidades sociales.
- 4.2 Difundir los derechos del usuario financiero, para promover el cumplimiento de normas éticas de conducta y velar por la equidad y equilibrio de las relaciones entre instituciones y usuarios financieros.
- 4.3 Ayudar al público objetivo a conocer las características, comprender las ventajas y desventajas, 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.
- 4.4 Mejorar el conocimiento y comprensión de los productos y servicios financieros a fin de tomar decisiones debidamente informadas.
- 4.5 Mejorar el acceso a los servicios financieros de los diferentes grupos poblacionales; y,
- 4.6 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.

SECCIÓN III.- RESPONSABILIDADES DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS.-

ARTÍCULO 5.- DEL DIRECTORIO, DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN U ORGANISMOS QUE HAGAN SUS VECES.- El directorio, los consejos de administración 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:



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS DEL
ECUADOR**

- 5.1 Conocer y aprobar el "Programa de Educación Financiera", de la entidad controlada, el cual deberá contener la temática básica dispuesta en este capítulo. El PEF deberá ser puesto en consideración y conocimiento de la Superintendencia de Bancos hasta la primera semana de febrero de cada año, para su aprobación y registro. El PEF de las entidades controladas, podrá reformarse únicamente por dos ocasiones hasta culminar el primer semestre de cada año, reformas que deberán comunicarse al organismo de control en un plazo máximo de ocho (8) días de realizadas.
- 5.2 Conocer, aprobar y mantenerse informado del avance e implementación del programa al menos una vez al finalizar cada semestre.
- 5.3 Aprobar el presupuesto anual para la ejecución del "Programa de Educación Financiera".
- 5.4 Informar anualmente a la junta general de accionistas o socios respecto de los resultados del "Programa de Educación Financiera"; e,
- 5.5 Informar anualmente a la Superintendencia de Bancos de la ejecución del "Programa de Educación Financiera", hasta el mes de abril del año siguiente, una vez que ha sido conocido y aprobado por el Directorio, del consejo de administración u organismos que hagan sus veces, el informe de avance de la ejecución del "Programa de Educación Financiera", deberá incluir la evidencia de su ejecución, como el registro de participantes en los cuales deberá constar como mínimo nombres y apellidos, número de cédula de ciudadanía, identidad o pasaporte y firma si es presencial, así como fotos y/o, videos; entre otros.

El "Programa de Educación Financiera" deberá ser parte del plan estratégico de cada entidad.

El directorio, consejo de administración u organismos que hagan sus veces o el máximo organismo de gobierno de la institución debe 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 específicos basados en los principios y objetivos generales del programa de educación financiera

determinados en este capítulo; y, presentarlo para la aprobación del directorio u organismo que haga sus veces.

- 6.2 Designar al responsable del departamento interno de la entidad, encargado de la coordinación del desarrollo e implementación del programa de educación financiera e informar a la Superintendencia de Bancos, hasta ocho (8) días posteriores a su designación o remoción.
- 6.3 Aprobar y realizar el seguimiento de la ejecución de 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, efectuar las acciones correctivas necesarias e informar al directorio, consejo de administración u organismos que hagan sus veces; e,
- 6.5 Proponer medidas correctivas en el caso que los resultados del "Programa de Educación Financiera" muestren un bajo nivel de cumplimiento e informar al directorio, los consejos de administración u organismo que haga sus veces sobre el desarrollo del programa y las acciones correctivas a implementadas de ser del caso.

ARTÍCULO 7.- INFORMACIÓN SOBRE TEMÁTICA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.- Las entidades 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 recomendará que se tomen los correctivos necesarios, y de no ser acatados sancionará de conformidad con lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero o por las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos.

ARTÍCULO 8.- DE LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL.- Las entidades controladas deberán promover al interior de la entidad programas de educación financiera, dependiendo de su tamaño y complejidad de operaciones.

