

Texto/Descripción de la Pregunta	Opciones de Respuesta
Las entidades del sector financiero público y privado y las entidades de servicios financieros, atenderán al público obligatoriamente por lo menos:	Seis (6) horas diarias, durante los días laborables, excepto los sábados y domingos y los días de descanso obligatorio señalados en la ley.
	Siete (7) horas diarias, durante los días laborables, excepto los sábados y domingos y los días de descanso obligatorio señalados en la ley.
	Ocho (8) horas diarias, durante los días laborables, excepto los sábados y domingos y los días de descanso obligatorio señalados en la ley.
	Nueve (9) horas diarias, durante los días laborables, excepto los sábados y domingos y los días de descanso obligatorio señalados en la ley.
Cual es la definición de Banca Electrónica / Virtual / On line	Son canales mediante los cuales las entidades de los sectores financieros público y privado, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados a la entidad financiera mediante sistemas de transmisión de datos.
	Funciona dentro de las instalaciones de las personas jurídicas que son clientes de las entidades financieras y puede prestar los servicios previstos en el artículo 9 de esta norma, acordados en los correspondientes contratos.
	Servicio ofrecido por las entidades financieras que permite a sus clientes y/o usuarios efectuar operaciones y transacciones con sus productos de forma autónoma, independiente, segura y rápida a través de Internet, indistintamente del dispositivo tecnológico con el cual se acceda.
	Oficina que depende de la matriz o de una sucursal; y, puede efectuar todas las operaciones y servicios establecidos en el Código Orgánico Monetario y Financiero, autorizados por el directorio de la entidad financiera; no está autorizada a llevar contabilidad.
Las entidades financieras podrán ofrecer canales electrónicos a sus clientes, previo registro en:	La Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores.
	La Superintendencia de Bancos
	La Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria.
	La Superintendencia de Control de Poder del Mercado.
Los cajeros automáticos de las entidades de los sectores financiero público y privado debe cumplir entre las medidas físicas de seguridad con la siguiente:	Protección contra clonación de tarjetas
	Definir una contraseña segura
	No utilizar a terceras personas para efectuar sus operaciones.
	Ingresar la dirección web del proveedor de servicios manualmente.
Un banco pantalla es:	Es la compañía constituida legalmente, que no realiza las actividades establecidas en su totalidad o las ejecuta parcialmente y que es utilizada para encubrir otras actividades.
	Es un banco sin presencia física, es decir, sin una dirección central propiamente dicha en el país en el que se ha constituido y que le ha otorgado su licencia, y que no forma parte de ningún grupo financiero que esté sujeto a una supervisión consolidada efectiva.
	Persona natural o jurídica, interna o externa a la organización, con la que una entidad del sistema financiero establece, de manera directa o indirecta, ocasional o permanente, una relación contractual de carácter financiero, económico o comercial.
	Entidad financiera nacional o del exterior con la cual se mantiene relaciones comerciales o bancarias, previa firma de un convenio
El conjunto de políticas, procesos y procedimientos, que aplica la entidad para conocer a sus clientes internos y externos y evitar que se la utilice como un medio para el cometimiento del lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo, es:	Control efectivo final.
	Financiamiento de delitos como el terrorismo.
	Debida diligencia
	Lavado de activos
Las entidades controladas exigirán a sus clientes llenar el formulario de licitud de fondos en todos aquellos depósitos individuales que igualen o superen el valor de:	Cinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 5.000.00) en efectivo o su equivalente en otras monedas.
	Siete mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 7.000.00) en efectivo o su equivalente en otras monedas.
	Ocho mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 8.000.00) en efectivo o su equivalente en otras monedas.
	Nueve mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 9.000.00) en efectivo o su equivalente en otras monedas.
Son signos de prevención temprana que de manera referencial pueden inferir oportuna y/o prospectivamente la posible existencia de un riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo:	Las señales de alerta
	Conocimiento del Empleado
	Conocimiento del Corresponsal
	Metodología para determinar el perfil de comportamiento del cliente.
El funcionario responsable de controlar el cumplimiento de la administración de riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, propendiendo a controlar que el riesgo residual se ubique en niveles apropiados, mediante la aplicación de políticas, procesos y procedimientos preventivos y la detección de operaciones inusuales e injustificadas es:	El Representante Legal de la Entidad Financiera
	El Auditor Interno de la Entidad Financiera
	El Oficial de Cumplimiento
	El Directorio de la Entidad Financiera

Es un delito autónomo a través del cual se oculta o disimula la naturaleza, el verdadero origen, ubicación, propiedad o control de los activos provenientes de actividades ilegales, para introducirlos como legítimos en el sistema económico de un país:	Delitos informáticos
	Delitos contra el patrimonio
	Delitos económicos
	Lavado de Activos
En caso de alteración, adulteración o falsificación de los documentos de la entidad controlada quién debe realizar la denuncia respectiva para que el autor de estas infracciones sea sancionado de conformidad con las disposiciones contenidas en el Código Orgánico Integral Penal, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones administrativas previstas en el Código Orgánico Monetario y Financiero:	El Oficial de Cumplimiento
	El Representante Legal
	El funcionario encargado de seguridad de la información.
	El Auditor Interno
Son los cargos por tarjetas de créditos	Es el documento elaborado por las entidades financieras bajo el formato establecido por la Superintendencia de Bancos, que contiene los servicios financieros básicos, los servicios financieros con cargo máximo y servicios financieros con cargo diferenciado con sus respectivos cargos.
	Son los medios proporcionados por las entidades financieras a sus clientes y/o usuarios para transferir fondos o realizar pagos a cambio de bienes y servicios
	Son los valores máximos autorizados por la Junta de Política y Regulación Financiera que podrán ser cobrados por las entidades financieras por los planes de recompensa en tarjetas de crédito y prestaciones en el exterior. Adicionalmente, corresponde a los servicios de emisión de plástico de tarjeta de crédito con chip, renovación de plástico de tarjeta de crédito con chip y la reposición de tarjeta de crédito por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en la banda lectora o chip.
	Son los medios proporcionados por las entidades financieras a sus clientes y/o usuarios para transferir fondos o realizar pagos a cambio de bienes y servicios.
En qué casos las entidades financieras podrán efectuar cargos por servicios financieros:	Cuando determine la entidad financiera que no corresponde a un servicio efectivamente prestado.
	Cuando establezca que el servicio financiero o el servicio no financiero no ha sido autorizado previamente.
	Cuando la información sobre el cargo y condiciones de cobro no haya sido previamente divulgado y pactado con el cliente y/o usuario.
	Cuando cuenten con la autorización correspondiente, que hayan sido aceptados de manera previa y expresa por el cliente y/o usuario.
En caso de pérdida, sustracción, robo o hurto de tarjetas de crédito, las entidades emisoras y/o operadoras suspenderán cualquier cargo o pago por cuenta de sus clientes:	A partir de la hora en que se notifiquen dichos eventos, ya sea por escrito, por teléfono o por cualquier otro medio que constituya prueba de acuerdo con lo previsto en la ley.
	A partir de la hora en que se haya originado la pérdida, sustracción, robo o hurto de tarjetas de crédito.
	A partir de la hora que el tarjetahabiente comunique dichos eventos únicamente por escrito a la entidad financiera.
	A partir de que se notifiquen dichos eventos a la Fiscalía General del Estado.
Las entidades financieras podrán solicitar la autorización, actualización y revocatoria para operar con tarjetas de crédito, débito, prepago, entre otros mecanismos de pago, de acuerdo a las políticas y requisitos establecidos por:	La Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria.
	La Superintendencia de Control de Poder del Mercado.
	La Superintendencia de Bancos
	La Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores.
El contrato a celebrarse entre las entidades autorizadas para la emisión y/o la operación de tarjetas de crédito y los tarjetahabientes, deberá diseñarse con base al modelo de contrato que consta como anexo en:	La Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos
	Código de Derechos del Usuario Financiero
	Constitución de la República del Ecuador
	Ley Orgánica del Servicio Público
Las entidades financieras podrán efectuar cambios en las condiciones de los contratos de las tarjetas de crédito:	Cuando determine arbitrariamente la entidad financiera que es necesario efectuar cambios.
	Cuando previamente se haya comunicado por llamada telefónica al titular principal.
	Cuando previamente se haya comunicado y contado con la aceptación y firma del titular principal de la tarjeta de crédito.
	Cuando previamente se haya comunicado y contado con la aceptación y firma del tarjetahabiente adicional.
Qué documento debe contener el detalle pormenorizado de los consumos en moneda nacional y moneda extranjera especificando su fecha de realización, número de la nota de cargo, nombre del establecimiento afiliado e importe, tipo de cambio, de ser el caso:	Notas de cargo físicas
	Notas de cargo electrónicas
	Comprobantes de pago
	Estados de Cuentas

