



Servicio de Cesantía
de la Policía Nacional

Versión: 1.0

**PROGRAMA DE
EDUCACIÓN FINANCIERA
MÓDULO I**



MÓDULO I

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS FINANCIEROS

➤ OBJETIVO DEL MÓDULO

Dar a conocer a nuestros aportantes y sociedad en general la información del Sistema Financiero Nacional y los servicios del Servicio de Cesantía de la Policía Nacional.

➤ DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

El Código del Usuario Financiero establece los siguientes derechos del usuario:

- 1. A la Educación Financiera:** Acceder a través de las instituciones y entidades afines, de acuerdo con la normativa vigente, a los distintos niveles de educación financiera que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero; el rol de la Superintendencia de Bancos, rol del sistema financiero, la base legal pertinente; el alcance y efectos de los productos y servicios del sistema financiero, que le permita tomar decisiones informadas, y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social activa y responsable.
- 2. A la información de productos y servicios financieros:** Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados.
- 3. A elegir con libertad los productos y servicios financieros:** Elegir con plena libertad productos y servicios financieros ofertados por las instituciones del sistema financiero legalmente reconocidas en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y/o a suscribir instrumentos, sin ser presionado, coaccionado o inducido mediante prácticas prohibidas por parte de las instituciones del sistema financiero, en transgresión de los principios de competencia leal y sanas prácticas.
- 4. A acceder a productos y servicios financieros:** El usuario tendrá derecho a acceder a los productos y servicios financieros, en las siguientes condiciones:
 - ✓ Suscribir contratos y recibir servicios electrónicos cuya validez será igual a la de los contratos celebrados de manera escrita o verbal;
 - ✓ Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las instituciones financieras, respetando los requisitos legales, las políticas de la institución financiera y acorde con las sanas prácticas;
 - ✓ Obtener créditos de las instituciones financieras siempre que se cumplan los requisitos legales, las políticas de la institución financiera y acorde con las sanas prácticas; y,
 - ✓ Disponer de su dinero entregado a las instituciones financieras de forma oportuna de acuerdo con las condiciones pactadas para su colocación.
- 5. A obtener productos y servicios financieros de calidad:** El usuario tendrá



derecho a recibir productos y servicios financieros de calidad en las siguientes condiciones:

- ✓ Recibir productos y servicios financieros de forma oportuna, eficaz, eficiente y buen trato;
- ✓ Rechazar y no pagar los productos que no hayan sido expresamente solicitados por el usuario del sistema financiero, salvo que hayan sido utilizados;
- ✓ Rechazar y no pagar tarifas por servicios financieros que no han sido expresamente solicitados por el usuario financiero;
- ✓ Obtener oportunamente de las instituciones financieras, los documentos que respalden la negociación y celebración de contratos; así como la ejecución o prestación directa de servicios financieros;
- ✓ Exigir un trato no discriminatorio, transparente, equitativo y adecuado de las instituciones financieras, que considere la dignidad personal del usuario, el respeto de sus derechos, y que evite vulnerar su intimidad y descanso; y,
- ✓ Prepagar las obligaciones contraídas sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, intereses no devengados, penalización y/o sanción alguna para el usuario.

6. Al acceso a la información y documentación:

- ✓ Exigir información y documentación de todos los actos que respalden la negociación, contratación, ejecución y terminación del contrato, y/o de la prestación de productos y servicios financieros ya sea al obligado directo o indirecto;
- ✓ Derecho a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación en calidad de garante; y,
- ✓ Conocer si en las bases de datos de las instituciones del sistema financiero existe información sobre sí mismo y acceder a ella sin restricción alguna; a conocer la fuente de dicha información; y, a exigir de la misma la rectificación de los datos personales cuando dicha información sea inexacta o errónea.