La capacitación deberá efectuarse, al menos a quienes desarrollen los "Programas de Educación Financiera" y a los colaboradores de la entidad que tratan con el público, a fin de propiciar un flujo de información adecuada, clara, útil, oportuna y con buen trato para sus clientes o potenciales clientes.

1

1

de

de



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS DEL
ECUADOR**

Las entidades controladas determinaran los perfiles de los colaboradores 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.

Deberán incorporar en el código de ética de la entidad, las disposiciones pertinentes para que los colaboradores proporcionen información general sobre los productos y servicios que ofertan, no vinculados con la venta de un producto específico.

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

ARTÍCULO 10.- ELEMENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA.- Para la elaboración de "Programas de Educación Financiera" de las entidades controladas se deberá considerar como mínimo los siguientes elementos:

- 10.1 Deberán definir un departamento interno de la entidad controlada y responsable directo de la ejecución del programa y proceso de educación financiera.
- 10.2 Deberán ser desarrollados en función del público objetivo, tomando en cuenta las características específicas de cada Grupo y Subgrupo.

- 10.3** Tendrán como objetivo anual a través de las modalidades de capacitación definidos en la presente norma, alcanzar un mínimo de capacitados del público objetivo, de acuerdo a la clasificación por tamaño de activos de la entidad controlada: grandes 0,50%; medianos 1,00% y pequeños 1,50%, del total de clientes de las entidades controladas.

Para los Institutos de Seguridad Social: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS 0,5%; Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISSFA, e Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional ISSPOL el 1,5%; Fondos Complementarios Previsionales Cerrados de acuerdo al tipo de fondo: IV 5%, III 10%, II y I 15% del total de sus clientes; para los fondos que se encuentre en el tipo IV y que los partícipes superen los 10.000 se aplicara el 1,5%.

- 10.4** Mediante el "Programa de Educación Financiera" se deberá cubrir, por lo menos el 25% anual de la zona geográfica donde tiene presencia las entidades controladas, priorizando las zonas rurales. Las entidades controladas que tengan presencia solamente en uno a tres cantones, deberán ejecutar sus programas en su totalidad.
- 10.5** El "Programa de Educación Financiera" deberá estructurarse a través de módulos en base a la temática básica descrita en la presente norma, en los que se deberá considerar al menos los parámetros de teoría y práctica, además se determinarán las metodologías (pedagogía y andragogía), modalidades de capacitación, mínimo y máximo de participantes, público objetivo, así como el tiempo de duración y el cronograma de ejecución de actividades.
- 10.6** El total de capacitados deberán incrementarse anualmente al menos en el 20% del total capacitado en el año inmediatamente anterior.

ARTÍCULO 11.- DEL PÚBLICO OBJETIVO.- El público objetivo es la población a quien va dirigido el Programa de Educación Financiera, desde los 5 años a mayores de 65 años, dividido en grupos y subgrupos, que a continuación se detallan:

- 11.1 Grupos:** La segmentación del público en general y usuarios, que se encuentren en la zona geográfica donde tengan presencia las entidades controladas, a los cuales se va a destinar los esfuerzos y recursos económicos presupuestados, por las entidades controladas para la Educación Financiera. Dicha segmentación se clasifica de la siguiente forma:

1

cl

9



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS DEL
ECUADOR**

- Niños escolares (5 a 8 años)
- Preadolescentes (9 a 12 años)
- Jóvenes (13 a 17 años)
- Jóvenes Adultos (18 a 24 años)
- Adultos (25 a 64 años)
- Adultos mayores (desde 65 años en adelante)

11.2 Subgrupos: Conjunto de clientes y colaboradores de la entidad, a quienes se dirige una acción de educación financiera, clasificados de acuerdo a los productos y/o prestaciones que cada entidad controlada ofrezca. Para los fines de clasificación y estadística, los clientes y colaboradores de la entidad no podrán ser considerados en más de un subgrupo.