	Son paquetes de beneficios adicionales ofertados y vinculados a las tarjetas de crédito, que consiste en la acumulación de millas, puntos, dinero u otro esquema que se genera como resultado del uso de la tarjeta de crédito en compras o consumos en establecimientos; implicando además la redención o canje de los puntos, millas, dinero u otros, por bienes o servicios efectivamente recibidos o prestados.
De acuerdo a lo establecido en las Normas de la Superintendencia de Bancos, que son los planes de recompensa:	Son aquellas destinadas a personas naturales y que sólo ofrece la línea de crédito sin ningún tipo de beneficios.
	Son todas aquellas actividades ejecutadas por la Superintendencia de Bancos con el objetivo de dejar sin efecto la autorización de un servicio financiero, por solicitud expresa de la entidad financiera o por decisión del organismo de control
	Son los medios proporcionados por las entidades financieras a sus clientes y/o usuarios para transferir fondos o realizar pagos a cambio de bienes y servicios
El otorgamiento del plan de recompensa será comunicada al tarjetahabiente por cualquier medio, su aceptación deberá ser:	En forma voluntaria y expresa por el tarjetahabiente
	Por disposición de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
	Por disposición de la Entidad Financiera
	Por disposición de la Superintendencia de Bancos
Las entidades financieras autorizadas para emitir y/u operar tarjetas de crédito podrán solicitar la actualización de las características de una tarjeta de crédito, con posterioridad a un año de operación de la misma a :	La Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria.
	La Superintendencia de Bancos
	La Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores.
	La Superintendencia de Control de Poder del Mercado.
El valor cargado en la tarjeta prepago recargable caduca en qué tiempo:	A los seis meses
	A los dos años
	No caduca, el beneficiario de la tarjeta podrá hacer uso del saldo en cualquier momento.
	A los doce meses
En caso de pérdida, sustracción o deterioro de la tarjeta prepago recargable deberá notificar el particular a la entidad financiera emisora:	El tarjetahabiente debidamente identificado por nombres completos, número de cédula de identidad o ciudadanía y nombre del beneficiario, notificará del particular a la entidad, a fin de que se bloqueen los fondos disponibles.
	La persona natural o jurídica que haya solicitado la emisión de la tarjeta deberá notificar para el bloqueo del saldo disponible a la fecha de notificación.
	El oficial de cuenta deberá notificar del particular a fin de que se bloqueen los fondos disponibles.
	El oficial de cuenta deberá notificar del particular para el bloqueo del saldo disponible a la fecha de notificación.
Los costos que se generen en las entidades financieras por el uso y transacciones que se efectúen con la tarjeta prepago estarán sujetos a los cargos establecidos por:	La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
	La Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores.
	La Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria.
	La Superintendencia de Control de Poder del Mercado.
La persona natural cuya función principal es receptor los reclamos, defender y proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros de las entidades controladas, es:	Oficial de Cumplimiento
	Defensor del Pueblo
	Auditor Interno
	Defensor del Cliente
La confidencialidad en la entrega de información completa o parcial que las entidades controladas, sus funcionarios, empleados o personas que actúen por ellos deben mantener sobre los depósitos, demás captaciones; y otros, se denomina:	Sigilo y reserva
	Principio de mejores prácticas
	Principio de buena fe
	Principio de irrenunciabilidad de derechos
De acuerdo a la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos qué significa el término "In dubio pro usuario":	Cuando las entidades controladas no podrán ejercer prácticas discriminatorias ni contener en su normativa interna disposiciones que atenten contra el derecho a la igualdad y a la no discriminación, reconocido en la Constitución de la República.
	Cuando los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas, en relación con la protección de datos, es recibir información veraz, derecho de petición y demás derechos conexos de conformidad con la ley, sobre servicios financieros y no financieros; y sobre beneficios de la seguridad social, son irrenunciables.
	Cuando en los casos de duda respecto del alcance de la aplicación de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normativa conexa, estas se interpretarán y aplicarán en el sentido más favorable a los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas, velando por los derechos de los mismos.
	Cuando los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas ejercerán sus derechos en el marco del principio universal de la buena fe.
En caso de que un consumidor financiero y/o beneficiario presente un reclamo o queja ante la entidad controlada, respecto del cargo o cobro por concepto de prestación de servicios financieros y no financieros, la carga de la prueba le corresponderá:	Al Consumidor Financiero y/o Beneficiario
	A la Entidad Controlada
	A la Superintendencia de Bancos
	Al Defensor del Cliente
Las decisiones que se adopten al término de la tramitación de las consultas, quejas y reclamos presentados en las entidades controladas, mencionarán expresamente que en caso de	Consejo de Participación Ciudadana y Control Social
	La Defensoría del Pueblo

disconformidad con el resultado del pronunciamiento, el requirente tiene el derecho de acudir ante:	El Defensor del Cliente o la Superintendencia de Bancos
	La Fiscalía General del Estado
Las consultas, quejas o reclamos que se presenten ante el Defensor del Cliente se tramitarán observando el procedimiento establecido en:	La Norma de control del Defensor del Cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado
	La Norma de control sobre los recursos de apelación y extraordinario de revisión contra actos administrativos emitidos por la Superintendencia de Bancos
	La Norma de control para la atención de los reclamos contra las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos
	La Norma de control de protección a los derechos de los consumidores financieros con enfoque de género
La Superintendencia de Bancos podrá solicitar informes y llevar a cabo exámenes de todas las entidades controladas con el objetivo de:	Llevar a cabo una evaluación minuciosa sobre el endeudamiento general del cliente a través de información sobre obligaciones de deudas pendientes.
	Obtener información sobre las actividades, prácticas, políticas y procedimientos de las entidades controladas.
	Incluir mecanismos para confirmar que los clientes entienden de manera adecuada los términos y las condiciones de los productos o servicios financieros.
	Identificar y controlar el riesgo del producto a lo largo de la cadena de valor, también durante el desarrollo de producto o servicio, autorización, precio, mercadeo, venta, distribución, gestión de cartera, contabilidad, servicio y mantenimientos constantes.
El 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, se denomina:	Presupuesto financiero
	Conocimientos financieros
	Planeación financiera
	Educación financiera
Identificar uno de los objetivos del "Programas de Educación Financiera":	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.
	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.
	Incluir instrumentos generales de sensibilización con respecto a la necesidad de mejorar la comprensión de los problemas y riesgos financieros.
	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.
Quiénes deberán promover al interior de la entidad programas de educación financiera, dependiendo de su tamaño y complejidad de operaciones.	La Superintendencia de Bancos
	El Defensor del Cliente
	Las entidades controladas
	El cliente, consumidor financiero y/o beneficiario
Qué instituciones son las encargadas de velar porque la información que suministran al mercado sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, completa y oportuna y permita que, los usuarios tengan la posibilidad de adquirir un conocimiento cabal sobre la materia y, puedan tomar las decisiones que consideren más adecuadas sobre la utilización de los productos y servicios ofrecidos:	Las entidades de los sectores financieros público y privado
	Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
	La Superintendencia de Control de Poder del Mercado.
	La Superintendencia de Bancos
De conformidad con lo establecido en la Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos, se define el concepto de cliente cómo:	Persona natural designada en un proceso de selección organizado por la Superintendencia de Bancos cuya función principal es la protección de los derechos e intereses de los clientes o usuarios financieros, para lo cual podrá informar a los clientes o usuarios sobre sus derechos y obligaciones ante las entidades financieras sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos.
	Es la persona natural o jurídica, sociedad de hecho o de derecho con la que una entidad financiera pública o privada establece una relación contractual de carácter financiero. La condición de cliente financiero será acreditada con la sola presentación de cualquier documento que avale la existencia de una relación contractual de carácter financiero entre éste y la entidad financiera.
	Persona natural o jurídica que ha consultado y manifiesta interés por acceder a los servicios o productos que ofrece la entidad controlada.
	Es toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolle actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo cual cobra un precio o tarifa.