7. A la protección: El usuario tendrá derecho a recibir protección y a demandar la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras, de la Superintendencia de Bancos o de otras instancias administrativas o judiciales pertinentes, especialmente en los siguientes casos:

- ✓ Recibir protección ante la existencia de cláusulas prohibidas que vayan en contra de sus derechos e intereses;
- ✓ Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos o servicios financieros. La información sobre dichos datos personales solo podrá ser otorgada por la institución del sistema financiero, en caso de consentimiento libre y expreso, específico, inequívoco e informado, por parte del usuario, de disposición judicial o del mandato de la ley;
- ✓ Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan



del usuario para la prestación de productos y servicios financieros prestados por vía electrónica. Las instituciones financieras adoptarán específicamente las medidas de seguridad necesarias para este tipo de operaciones financieras;

- ✓ Obtener protección de los datos personales sobre su solvencia patrimonial y crediticia, y a que las instituciones financieras respeten las normas relativas a la reserva y sigilo bancario;
- ✓ Exigir rectificación de la información de los datos personales en las bases de datos cuando ésta sea inexacta o errónea;
- ✓ Demandar protección cuando las instituciones financieras empleen métodos de cobranza extrajudicial que atenten contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar;
- ✓ Exigir que se mantenga la validez de las ofertas financieras. Las condiciones incluidas en los contratos tendrán fuerza vinculante si llegan a efectuarse con base en ellas.

8. A la defensa:

- ✓ Derecho al reclamo: El usuario tiene derecho a reclamar por la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que incluyan y ejecuten las instituciones financieras; y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos, para lo cual podrá ejercer ante las instituciones competentes las acciones que correspondan de acuerdo con la ley. Igualmente, para exigir las indemnizaciones y reparaciones del caso.
- ✓ Tramitación de reclamo: La Superintendencia de Bancos en el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales de regulación y supervisión, preventiva y correctiva, tendrá como principio fundamental la protección de los derechos del usuario del sistema financiero.

➤ OBLIGACIONES DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

Los usuarios del sistema financiero tendrán al menos las siguientes obligaciones:

1. Cumplir con lo pactado en la forma, plazos, términos y condiciones establecidas en el contrato bancario.
2. Al obtener un crédito, el cliente tiene la responsabilidad de cumplir estrictamente con el cronograma original de pagos a fin de evitar las penalidades establecidas en la ley.
3. Pagar las obligaciones financieras contraídas, para conservar un buen historial crediticio.
4. Canalizar sus reclamos y recursos ante la institución financiera o la superintendencia respectiva, conforme las disposiciones legales vigentes.
5. La presentación de una queja o reclamo no exime de cumplir con sus obligaciones de pago, los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la



institución financiera.

6. El cliente debe pagar las cuotas periódicas pactadas; puede anticipar el pago, sin penalización.

➤ **SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS**

Son aquellos servicios provistos por las instituciones del sistema financiero con el objeto de satisfacer requerimientos de sus clientes o usuarios.

Existen tres tipos de servicios ofertados por las entidades del sistema financiero, dentro de los cuales existen una sub clasificación que consolida un total de 228 servicios, de acuerdo al siguiente detalle:

1. Servicio financiero básico (SFB): Son de carácter gratuito, suman un total de 90 servicios, entre los cuales se encuentran, por ejemplo: consulta, manejo, administración y mantenimiento de cuentas de ahorros.
2. Servicio financiero con cargo máximo (SFM): Se caracterizan por contar con cargo máximo establecido, agrupan 18 servicios, entre los cuales se encuentran, por ejemplo: servicios de retiro de cajero automático de otra entidad, consulta impresa de saldo por cajero automático.
3. Servicio financiero con cargo diferenciado (SFD): Este tipo de servicios suman en total 120, entre los cuales se encuentran, por ejemplo: pago de nómina, emisión de cheques del exterior.

➤ **CONDICIONES FINANCIERAS**

La banca pública y privada del Ecuador han tenido que adoptar diferentes medidas para enfrentar la realidad nacional: se ha realizado la reestructuración de créditos, con refinanciamiento y diferimiento de plazos. De igual manera, la creación de nuevos productos crediticios se considera una estrategia fundamental para mitigar el impacto ocasionado por las restricciones establecidas por la pandemia.

➤ **COMISIONES Y COSTOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**

Las comisiones y los costos financieros corresponden al valor que las entidades financieras aplican a los distintos servicios financieros ofertados. Por su parte, los gastos bancarios son aquellos desembolsos económicos que ha de soportar la entidad financiera para prestar el servicio al cliente y que, posteriormente, repercutirá sobre el mismo.