Las entidades controladas deberán capacitar al público objetivo en al menos el cincuenta (50) por ciento del total de módulos desarrollados dentro de su "Programa de Educación Financiera", para lo cual deberán contar con procesos de actualización de contenidos y metodologías aplicadas a la enseñanza.

ARTÍCULO 12.- DEL DESARROLLO DEL MATERIAL.- El material de enseñanza de los "Programa 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 módulos deberán referirse a la temática básica dictada por la Superintendencia de Bancos.

Los "Programas de Educación Financiera" de las entidades controladas deberán contar con materiales didácticos que permitan el desarrollo de los conocimientos, habilidades y capacidades de acuerdo a las características de cada grupo y subgrupo del público objetivo.

ARTÍCULO 13.- TEMÁTICA BÁSICA.- Los "Programas de Educación Financiera" deberán ser desarrollados a través de diferentes módulos, tomando en cuenta los aspectos importantes del ciclo de vida de la gente, como son desde el nacimiento hasta la jubilación, para lo cual deberán referirse al menos a los siguientes temas:

13.1 PARA TODOS LOS SISTEMAS CONTROLADOS

- Estructura, conceptos, actores y funcionamiento de los sistemas controlados.
- Planificación financiera, ahorro y elaboración de un presupuesto familiar.
- Derechos y obligaciones contenidas en el "Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero".
- Rol de la Superintendencia de Bancos.
- Administración, riesgos asociados, derechos y obligaciones de operaciones de crédito.
- Formas y figuras legales establecidas para ejercer sus derechos y reclamos tanto dentro de la entidad controlada como en organismos públicos.

13.2 SISTEMA FINANCIERO PÚBLICO Y PRIVADO

- Administración, manejo, uso, derechos y obligaciones, y riesgos asociados de los productos ofertados por el sistema controlado, tales como libretas de ahorro, cuentas corrientes y uso del cheque, depósitos a plazo, créditos; y, tarjetas de crédito, entre otros.
- Administración, manejo, uso, derechos y obligaciones; y, riesgos asociados de los servicios financieros ofertados, tales como tarjetas de débito, cajeros automáticos, banca electrónico, giros y transferencias, remesas, entre otros.
- Seguros relacionados con los productos ofertados por las entidades controladas, especialmente en lo concerniente a: información general sobre seguros, los derechos y obligaciones de los asegurados, los riesgos cubiertos y exclusiones del seguro; los montos asegurados; y, el proceso, requisitos y los plazos para realizar las reclamaciones ante la ocurrencia del siniestro, entre otros.
- Utilización de los canales transaccionales.

13.3 SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

- Valores y principios de la Seguridad Social.
- Mecanismos de rendición de cuenta y acceso a información.
- Requisitos para acceder a las prestaciones, en lo que tiene que ver con las prestaciones de salud, vejez, invalidez, jubilación y cesantía.
- Operaciones y servicios financieros ofertados por el sistema controlado a los afiliados o partícipes.
- Las condiciones de los convenios de adhesión, entre otros aspectos.

ARTÍCULO 14.- MEDIOS DE DIFUSIÓN.- Las entidades controladas por esta Superintendencia, para la sensibilización e información de los contenidos de los



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS DEL
ECUADOR**

Programas de Educación Financiera, consejos y medidas de seguridad e información general relacionada con los productos y servicios ofertados, podrán realizarlo a través de: medios escritos, internet (mailing, link de educación financiera, redes sociales relacionados con temas de educación financiera); medios audiovisuales (reproducción de videos relacionados con temas de educación financiera en agencias), publicaciones especializadas, teatro, ferias, radio y televisión. El cual anualmente deberá cubrir por lo menos el 10% del total de sus clientes.

Durante el proceso de sensibilización e información a través de los medios de difusión, no se podrán realizar actividades de promoción de los productos y servicios ofertados por la entidad.

ARTÍCULO 15.- MODALIDAD DE CAPACITACIÓN.- Con el propósito de realizar un proceso de educación financiera continúa y permanente de forma directa hacia el público objetivo, se definen dos modalidades, virtuales y presenciales, las cuales deben contar con mecanismos de evaluación para certificar la aprobación de la capacitación.