Los/Las Defensores/as del Cliente tiene como función proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros, quienes físicamente laborarán en:	En el lugar de residencia del defensor(a)
	La Superintendencia de Bancos
	La Defensoría del Pueblo
	Las instalaciones de la matriz de la entidad controlada.
Señale una de las obligaciones del Defensor(a) del Cliente:	Investigar de oficio o a petición de parte posibles vulneraciones de derechos de los usuarios de las entidades financieras y, emitir el informe con las conclusiones y recomendaciones correspondientes
	Adoptar de manera oportuna las medidas de corrección frente a las observaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos, auditor interno y auditor externo
	Adquirir nuevas operaciones activas y/o pasivas con la entidad financiera en la cual cumple sus funciones de Defensor del Cliente, a partir de su designación, y mientras ejerza el cargo
	Generar y controlar los reportes y atender los requerimientos de información establecidos por las disposiciones legales y órdenes de autoridades competentes, de manera oportuna y cerciorarse que su contenido sea confiable y verificable
En caso de incumplimiento en la entrega de la información y/o documentación por parte de la entidad controlada al Defensor (a) del Cliente, dicho particular deberá ser puesto en conocimiento de:	La Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria
	La Defensoría del Pueblo
	La Superintendencia de Bancos
	Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
Por cuantas ocasiones el Defensor del Cliente, podrá suspender justificadamente la audiencia de conciliación entre las partes (clientes, usuarios financieros y las entidades controladas):	Por Cuatro ocasiones
	Por dos ocasiones
	Por una ocasiones
	Por tres ocasiones
En caso de desistimiento de una queja o reclamo ante el Defensor del Cliente no impide que se pueda plantear nuevamente ante:	La Contraloría General del Estado
	La Superintendencia de Bancos
	Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
	La Defensoría del Pueblo
Cuál es el término para atender las quejas o reclamos presentados ante el Defensor del Cliente:	Treinta (30) días, contados a partir de la fecha en que el reclamo o queja fue presentado.
	Veinte (20) días, contados a partir de la fecha en que el reclamo o queja fue presentado.
	Cuarenta (40) días, contados a partir de la fecha en que el reclamo o queja fue presentado.
	Ocho (8) días, contados a partir de la fecha en que el reclamo o queja fue presentado.
Indique una causal para la terminación anticipada de funciones de los Defensores del Cliente de las entidades financieras:	Demstrar que es competente en el ejercicio de sus funciones, de conformidad a las Evaluaciones de Desempeño que realice la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano;
	Ausentarse de su puesto de trabajo injustificadamente por más de tres días
	Actos de corrupción que no han sido debidamente comprobados por el ente competente.
	Cuando el resultado de la evaluación trimestral del desempeño sea menor al 100%
En caso de ser necesario, que institución podrá designar un mismo Defensor del Cliente para dos entidades financieras clasificadas como pequeñas, en función del total de sus activos:	Las entidades financieras controladas
	La Defensoría del Pueblo
	El Consejo de Participación Ciudadana y Control Social
	La Superintendencia de Bancos
Los Defensores del Cliente de las entidades controladas deberán presentar un informe de su gestión mensual del mes culminado, dirigido al departamento de Talento Humano de la entidad financiera, con copia a la Superintendencia de Bancos, dentro de:	Los primeros cinco (5) días término del mes siguiente
	Los primeros quince (15) días término del mes siguiente
	Los primeros ocho (8) días término del mes siguiente
	Los primeros diez (10) días término del mes siguiente
Cuando el Defensor del Cliente sea cónyuge, tenga unión de hecho, o sea pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con los usuarios financieros que presente la queja o reclamo, se denomina:	Conflicto de competencia
	Conflicto de leyes
	Recusación
	Conflicto de intereses
Indique un integrante de la Comisión Calificadora, responsable de dirigir el desarrollo del Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de los Defensores/as del Cliente de las entidades financieras controladas por la Superintendencia de Bancos:	Director/a Nacional de Atención y Educación al Ciudadano.
	Intendente/a Regional de Guayaquil
	Intendente/a Nacional Jurídico
	Comité de Cumplimiento
Seleccione una inhabilidad por las cuales una persona no podrá postularse al Concurso de Defensores/as del Cliente:	No haber sido removido por la Superintendencia de Bancos de cualquier entidad controlada en los últimos cinco (5) años.
	No haber laborado en relación de dependencia en la Superintendencia de Bancos un (1) año antes de la fecha de postulación.
	No registrar obligaciones en firme en el transcurso de los últimos 60 días, con el Servicio de Rentas Internas.
	Haber recibido sentencia ejecutoriada que condene a pena privativa de libertad, mientras ésta subsista.

<p>Dentro de las etapas y procedimiento del concurso indique cual consiste en identificar los errores u omisiones en la postulación, es decir, los errores u omisiones que sean de forma y no de fondo. Se entenderá por errores u omisiones de forma, aquellos que no implican modificación alguna al contenido sustancial de la información presentada por el/la postulante:</p>	<p>Convalidación</p> <p>Verificación de requisitos</p> <p>Convocatoria</p> <p>Postulación</p>
<p>De acuerdo a la Norma de Control de Protección a los Derechos de los Consumidores Financieros con Enfoque de Género, el concepto de inclusión financiera es:</p>	<p>La que permite al público en general comprender su significado, a través del uso de palabras y conceptos de fácil entendimiento.</p> <p>Implica el acceso y utilización de los productos y servicios financieros formales por parte de la población antes excluida por encontrarse en condición de pobreza o informalidad, alejamiento geográfico o discapacidad, así como también de los procesos de educación financiera y protección a los consumidores financieros.</p> <p>Las promesas efectuadas a los consumidores financieros y/o beneficiarios de los servicios que prestan las entidades del sistema de seguridad social a través de la oferta y la publicidad, tendrán fuerza vinculante para el suministrador del producto y servicio.</p> <p>Hace referencia al acceso de servicios financieros según la territorialidad</p>
<p>La contratación de los seguros de desgravamen, resultan obligatorios para:</p>	<p>Constituir depósitos en entidades financieras del país y del exterior</p> <p>Depósitos a plazo</p> <p>Adquisición de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago</p> <p>Operaciones de crédito inmobiliarios y de vivienda de interés público que otorguen las entidades del sistema financiero nacional; y, para los créditos hipotecarios de vivienda que conceden los fondos complementarios previsionales.</p>
<p>El seguro de desgravamen contratado para las operaciones de crédito que lo requieren, deben cubrir:</p>	<p>El monto total del crédito concedido</p> <p>El treinta por porciento del crédito concedido</p> <p>El cincuenta por porciento del crédito concedido</p> <p>EL diez por porciento del crédito concedido</p>
<p>El seguro de desgravamen obligatorio para los créditos hipotecarios de vivienda que conceden los fondos complementarios previsionales deberá cubrir:</p>	<p>La totalidad del saldo pendiente de la deuda, cuando el deudor no pueda cubrirla por fallecimiento</p> <p>El 50% del saldo pendiente de la deuda, cuando el codeudor no pueda cubrirla por adolecer de una enfermedad catastrófica</p> <p>La totalidad del saldo pendiente de la deuda, cuando el deudor no pueda cubrirla por discapacidad superviniente superior al 50%</p> <p>La totalidad del saldo pendiente de la deuda, cuando el deudor y/o codeudor no pueda/n cubrirla por fallecimiento; por discapacidad superviniente superior al 50%; o, por adolecer de una enfermedad catastrófica o de alta complejidad, adquiridas posterior a la obtención del crédito y que hayan sido determinadas por la autoridad nacional competente, de acuerdo a la legislación vigente</p>
<p>El seguro de desgravamen será contratado por el deudor, considerando:</p>	<p>En forma directa con la empresa de seguros autorizadas para operar en el Ecuador, seleccionada por la entidad financiera</p> <p>En forma directa con cualquiera de las empresas de seguros autorizadas para operar en el Ecuador en este ramo</p> <p>Con las empresas de seguros que individualmente las entidades del sistema financiero nacional y los fondos complementarios previsionales hayan seleccionado para el efecto. Estas entidades deberán seleccionar por lo menos cuatro empresas de seguros</p> <p>Únicamente podrán las entidades del sistema financiero nacional seleccionar las empresas de seguros que el deudor podrá contratar</p>
<p>El seguro de desgravamen obligatorio se hará efectivo cuando ocurran los siguientes eventos:</p>	<p>Por discapacidad superviniente superior al cincuenta por ciento o por adolecer de una enfermedad catastrófica o de alta complejidad del deudor y/o codeudor, adquiridas con anterioridad a la obtención del crédito</p> <p>Fallecimiento del deudor y/o codeudor, debidamente certificado por la autoridad competente</p> <p>Por discapacidad superviniente superior al cincuenta por ciento o por adolecer de una enfermedad catastrófica o de alta complejidad del deudor y/o codeudor, que hayan sido anunciadas o puestas en conocimiento de la entidad financiera al momento de suscribir la obligación</p> <p>Por discapacidad superviniente superior al setenta y cinco por ciento o por adolecer de una enfermedad catastrófica o de alta complejidad del deudor y/o codeudor, adquiridas posterior a la obtención del crédito, y que hayan sido determinadas por la autoridad nacional competente</p>
	<p>Suspender el cobro de los dividendos de la operación y direccionar a los interesados a iniciar el trámite de cobro de seguro de desgravamen ante la empresa de seguros</p>