Por norma general, las entidades financieras gozan de libertad para fijar sus comisiones y gastos repercutibles, si bien existen algunas limitaciones legales. En todo caso, las tarifas máximas son de conocimiento público y pueden consultarse tanto en la propia entidad como en el Banco Central del Ecuador.

➤ **OPERACIONES Y SERVICIOS OFERTADOS POR EL SERVICIO DE CESANTÍA DE LA POLICÍA**

El Servicio de Cesantía de la Policía Nacional tiene en favor de sus aportantes las siguientes operaciones y servicios:

Operaciones activas: Estas operaciones de crédito permiten prestar recursos a sus



aportantes por un tiempo determinado, como una forma de inversión segura, mas no por una obligación mandatoria para la institución. Entre los principales servicios ofertados por el SCPN se encuentran los siguientes:

TÍTULO V
ESPECIFICACIONES DE LOS CRÉDITOS QUIROGRAFARIOS
CAPÍTULO I
GENERALIDADES DE LOS CRÉDITOS QUIROGRAFARIOS

Artículo 32.- Créditos Quirografarios. - Son créditos destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva; y, cuya fuente de pago son los ingresos mensuales que los servidores policiales en servicio activo reciben por ser integrantes de la institución policial.

Se garantizan con los aportes personales o cesantía, según sea el caso. Con excepción del quirografario con garantía hipotecaria, donde la garantía es el bien inmueble hipotecado.

Artículo 33.- Cobertura de la calificación de los créditos quirografarios. - La calificación cubrirá la totalidad de la cartera de créditos quirografarios, según las bases de la siguiente tabla, conforme lo establece la Superintendencia de Bancos en el libro II Capitulo 2, Sección II.

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
A - 1	0
A - 2	1 - 15
A - 3	16 - 30
B - 1	31 - 60
B - 2	61 - 90
C - 1	91 - 120
C - 2	121 - 180
D	181 - 270
E	Más de 270

CAPÍTULO II
CRÉDITO QUIROGRAFARIO ORDINARIO

Artículo 34.- Parámetros. - Se otorgará bajo las siguientes condiciones:

1. **Nivel de aprobación.** - Es aprobado por el Jefe de Departamento Inversiones del Scpn.
2. **Monto.** - Hasta el 100% de las aportaciones disponibles, mientras que no supere los USD 35.000.
3. **Plazo.** - Hasta 96 meses.
4. **Tasa de interés anual.** - 10,93% reajutable cada 90 días.



5. **Garantía.** - Se garantizará con sus aportes personales o cesantía, de ser el caso.

CAPÍTULO III CRÉDITO QUIROGRAFARIO EXTRAORDINARIO

Artículo 35.- Parámetros. - Se otorgará bajo las siguientes condiciones:

1. **Nivel de aprobación.** - Es aprobado por la Comisión de Inversiones o su delegado del Scpn.
2. **Monto.** - Se otorga hasta el 200% de las aportaciones que el servidor policial mantiene en la institución, mientras que no supere los USD 35.000
3. **Plazo.** - Hasta 96 meses.
4. **Tasa de interés anual.** - 10,93% reajutable cada 90 días.
5. **Garantía.** - Se avala con la garantía personal de un servidor policial en servicio activo, que tenga en aportes o cesantía, un monto que, sumado a los aportes del solicitante, equivalga a la totalidad del capital al cual desea acceder este último, en calidad de crédito; exceptuando de este último requisito a los servidores policiales con al menos 240 aportaciones.

CAPÍTULO IV CRÉDITO QUIROGRAFARIO EMERGENTE

Artículo 36.- Parámetros. - Se otorgará bajo las siguientes condiciones:

1. **Nivel de aprobación.** - Es aprobado por la Comisión de Inversiones o su delegado del Scpn;
2. **Monto.** - Hasta USD 5.000;
3. **Plazo.** - Hasta 48 meses;
4. **Tasa de interés anual.** - 10,13% reajutable cada 90 días;
5. **Capacidad de Pago.** - Para el cálculo de la capacidad de pago, el servidor policial deberá encontrarse al día en los pagos de los créditos otorgados por el Scpn e Isspol; sin tomar en cuenta las operaciones crediticias en instituciones financieras externas, que genere el buró de crédito, sin embargo, se tomarán en consideración las retenciones judiciales; sin considerar para este caso específico los demás requisitos establecidos en el artículo 6 del presente reglamento.