Capacitación Virtual.- Es una opción y forma de aprendizaje que se acopla al tiempo y necesidad del capacitado, facilita el manejo de la información y de los contenidos de los módulos que se desea tratar, utiliza como principal canal la tecnología de la información, incluye aulas virtuales, e-learning, entre otros.

Capacitación Presencial.- Implica la relación directa entre facilitador y participantes en un espacio físico designado para ese fin. En esta modalidad se encuentran: charlas, talleres, conferencias, entre otros.

Las capacitaciones no contempladas dentro de este artículo deberán ser aprobadas por el organismo de control, para lo cual se deberá remitir la solicitud junto con la metodología a utilizar, malla curricular y el tiempo a destinar.

ARTÍCULO 16.- 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:

16.1 Proporcionar al público información pertinente y de fácil consulta.

16.2 Incluir un glosario con conceptos básicos de economía y finanzas.

- 16.3** Contener un simulador automático que permita a los usuarios identificar las mejores alternativas financieras de acuerdo con su situación particular. Dicha simulación deberá contener los elementos señalados en el capítulo II "De la información y publicidad" de este título.
- 16.4** Otra información o herramientas que permitan apoyar el aprendizaje del público respecto de los productos y servicios ofertados por la institución.
- 16.5** Contener sistemas de alertas sobre temas de alto riesgo que puedan perjudicar los intereses de los consumidores financieros, tales como los casos de fraude.
- 16.6** Incluir un enlace directo a la página de internet de educación financiera creada por la Superintendencia de Bancos.
- 16.7** Difusión de la normativa expedida por el organismo de control relacionada con el usuario financiero, como resoluciones, circulares, entre otros; y,
- 16.8** Un sitio de preguntas frecuentes, con el propósito de retroalimentar a los usuarios financieros.

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

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

SECCIÓN V.- DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 17.- PERMANENCIA DE LOS PROGRAMAS.- El programa de educación financiera tendrá el carácter de continuo y permanente, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos en esta reglamentación.

ARTÍCULO 18.- DE LOS FACILITADORES.- Para aquellos programas que planteen el desarrollo de programas presenciales se deberán efectuar procesos de entrenamiento a los facilitadores que incluirá, la formación en los contenidos del programa, el desarrollo de competencias como facilitadores y otros que la entidad los defina.

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

dh



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS DEL
ECUADOR**

ARTÍCULO 19.- EVALUACIÓN.- Las entidades 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 o el máximo organismo de gobierno de la entidad controlada, para lo cual desarrollarán las metodologías para su seguimiento y evaluación.

Así mismo, la Superintendencia de Bancos realizará controles y verificaciones sobre la ejecución y cumplimiento de los Programas de Educación Financiera de las entidades controladas.

ARTÍCULO 20.- Los casos de duda y los no contemplados en el presente capítulo, serán resueltos por el Superintendente de Bancos.

SECCIÓN VI.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA.- Las entidades controladas presentarán a la Superintendencia de Bancos, hasta después de treinta (30) días a partir de su publicación en el Registro Oficial, el Programa de Educación Financiera con la 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 entidades controladas realizarán para su cumplimiento, señalando el responsable de cada una de ellas.

SEGUNDA.- Los numerales 10.3 y 10.4 del artículo 10 de la presente resolución se ejecutaran a partir de enero del 2016.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EL REGISTRO OFICIAL.- Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito Distrito Metropolitano, el diecisiete de agosto del dos mil quince.

Christian Cruz

Christian Cruz Rodríguez
SUPERINTENDENTE DE BANCOS, E

LO CERTIFICO: Quito Distrito Metropolitano, el diecisiete de agosto del dos mil quince.

Juan Francisco Simone Lasso
Ab. Juan Francisco Simone Lasso
SECRETARIO GENERAL, E