Producido el siniestro, las entidades otorgantes del crédito deberán:	Suspender el cobro de los dividendos de la operación y proceder con el cobro del seguro de desgravamen a la empresa de seguros, a fin de recuperar el saldo adeudado
	Continuar con el cobro de los dividendos de la operación, y solicitar a la empresa de seguros la aplicación del seguro de desgravamen
El contrato de seguro de desgravamen deberá contener:	Suspender el cobro de los dividendos de la operación excepto los valores generados por concepto de intereses y presentar el reclamo para el cobro del seguro de desgravamen a la empresa de seguros, a fin de recuperar el saldo adeudado
	Las cláusulas que obligatoriamente determine el organismo de control respectivo
La contratación del seguro de desgravamen además será aplicable a:	Las cláusulas que de mutuo acuerdo fijen la entidad financiera y el deudor
	Las cláusulas que de mutuo acuerdo fijen la entidad financiera y la empresa de seguros
	Las cláusulas que obligatoriamente determine la entidad financiera
Si a la fecha de ocurrencia del siniestro, existieren obligaciones pendientes de pago con la empresa de seguros, ésta deberá cubrir el importe del reclamo para el cobro del seguro de desgravamen, siempre y cuando las obligaciones pendientes de pago no superen:	Los créditos automotrices que otorguen las entidades financieras privadas
	Los créditos de consumo que otorguen las entidades financieras del sector público
	Los créditos quirografarios que otorgue el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS).
	Los créditos productivos que otorguen las entidades del sistema financiero nacional
La función del defensor del cliente será:	Los 60 días de vencidas
	Los 30 días de vencidas
	Los 90 días de vencidas
	Los 180 días de vencidas
Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de informar a los usuarios financieros, en los formatos que defina el organismo de control, al menos lo siguiente:	Proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros
	Ejercer la potestad sancionatoria sobre las entidades bajo su control y sobre las personas naturales o jurídicas que incumplan las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero, en el ámbito de su competencia
	Ejercer la vigilancia, auditoría, control y supervisión del cumplimiento de las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero y de las regulaciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en lo que corresponde a las actividades financieras ejercidas por las entidades que conforman los sectores financieros público y privado
Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con:	Establecer programas de supervisión intensiva a las entidades controladas, sin restricción alguna
	Las tasas de interés activas y pasivas efectivas anuales únicamente en créditos hipotecarios
	Los beneficios y limitaciones de los servicios que se están ofertando, cuando el usuario financiero así lo requiera
	Los cargos por servicios financieros únicamente cuando se trate de consumos con tarjetas de crédito
Los cargos cobrados a los usuarios por servicios financieros que no estén autorizados por la Junta de Política y Regulación Financiera, deberán:	El procedimiento para la atención de los reclamos ante la institución financiera
	La regulación que expida la Junta de Política y Regulación Financiera
	La regulación que expida la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
	La normativa aplicable expedida por la ASOBANCA
Las entidades del sistema financiero nacional no podrán efectuar cargo alguno por la prestación de servicios distintos de los financieros, a nombre de terceros, si no cumplen con:	La normativa expedida por el Concejo de Participación y Control Social
	Depositarse en la cuenta del tesoro
	Conservarse en la entidad financiera
La notificación de pérdida, robo o hurto de tarjetas de débito, crédito, de cajero automático, cheques o cualquier otro instrumento que tenga similar objetivo, deberá realizarse por los usuarios financieros:	Restituirse al usuario financiero
	Depositarse en la cuenta bancaria destinada por la Superintendencia de Bancos para tal efecto
	La aceptación previa y expresa del usuario
	La regulación que la Junta expida para el efecto o no cuentan con la aceptación previa y expresa del usuario
Los cargos o pagos efectuados por la entidad financiera por cuenta de	La autorización de la Asociación de Bancos del Ecuador
	La autorización conferida por la Superintendencia de Bancos
	Personalmente y de manera presencial en la matriz de la entidad financiera
Restituidos al usuario financiero	Personalmente y de manera presencial en cualquiera de las sucursales de la entidad financiera
	Por correo electrónico dirigido a su oficial de cuenta
	Por escrito, por teléfono o por cualquier otro medio que constituya medio de prueba
Depositarse a una cuenta opcional y/o alternativa creada por la entidad financiera para el efecto	Restituidos al usuario financiero
	Depositarse a una cuenta opcional y/o alternativa creada por la entidad financiera para el efecto

sus clientes, que no hayan tomado en cuenta la notificación de pérdida, sustracción, robo o hurto, serán:	Depositarse en una cuenta opcional y/o alternativa creada por el Banco Central para el efecto
	Depositados en la cuenta bancaria destinada por la Superintendencia de Bancos para tal efecto
Las responsabilidades que se deriven de fraudes informáticos causados por la debilidad o defectos en los sistemas informativos de las entidades financieras serán asumidas por:	La Asociación de Bancos del Ecuador
	La Superintendencia de Bancos
	La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
	Las entidades financieras prestadoras del servicio
Dentro de las prohibiciones de las entidades del sistema financiero nacional, constan:	Realizar cualquier forma de publicidad engañosa, abusiva o que induzca a error en la elección de los servicios, que pueda afectar los intereses y derechos de los usuarios financieros
	Informar a los usuarios financieros las tasas de interés activas y pasivas efectivas anuales
) Informar a los usuarios financieros el procedimiento para la atención de los reclamos ante la institución financiera
	Informar a los usuarios financieros sus principales indicadores financieros
Se constituye como infracción muy grave por parte de las entidades financieras:	No observar las disposiciones relacionadas con los derechos de los usuarios financieros
	Realizar operaciones que no estén dentro del objeto social de la entidad
	La modificación sin autorización de los horarios de atención al público
	El cometimiento reiterado de la misma infracción leve en el plazo de un año
El cheque se define como:	El cheque es un medio incondicional de pago escrito, mediante el cual el girador, con cargo a los depósitos que mantenga en la cuenta corriente en una entidad financiera, ordena a ésta, que pague una determinada cantidad de dinero a otra persona llamada beneficiario.
	El cheque es un medio incondicional de pago escrito o digital, mediante el cual el girador, con cargo a los depósitos que mantenga en la cuenta corriente en una entidad financiera, ordena a ésta, que pague una determinada cantidad de dinero a otra persona llamada beneficiario.
	El cheque es un medio incondicional de pago escrito, mediante el cual el girador, con cargo a los depósitos que mantenga en la cuenta corriente en una entidad financiera, ordena a ésta, que pague una determinada cantidad de dinero o títulos a valor a otra persona llamada beneficiario.
	El cheque es un medio incondicional de pago escrito, mediante el cual el girador o cualquier persona, con cargo a los depósitos que mantenga en la cuenta corriente en una entidad financiera, ordena a ésta, que pague una determinada cantidad de dinero a otra persona llamada beneficiario.
Cuál es el plazo máximo de presentación para el pago de un cheque en el Ecuador:	El girado puede pagar un cheque en el Ecuador hasta seis (06) meses posteriores a la fecha de su emisión
	El girado puede pagar un cheque en el Ecuador hasta tres (03) meses posteriores a la fecha de su emisión
	El girado puede pagar un cheque en el Ecuador hasta veinticuatro (24) meses posteriores a la fecha de su emisión
	El girado puede pagar un cheque en el Ecuador hasta trece (13) meses posteriores a la fecha de su emisión
Cuál es el monto máximo para el endoso de un cheque:	Se puede endosar cheques por el monto de hasta dos mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 2.000,00).
	Se puede endosar cheques por el monto de hasta Quinientos dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 500,00).
	Se puede endosar cheques por el monto de hasta Mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 1.000,00).
	Se puede endosar cheques por el monto de hasta Cinco mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$ 5.000,00).
Mediante que forma la institución financiera puede negar el pago de un cheque:	Mediante llamada al beneficiario del cheque notificando la negativa de pago
	Mediante correo electrónico notificando la negativa de pago
	Mediante carta firmada por el Gerente General de la institución financiera
	Mediante protesto o rechazo según corresponda, en los términos del artículo 492 del Código Orgánico Monetario y Financiero
Cuál es la definición de cheque certificado:	El cheque certificado es el cheque cuyo beneficiario asegura el pago del importe al beneficiario consignando la palabra "certificado" de forma escrita, la fecha y firma de la persona autorizada por la institución financiera girada, liberando al girador de la responsabilidad del pago.
	El cheque certificado es el cheque cuyo girado asegura el pago del importe al beneficiario consignando la palabra "certificado" de forma escrita, la fecha y firma de la persona autorizada por la institución financiera girada, liberando al girador de la responsabilidad del pago.
	El cheque certificado es el cheque cuyo girado asegura el pago del importe al beneficiario consignando la palabra "certificado" de forma verbal, la fecha y firma de la persona autorizada por la institución financiera girada, liberando al girador de la responsabilidad del pago.