CAPÍTULO V CRÉDITO QUIROGRAFARIO PARA CONSOLIDACIÓN DE DEUDAS

Artículo 37.- Parámetros. - El crédito quirografario para consolidación de deudas, se otorga para el pago de deudas del servidor policial y / o cónyuge o conviviente, en las diversas entidades acreedoras externas, como también para el pago de deudas internas pertenecientes al Scpn.

Se clasifican en:

1. Consolidado de deudas sin garante; y,
2. Consolidado de deudas con garante.

Las deudas a consolidarse, deberán constar en el reporte del buró de información crediticia y el servidor policial, presentará certificados y tablas de amortización o estados de cuenta según corresponda; esta documentación corresponderá al mes en vigencia en originales, con firma electrónica y / o física, este último con sello de responsabilidad de las entidades financieras y/o casas comerciales que estarán sujetos a verificación del Analista de créditos y/o Técnico de atención al usuario.



Se podrá cubrir el monto total o parcial de las deudas presentadas de las diferentes entidades financieras de acuerdo a la capacidad de pago y a las aportaciones o cesantía, según sea el caso.

Artículo 38.- Desembolso. - El desembolso se lo realizará de forma directa a las entidades financieras públicas y / o privadas, entidades del sector popular solidario y casas comerciales, en las que servidor policial beneficiario mantenga deudas crediticias.

CAPÍTULO VI CRÉDITO QUIROGRAFARIO PARA CONSOLIDACIÓN DE DEUDAS SIN GARANTE

Artículo 39.- Parámetros. - Se otorgará bajo las siguientes especificaciones:

1. **Nivel de aprobación.** - Es aprobado por la Comisión de Inversiones o su delegado del Scpn.
2. **Monto.** - Hasta 100% de las aportaciones, mientras que no supere los USD 35.000.
3. **Tasa de interés anual.** 10.93% reajutable cada 90 días.
4. **Plazo.** - Hasta 96 meses.
5. **Capacidad de pago.** - Se tomarán en consideración las retenciones judiciales y el servidor policial no debe encontrarse en mora en créditos en el Scpn y en el Isspol, siempre y cuando no se los incluya en la consolidación.
6. **Revisión.** - Se verificará la información en el buró de información crediticia, con la finalidad de constatar las deudas a consolidarse.

CAPÍTULO VII CRÉDITO QUIROGRAFARIO PARA CONSOLIDACIÓN DE DEUDAS CON GARANTE

Artículo 40.- Parámetros. - Se otorgará bajo las siguientes especificaciones:

1. **Nivel de aprobación.** - Es aprobado por la Comisión de Inversiones o su delegado del Scpn.
2. **Monto.** - Hasta 200% de las aportaciones, mientras que no supere los USD 35.000.
3. **Tasa de interés anual.** - 10.93% reajutable cada 90 días.
4. **Plazo.** - Hasta 96 meses.
5. **Capacidad de pago.** - Se tomarán en consideración las retenciones judiciales y el servidor policial no debe encontrarse en mora en créditos en el Scpn y en el Isspol, siempre y cuando no se los incluya en la consolidación.
6. **Revisión.** - Se verificará la información en el buró de información crediticia, con la finalidad de constatar las deudas a consolidarse.

CAPÍTULO VIII CRÉDITO QUIROGRAFARIO EDUCATIVO

Artículo 41.- Parámetros. - El crédito educativo se otorga para cubrir costos de estudios en instituciones educativas primarias, secundarias y superior, sean nacionales o internacionales; así como para cursos, seminarios, diplomados y programas de educación en general, para el servidor policial, cónyuge, o pareja de unión de hecho, hijos, y familiares entre el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad bajo las siguientes especificaciones:

1. **Nivel de aprobación.** - Es aprobado por la Comisión de Inversiones o su delegado del Scpn.
2. **Monto.** - Hasta el 100% de las aportaciones disponibles, mientras que no supere los USD 35.000.
3. **Tasa de interés anual.** - 7.50% reajutable cada 90 días.



4. **Plazo.** - Hasta 96 meses.