	<p>El cheque certificado es el cheque cuyo girado asegura el pago del importe al beneficiario consignando la palabra "certificado" de forma escrita, la fecha y firma de la persona autorizada por la institución financiera girada o cualquier persona sin necesidad de autorización, liberando al girador de la responsabilidad del pago.</p>
<p>Cuál es la definición de cheque de emergencia:</p>	<p>El cheque de emergencia es el girado por el gerente o funcionario autorizado o no de la institución financiera girada a petición del cuentahabiente, que registre cuenta corriente o de ahorros o de inversión, usuario financiero que debe recurrir a la institución financiera para que le gire un cheque por la cantidad que requiera. Este cheque debe estar girado a nombre del beneficiario que señale el cuentahabiente o el usuario financiero o el proveedor.</p> <p>El cheque de emergencia es el girado por el gerente o funcionario autorizado de la institución financiera girada a petición del cuentahabiente o cualquier persona, que registre cuenta corriente o de ahorros o de inversión, usuario financiero que debe recurrir a la institución financiera para que le gire un cheque por la cantidad que requiera. Este cheque debe estar girado a nombre del beneficiario que señale el cuentahabiente o el usuario financiero o el proveedor.</p> <p>El cheque de emergencia es el girado por el gerente o funcionario autorizado de la institución financiera girada a petición del cuentahabiente, que registre cuenta corriente o de ahorros o de inversión, usuario financiero que debe recurrir a la institución financiera para que le gire un cheque por la cantidad que requiera. Este cheque debe estar girado a nombre del beneficiario que señale el cuentahabiente o el usuario financiero o el proveedor.</p> <p>El cheque de emergencia es el girado por el gerente o funcionario autorizado de la institución financiera girada a petición del cuentahabiente, que registre cuenta corriente o de ahorros o de inversión, usuario financiero que debe recurrir a la institución financiera para que le gire un cheque por la cantidad que requiera y sea enviado por correo electrónico. Este cheque debe estar girado a nombre del beneficiario que señale el cuentahabiente o el usuario financiero o el proveedor.</p>
<p>Cuáles son las acciones que se pueden adoptar en caso de sustracción, deterioro o destrucción de cheques o de formularios de cheques:</p>	<p>Suspensión transitoria del pago del cheque o declarar sin efecto el cheque o la anulación del formulario de cheque para que se cobre en las tres horas siguientes.</p> <p>Suspensión transitoria o definitiva del pago del cheque o declarar sin efecto el cheque o la anulación del formulario de cheque.</p> <p>Suspensión transitoria del pago del cheque o declarar sin efecto el cheque o la anulación y destrucción del formulario de cheque.</p> <p>Suspensión transitoria del pago del cheque o declarar sin efecto el cheque o la anulación del formulario de cheque.</p>
<p>Qué es la anulación de un formulario de cheque:</p>	<p>La anulación es el acto por medio del cual el titular o cualquier persona, solicita por escrito al girado se declaren sin efecto uno o varios formularios de cheques y si éstos se presentan al cobro, el girado se abstenga de pagarlos o protestarlos porque se presumen falsificados.</p> <p>La anulación es el acto por medio del cual el titular, solicita por escrito al girado se declaren sin efecto uno o varios formularios de cheques y si éstos se presentan al cobro, el girado se abstenga de pagarlos o protestarlos porque se presumen falsificados.</p> <p>La anulación es el acto por medio del cual el titular, solicita por escrito al girado se declaren sin efecto uno o varios formularios de cheques y si éstos se presentan al cobro, el girado no se abstenga de pagarlos o protestarlos porque se presumen falsificados.</p> <p>La anulación es el acto por medio del cual el titular, solicita por escrito o de forma verbal al girado se declaren sin efecto uno o varios formularios de cheques y si éstos se presentan al cobro, el girado se abstenga de pagarlos o protestarlos porque se presumen falsificados.</p>
<p>Los burós de información crediticia se constituirán ante:</p>	<p>La Superintendencia de Bancos</p> <p>La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros</p> <p>La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</p> <p>La ASOBANCA</p>
<p>El capital social suscrito de las empresas que ofrezcan el buró de información crediticia deberá ser mínimo de:</p>	<p>Ochocientos dólares</p> <p>Mil dólares</p> <p>Diez mil dólares</p> <p>Cien mil dólares</p>
	<p>Alcanzar el reconocimiento ciudadano por ser una institución que prioriza la calidad en el servicio y la eficacia en su gestión, convirtiéndose en un partícipe estratégico en el desarrollo del sector societario, de mercado de valores, y de seguros.</p>

<p>La visión de la Superintendencia de Bancos es:</p>	<p>Ser una entidad técnica y autónoma que supervisa y controla las entidades de los sectores público y privado del sistema financiero, y del sistema nacional de seguridad social, para preservar su seguridad, estabilidad, solidez y transparencia; y así proteger los ahorros del público, pensionistas, afiliados y contribuyentes y; el interés general de los ciudadanos que acceden y usan productos y servicios financieros, así como, prestaciones de calidad</p> <p>Ser un organismo autónomo e independiente de control que ejerza su mandato constitucional y legal de manera eficaz y eficiente que ejecute la supervisión basada en riesgos de carácter preventiva, integral y prospectiva, acorde con las mejores prácticas internacionales, apoyada en el juicio experto de su talento humano para preservar la estabilidad financiera y fomentar un sistema inclusivo, protegiendo a depositantes, pensionistas, afiliados v contribuyentes</p> <p>Somos una institución que controla, vigila y promueve el mercado de valores, el sector societario y de seguros, mediante sistemas de regulación y servicios, contribuyendo al desarrollo confiable y transparente de la actividad empresarial en el país.</p>
<p>El registro de datos crediticios es una base de datos administrada por</p>	<p>Las empresas de buró de información crediticia Banco Central del Ecuador Superintendencia de Bancos La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros</p>
<p>De acuerdo al artículo 4 de la Norma de Control para la Gestión del Riesgo Operativo, ¿cuántas líneas de defensa determina la norma?</p>	<p>Dos líneas de defensa Cinco líneas de defensa Cuatro líneas de defensa Tres líneas de defensa</p>
<p>Conforme al artículo 225 del Código Orgánico Monetario y Financiero, las entidades controladas deberán conservar la información física por:</p>	<p>Tres años Quince años Diez años Seis años</p>
<p>El artículo 152 del Código Orgánico Monetario y Financiero, reconoce el derecho de las personas en el ámbito de:</p>	<p>Derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características</p> <p>Derecho a elegir con plena libertad productos y servicios, únicamente financieros, en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y a suscribir instrumentos, sin ser presionados, coaccionados o inducidos</p> <p>Es derecho de los usuarios financieros que la información y reportes crediticios sean actualizados con la periodicidad de los cinco últimos años</p> <p>Derecho a decidir sobre los productos y/o servicios que pretendan contratar con las entidades financiera, así como la libertad de cancelar aquellos sin la coacción intermedia de las instituciones del sector financiero</p>
<p>Cuáles son los defectos de fondo de un cheque:</p>	<p>Son defectos de fondo la falta de: La denominación de cheque, inserta en el texto del documento y expresada en el idioma empleado o idioma extranjero para su redacción; el mandato puro y simple de pagar una suma determinada de dinero; el nombre de quien debe pagar o girado; la indicación de la fecha de pago; la indicación del lugar de la emisión del cheque; la firma de quien expide el cheque o girador; o la evidente alteración o deterioro de los datos consignados en el cheque.</p> <p>Son defectos de fondo la falta de: La denominación de cheque, inserta en el texto del documento y expresada en el idioma empleado para su redacción; el mandato puro y simple de pagar una suma determinada de dinero; el nombre de quien debe pagar o girado; la indicación de la fecha de pago; la indicación del lugar de la emisión del cheque; la firma de quien expide el cheque o girador; o la evidente alteración o deterioro de los datos consignados en el cheque.</p> <p>Son defectos de fondo la falta de: La denominación de cheque, inserta en el texto del documento y expresada en el idioma empleado para su redacción; el mandato puro y simple de pagar una suma determinada de dinero; el nombre de quien debe pagar o girado; la indicación de la fecha de pago; la indicación del lugar de la emisión del cheque; la firma de quien expide el cheque o girador; que no exista la evidente alteración o deterioro de los datos consignados en el cheque.</p>

	<p>Son defectos de fondo la falta de: La denominación de cheque, inserta en el texto del documento y expresada en el idioma empleado para su redacción; el mandato puro y simple de pagar una suma determinada de dinero; el nombre de quien debe pagar o girado y el nombre del beneficiario; la indicación de la fecha de pago; la indicación del lugar de la emisión del cheque; la firma de quien expide el cheque o girador; o la evidente alteración o deterioro de los datos consignados en el cheque.</p>
<p>Cuál es el porcentaje que una entidad financiera debe cobrar por multa de cheques protestados:</p>	<p>La institución financiera girada está obligada a cobrar la multa del cien por ciento (100%) sobre el valor de cada cheque protestado.</p>
	<p>La institución financiera girada está obligada a cobrar la multa del ciento veinte por ciento (120%) sobre el valor de cada cheque protestado.</p>
	<p>La institución financiera girada está obligada a cobrar la multa del diez por ciento (10%) sobre el valor de cada cheque protestado.</p>
	<p>La institución financiera girada está obligada a cobrar la multa del cincuenta por ciento (50%) sobre el valor de cada cheque protestado.</p>
<p>En qué plazo las entidades controladas de los sectores financieros público y privado están obligadas atender y resolver las consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios:</p>	<p>De hasta dos (02) días, cuando se hayan originado en el país; y, de hasta cinco (05) días, cuando se produzcan por operaciones relacionadas con transacciones internacionales; plazos que serán contados desde la fecha de su presentación en el Área de atención de consultas, quejas y reclamos de la entidad controlada.</p>
	<p>De hasta quince (15) días, cuando se hayan originado en el país; y, de hasta sesenta (40) días, cuando se produzcan por operaciones relacionadas con transacciones internacionales; plazos que serán contados desde la fecha de su presentación en el Área de atención de consultas, quejas y reclamos de la entidad controlada.</p>
	<p>De hasta cien (100) días, cuando se hayan originado en el país; y, de hasta ciento cincuenta (150) días, cuando se produzcan por operaciones relacionadas con transacciones internacionales; plazos que serán contados desde la fecha de su presentación en el Área de atención de consultas, quejas y reclamos de la entidad controlada.</p>
	<p>De hasta sesenta (60) días, cuando se hayan originado en el país; y, de hasta ciento veinte (120) días, cuando se produzcan por operaciones relacionadas con transacciones internacionales; plazos que serán contados desde la fecha de su presentación en el Área de atención de consultas, quejas y reclamos de la entidad controlada.</p>
<p>El estado de titulares de cuenta de usuarios del sistema financiero contiene la siguiente información:</p>	<p>Números de cuentas de ahorros y corrientes de cada entidad financiera, número de cheques protestados, valor total de multas pendientes, estado del titular, tiempo de sanción</p>
	<p>Números de cuentas corrientes de cada entidad financiera, número de cheques protestados, valor total de multas pagadas y pendientes, estado del titular, tiempo de sanción</p>
	<p>Números de cuentas de ahorros, corrientes y tarjetas de crédito de cada entidad financiera, número de cheques protestados, valor total de multas pendientes, estado del titular, tiempo de sanción</p>
	<p>Números de cuentas de ahorros de cada entidad financiera, número de cheques protestados, valor total de multas pendientes, estado del titular, tiempo de sanción</p>
<p>Para aprobar una solicitud de apertura de cuenta corriente, la institución financiera deberá:</p>	<p>Verificar que el interesado no se encuentre reportado por juicios de coactivas</p>
	<p>Cerciorarse obligatoriamente, que el interesado tenga nacionalidad ecuatoriana</p>
	<p>Verificar que el interesado no se encuentre sancionado con el cierre o cancelación de cuentas</p>
	<p>Verificar que el interesado no sea mayor de 65 años</p>
<p>Qué norma sustancia el trámite de las consultas, quejas o reclamos que se presenten ante el Defensor del Cliente:</p>	<p>Norma de control del Defensor del Cliente de las entidades de los sectores financieros público y privado.</p>
	<p>Norma de control para la atención de los reclamos contra las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos.</p>
	<p>Normas para las operaciones de reporto que efectúen las entidades financieras.</p>
	<p>Normas para el Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de los/las Defensores/as del Cliente de las Entidades de los sectores financiero Público y Privado que se encuentran bajo el control de la SB.</p>
<p>Cuáles de las siguientes opciones constituyen sanas prácticas enmarcadas en las obligaciones de los usuarios financieros:</p>	<p>No observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad controlada sobre el manejo de productos, servicios y/o prestaciones.</p>
	<p>Usar incorrectamente los productos, servicios y/o prestaciones contratados con la entidad controlada.</p>
	<p>Solicitar información cada dos días a la entidad financiera respecto de los productos o servicios que oferta.</p>
	<p>Informarse sobre los productos, servicios y/o prestaciones que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.</p>