5. **Requisitos particulares.** - Adjuntar proforma del valor del programa educativo en el que conste el detalle del mismo y la certificación bancaria de cuenta de la institución.

6. **Acreditación.** - Se realizará la transferencia directamente a la institución educativa.

7. **Garantía.** En caso de que el socio solicite un monto superior a sus aportes, podrá acceder al 200% de aportaciones sin superar los 35.000 USD. Este tipo de crédito se avala con la garantía personal de un servidor policial en servicio activo, que tenga en aportes o cesantía, un total que sumado a los aportes del solicitante equivalga a la totalidad del capital, al cual desea acceder este último en calidad de crédito.

Para los servidores policiales que tengan más de 240 aportaciones, y siempre que estas no garanticen otro producto crediticio podrán acceder hasta 35.000 USD, sin necesidad de garante.

CAPÍTULO IX CRÉDITO QUIROGRAFARIO A PLAZO FIJO

Artículo 42.- Se otorgará al servidor policial en servicio activo, que tenga mínimo 240 aportaciones en el Scpn, bajo las siguientes especificaciones:

1. **Nivel de aprobación.** - Es aprobado por la Comisión de Inversiones o su delegado del Scpn.

2. **Monto.** - Hasta USD. 15.000.

3. **Plazo.** - Hasta 36 meses.

1. **Tasa de interés anual.** - 8,95%, reajutable cada 90 días.

2. **Garantía.** - Este tipo de crédito se garantiza con la cesantía del servidor policial.

CAPÍTULO X CRÉDITO QUIROGRAFARIO CON GARANTÍA HIPOTECARIA

Artículo 43. Parámetros. - Crédito quirografario del propio bien, se otorga al servidor policial, que es propietario de un bien inmueble, bajo las siguientes especificaciones:

1. **Nivel de aprobación.** - Es aprobado por la Comisión de Inversiones o su delegado del Scpn.

2. **Monto.** - Hasta el 75% del menor valor del avalúo, según conste en el informe emitido por el perito valuador. No superará los USD 200.000,00 incluido el valor de la prima del seguro, correspondiente al primer año.

3. **Tasa de interés anual.** - 10,93%, reajutable cada 90 días.

4. **Plazo.** - Hasta 240 meses.

5. **Garantía.** - Se garantiza con el bien inmueble, mediante escritura pública de constitución de hipoteca abierta.

6. **Condiciones.** - Este tipo de crédito pre cancelará todos los créditos activos en el Scpn. Y el sobrante será entregado al beneficiario.

TÍTULO VI CREDITO PRENDARIO

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Artículo 44.- Parámetros. - Se otorga para la adquisición de vehículo terrestre nuevo, bajo las siguientes especificaciones:

1. **Nivel de aprobación.** - Es aprobado por la Comisión de Inversiones o su delegado del



Scpn.

2. **Monto.** - Hasta el 100% del valor del vehículo, mientras que no supere los USD 35.000, incluido el valor de la prima del seguro, correspondiente al primer año.

3. **Tasa de interés anual.** - Será del 8,98%, reajutable cada 90 días.

4. **Plazo.** - Hasta 96 meses.

5. **Garantía.** - Contrato de prenda y cesión de derechos sobre el 100% del valor del vehículo terrestre, inscrito en el registro mercantil.

6. **Requisitos particulares.** - El servidor policial, debe presentar la proforma actualizada del vehículo a ser adquirido, otorgada por el concesionario.

7. **Acreditación.** - El departamento económico financiero realizará la transferencia directa a la empresa concesionaria. Para el efecto se adjuntará el expediente completo, en el que constará el certificado en el cual indique el número de cuenta activa.

8. **Cancelación de prenda.** El solicitante que culmine el pago del crédito, podrá solicitar el levantamiento de la prenda del vehículo, para lo cual debe presentar al Director Ejecutivo del Scpn, la siguiente documentación:

a. Solicitud de cancelación de la prenda;

b. Certificado de haber pagado el crédito, emitido por el departamento de inversiones, sección privativa.



BIBLIOGRAFIA

- Reglamento de inversiones privativas del SCPN
- Código de derechos del usuario del sistema financiero
- Superintendencia de Bancos