<p>Antes de celebrar un contrato con un cliente por un producto o servicio financiero en el que se extiende un crédito, la entidad controlada deberá:</p>	<p>Solicitar al Ministerio de Finanzas evaluar la capacidad de pago del solicitante para cumplir con las obligaciones crediticias asumidas al contratar el producto o servicio financiero.</p>
	<p>Determinar, si la capacidad de pago del solicitante le permitirá cumplir con las obligaciones crediticias asumidas al contratar el producto o servicio financiero</p>
	<p>Solicitar a la Superintendencia de Bancos un certificado de la capacidad crediticia del usuario financiero solicitante.</p>
	<p>Solicitar una declaración juramentada de los garantes respecto de las referencias crediticias de los usuarios financieros.</p>
<p>Cuál es la definición de sigilo y reserva conforme el Capítulo III.- De la Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor Financiero de las Entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y de los Beneficiarios del Sistema De Seguridad Social de las Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado:</p>	<p>Se refiere a la confidencialidad en la entrega de información completa o parcial que las entidades controladas, deben mantener sobre los depósitos, demás captaciones; y otros.</p>
	<p>Se refiere a la confidencialidad en la entrega de información parcial que las entidades controladas, sus funcionarios, empleados o personas que actúen por ellos deben mantener sobre los depósitos, demás captaciones; y otros.</p>
	<p>Se refiere a la confidencialidad que se debe mantener solo sobre depósitos</p>
	<p>Se refiere a la confidencialidad en la entrega de información completa o parcial que las entidades controladas, sus funcionarios, empleados o personas que actúen por ellos deben mantener sobre los depósitos, demás captaciones; y otros.</p>
<p>Cuál es la definición de derechos irrenunciables conforme el Capítulo III.- De la Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor Financiero de las Entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y de los Beneficiarios del Sistema De Seguridad Social de las Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado:</p>	<p>Son los derechos no reconocidos en favor de los consumidores financieros y de los beneficiarios del sistema de seguridad social que podrían ser susceptibles de renuncia en los términos previstos en la Ley.</p>
	<p>Son los derechos reconocidos en favor de los consumidores financieros y de los beneficiarios del sistema de seguridad social que no son susceptibles de renuncia en los términos previstos en la Ley.</p>
	<p>Son los derechos no reconocidos en favor de una de las partes.</p>
	<p>Son los derechos reconocidos en favor de los consumidores financieros y de los beneficiarios del sistema de seguridad social que son susceptibles de renuncia en los términos previstos en la Ley.</p>
<p>Cuál es la definición de defensor del cliente conforme el Capítulo III.- De la Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor Financiero de las Entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y de los Beneficiarios del Sistema De Seguridad Social de las Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado:</p>	<p>Es la persona natural cuya función principal es receptor los reclamos, defender y proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros de las entidades controladas.</p>
	<p>Es la persona natural o jurídica cuya función principal es receptor los reclamos, defender y proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros de las entidades controladas.</p>
	<p>Es la persona natural cuya función principal es el de tramitar los actos administrativos de los consumidores financieros dentro de las entidades controladas.</p>
	<p>Es la persona natural cuya función principal es receptor los reclamos, defender y proteger los derechos e intereses de las entidades controladas.</p>
<p>Cuál es la definición de cláusulas abusivas conforme el Capítulo III.- De la Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor Financiero de las Entidades Públicas y Privadas del Sistema Financiero Nacional y de los Beneficiarios del Sistema De Seguridad Social de las Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado:</p>	<p>Aquellas que se incluyen en los contratos y son en base al principio de buena fe y el justo equilibrio entre consumidores financieros y entidades de los sectores financieros público y privado, y beneficiarios del sistema de seguridad social con las entidades que lo integran, que no han sido negociadas libremente y de común acuerdo entre las partes.</p>
	<p>Aquellas que se incluyen en los contratos y son contrarias al principio de buena fe y el justo equilibrio entre consumidores financieros y entidades de los sectores financieros público y privado, y beneficiarios del sistema de seguridad social con las entidades que lo integran, que no han sido negociadas libremente y de común acuerdo entre las partes.</p>
	<p>Aquellas que se incluyen en documentos públicos y son contrarias al principio de buena fe y el justo equilibrio entre consumidores financieros y entidades de los sectores financieros público y privado, y beneficiarios del sistema de seguridad social con las entidades que lo integran, que no han sido negociadas libremente y de común acuerdo entre las partes.</p>

	Aquellas que se incluyen en los contratos y son contrarias al principio de buena fe y el justo equilibrio entre consumidores financieros y entidades de los sectores financieros público y privado, y beneficiarios del sistema de seguridad social con las entidades que lo integran, que han sido negociadas libremente y de común acuerdo entre las partes.
La Superintendencia de Bancos podrá solicitar informes y llevar a cabo exámenes de todas las entidades controladas con el objetivo de:	Sancionar a los usuarios financieros.
	Mantener un archivo mensual de los datos obtenidos.
	Detectar y evaluar riesgos para los clientes y los mercados de productos y servicios financieros, y adoptar los procedimientos preventivos como Planes de Contingencia para proteger a los consumidores financieros y/o beneficiarios de posibles pérdidas.
	Entregar la información solicitada a todos los usuarios del sistema financiero.
Cuál es el propósito principal del Capítulo V del Título IX de las Normas de Control para la Gestión del Riesgo Operativo	Establecer límites de inversión en el mercado de valores.
	Definir los procedimientos para otorgar préstamos.
	Establecer reglas para la divulgación de información financiera.
	Establecer normas para la gestión del riesgo operativo.
Cuál es el objetivo de la gestión del riesgo operativo según las Normas de Control	Identificar, medir, controlar y mitigar los riesgos operativos.
	Maximizar los beneficios de la entidad.
	Minimizar la rentabilidad de la entidad.
	Incrementar el apalancamiento financiero de la entidad.
Quién es el responsable de la gestión del riesgo operativo en una entidad financiera de acuerdo con las Normas de Control	Los accionistas.
	La alta dirección y el comité de riesgos.
	Los clientes de la entidad.
	Los reguladores gubernamentales.
Cuál de las siguientes actividades no se considera parte de la gestión del riesgo operativo según las Normas de Control	Evaluación de riesgos relacionados con fraudes.
	Evaluación de procesos internos.
	Desarrollo de planes de continuidad del negocio.
	Seguimiento del rendimiento de las inversiones.
¿Cuáles son los tres factores de autenticación fuertes que se requiere en la seguridad de la información?	Algo que se ve, algo que se escucha, algo que se toca.
	Algo que se sabe, algo que se tiene, algo que se es.
	Algo que se compra, algo que se vende, algo que se presta.
	Algo que se olvida, algo que se ignora, algo que se descarta.
¿Qué medios pueden utilizar las entidades controladas para notificar las transacciones a sus clientes según la Normas de Control?	Mensajería móvil y correo electrónico únicamente.
	Solo llamadas telefónicas.
	Cualquier medio de comunicación disponible.
	Solo correo postal.
¿Cuál es el papel de la mensajería móvil y el correo electrónico en la notificación de transacciones según las Normas de Control?	No tienen ningún papel en la notificación.
	Son los únicos medios permitidos para la notificación.
	Son parte de los mecanismos de notificación en línea.
	Deben usarse exclusivamente para transacciones en sucursales bancarias.
¿Qué es una "clave de una sola vez OTP" según la norma de riesgo operativo?	Una contraseña que solo se usa una vez para ejecutar transacciones por canales electrónicos
	Una contraseña que se utiliza repetidamente.
	Una contraseña que nunca cambia.
	Una contraseña que se comparte públicamente.
¿Qué son los "controles biométricos" mencionados en el numeral 8 del artículo 30 de la norma de riesgo operativo?	Medidas que implican el uso de características físicas únicas, como huellas dactilares o reconocimiento facial, para la autenticación.
	Medidas de seguridad física en las sucursales bancarias.
	Métodos de autenticación estáticos.
	Contraseñas compartidas entre usuarios.
Según el artículo 31 de la norma de riesgo operativo ¿Qué deben hacer las entidades controladas que prestan servicios a través de banca móvil en relación con las medidas de seguridad?.	Ignorar las medidas de seguridad
	Establecer sus propias medidas de seguridad sin referencia a otras normativas.
	Cumplir con las medidas de seguridad establecidas para canales electrónicos y banca electrónica.
	Reducir la seguridad en los servicios de banca móvil.
Dentro de un reclamo en contra de una entidad financiera, relacionado con el pago indebido de cheques, y usted como Defensor del Cliente de dicha entidad financiera, determina que las firmas que contienen dichos cheques son notoriamente diferentes, su resolución sería	Rechazar el reclamo por corresponder a justicia ordinaria
	Disponer a la entidad financiera la restitución de los valores indebidamente pagados
	Sancionar al usuario financiero por uso indebido del cheque
	Oficiar a la Fiscalía General del Estado para que inicie la indagación previa
De los siguientes factores, cual es una de las causas primarias de un evento de riesgo operativo:	Tasa de interés
	Tasa de cambio
	Procesos
	Tarifario

Las entidades controladas deben identificar los riesgos operativos por	Línea de negocio, tipo de evento, factor de riesgo operativo y las fallas o insuficiencias
	Prácticas laborales y seguridad del ambiente de trabajo
	Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio
	Daños a los activos físicos
Identifique un tipo de evento de riesgo operativo	Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio
	Línea de negocio
	Operaciones internacionales
Cuál es el propósito principal de los burós de información crediticia en el sector financiero?	Mapas de riesgos
	Otorgar créditos a los consumidores.
	Recopilar información sobre la solvencia crediticia de los clientes.
	Emitir autorizaciones para operaciones financieras.
¿Qué tipo de información suelen recopilar los burós de información crediticia?	Gestionar las cuentas bancarias de los clientes.
	Información personal de los clientes.
	Información sobre ingresos mensuales.
	Información sobre transacciones diarias.
¿Qué entidad u organización supervisa y regula a los burós de información crediticia?	Historial crediticio de los clientes.
	La Superintendencia de Bancos
	El Banco Central
	La organización de consumidores.
¿Por qué es importante que las entidades financieras consulten los informes de los burós de información crediticia antes de otorgar un crédito?	El Ministerio de Finanzas.
	Para aumentar los costos operativos.
	Para obtener información sobre los ingresos del cliente.
	Para evaluar el riesgo crediticio del cliente.
¿Qué papel desempeñan los burós de información crediticia en la toma de decisiones de las entidades financieras?	Para promover la competencia en el mercado.
	No tienen ningún papel en la toma de decisiones.
	Proporcionan recomendaciones sobre inversiones.
	Controlan las tasas de interés.
¿Qué información se incluye comúnmente en el informe de crédito de un consumidor?	Ayudan a las entidades financieras a evaluar el riesgo crediticio de los clientes.
	Historial de transacciones diarias.
	Historial de pagos de préstamos y tarjetas de crédito.
	Información sobre ingresos anuales.
Los sistemas de grabación y almacenamiento de imágenes a través de cintas, de discos de video digital o cualquier otro sistema, deben garantizar el archivo de por lo menos:	Detalles de cuentas bancarias familiares.
	Un año
	Seis meses
	Tres meses
De acuerdo al artículo 158.2 del Código Orgánico Monetario y Financiero, luego de recibir la respuesta de su reclamo por parte de la entidad financiera, el usuario podrá trasladar el mismo a la Superintendencia de Bancos en el:	Un mes
	En el plazo de noventa (90) días
	En cualquier momento
	Plazo máximo de un (1) mes
Para que una institución financiera proceda a cancelar una cuenta corriente, previamente deberá notificar al titular con una anticipación de:	Término máximo de sesenta (60) días
	Noventa días
	Treinta días
	Sesenta días
En caso de que a la presentación de un cheque, un cuenta correntista no disponga de los fondos suficientes para el pago del mismo, el banco está en la obligación de:	Veinte días
	Protestar el cheque
	Llamar al girador para que deposite los fondos
	Otorgar un sobregiro
De acuerdo al artículo 158 del Código Orgánico Administrativo, los términos y plazos no podrán fijarse:	Devolver el cheque
	En años y meses
	En días feriados
	En horas
De acuerdo al artículo 17 de la Norma de Control para la Atención de los Reclamos contra las Entidades Controladas por la Superintendencia de Bancos, señala que la Superintendencia de Bancos podrá ordenar la devolución de los valores reclamados en el término máximo de:	En días hábiles
	Diez días
	Doce días
	Ocho días
	Cinco días

¿Cuál es uno de los beneficios de tener un buen historial crediticio?	Mayor complejidad en las operaciones financieras.
	Acceso más fácil a préstamos y créditos.
	Mayor control sobre las tasas de interés.
	Menos regulaciones gubernamentales.
¿Cuál es la entidad encargada de autorizar los formatos de certificados crediticios, según el artículo 5 de la norma de control?	Las entidades de servicios auxiliares.
	Los burós de información crediticia.
	El Banco Central.
	La Superintendencia de Bancos
¿Cuál es la responsabilidad principal de los burós de información crediticia en relación con los clientes?	Otorgar créditos a todos los clientes.
	Mantener la confidencialidad de la información crediticia.
	Promover el endeudamiento excesivo.
	Controlar las inversiones de los clientes.
¿Qué prohíbe específicamente el artículo 25 sobre la divulgación de información por parte de los burós de información crediticia?.	Prohíbe la divulgación de información a través de cualquier medio de comunicación colectiva.
	Prohíbe la divulgación de información a través de cualquier medio de comunicación individual.
	Prohíbe la divulgación de información solo para radio y televisión.
	Prohíbe la divulgación de información por medios de comunicación colectiva y establece restricciones para mensajes de datos.
Las características de la naturaleza de la cuenta básica son:	El saldo de estas cuentas podrá superar el valor de dos salarios básicos unificados.
	El saldo de estas cuentas no podrá superar el valor de dos salarios básicos unificados.
	Únicamente podrá ser aperturada a una persona natural.
	Únicamente podrá ser aperturada a una persona jurídica.
El reporte de la información de todas las cuentas básicas mediante estructura de datos será de acuerdo con el formato y periodicidad que defina:	La Superintendencia de Bancos
	Las Entidades Financieras
	El Código Orgánico Monetario y Financiero
	La Junta de Política y Regulación Monetaria
La norma de Control de los Servicios Financieros, Planes de recompensa y prestaciones para tarjetas de crédito, débito y de pago emitidas y/u operadas por las entidades financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos, establece en el artículo 2:	Que las entidades financieras podrán efectuar cargos por servicios financieros, y que cuenten con la autorización correspondiente, que hayan sido aceptados de manera previa y expresa por el cliente y/o usuario
	Que las entidades financieras podrán efectuar cargos por servicios financieros, que cuenten con el tarifario suscrito
	Que las entidades financieras podrán efectuar cargos por servicios financieros y seguros, que cuenten con la autorización correspondiente, que hayan sido aceptados de manera previa y expresa por el cliente y/o usuario
	Que las entidades financieras podrán efectuar cargos por servicios financieros, que cuenten con la aceptación de manera expresa por el cliente y/o usuario
Según el artículo 2 de la Norma General para la Apertura y Manejo de las Cuentas de Ahorros en las Entidades de los Sectores Público y Privado, la apertura de cuenta de ahorros requerirá:	Un depósito obligatorio inicial del cuenta ahorrista
	El pago establecido por el Banco Central del Ecuador
	El depósito voluntario inicial del cuenta ahorrista
	El depósito inicial establecido por la institución financiera
La multa por cheque protestado será:	Del 8 por ciento del valor del cheque
	Del 10 por ciento del valor del cheque
	Del 12 por ciento del valor del cheque
	Del 5 por ciento del valor del cheque
Cumplido el plazo máximo establecido para realizar el cobro del cheque, el funcionario de la entidad financiera deberá fijar la siguiente razón:	Insertar la leyenda: "Devuelto por prescripción"
	Insertar la leyenda: "Devuelto por revocatoria"
	Insertar la leyenda: "Devuelto por caducidad"
	Insertar la leyenda: "Devuelto por error de forma"
Los procedimientos para verificar los datos y contenido del documento de identidad de los clientes, así como la veracidad de la información adicional entregada por el cliente, observando las disposiciones previstas en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, en particular aquellas relacionadas con los procedimientos de debida diligencia simplificada para la apertura de cuentas son establecidos por:	El Código Orgánico Monetario y Financiero
	Las entidades controladas
	La Superintendencia de Bancos
	La Junta de Política y Regulación Monetaria
En forma previa a la activación del uso de una cuenta básica, las	Mecanismos y procedimientos razonables y de simplicidad
	Procedimientos para verificar los datos

<p>En forma previa a la activación del uso de una cuenta básica, las entidades financieras aplicarán:</p>	<p>Disposiciones previstas en el Código Orgánico Monetario y Financiero; la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; y, al control y supervisión de esta Superintendencia de Bancos. Medidas de seguridad dispuestas en los canales electrónicos</p>
<p>La/el Defensor/a del Cliente para emitir la decisión que ponga fin al reclamo tiene el término de:</p>	<p>Quince (15) días Noventa (90) días Sesenta (60) días Treinta (30) días</p>
<p>Los reclamos presentados ante el Defensor del Cliente corresponden a:</p>	<p>Expresiones de insatisfacción presentadas por los usuarios financieros por cualquier canal de comunicación. Comunicaciones mediante las cuales los usuarios solicitan la revisión, criterio y/o reconsideración de alguna acción realizada por una entidad controlada. Procedimiento mediante el cual los Defensores/as del Cliente solicitarán y analizarán información con el fin de aclarar una conducta que pudiese resultar en vulneración de derechos del usuario financiero. Solicitud de información respecto de un determinado asunto referente a la aplicación de normas o disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos.</p>
<p>Son funciones del Defensor/a del Cliente:</p>	<p>Comprobar su autonomía e independencia Proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros. Revelar información sujeta a sigilo. Promover permanentemente la conciliación para la solución de los conflictos que se generen entre los clientes y las entidades financieras.</p>
<p>La/el Defensor/a del Cliente, observará en el desempeño de su función y de forma permanente, los siguientes parámetros:</p>	<p>Investigación Admisión Conciliación Dependencia</p>
<p>Para admitir a trámite el reclamo o queja de un usuario financiero se debe verificar:</p>	<p>La identificación de los comparecientes y mecanismo a través del cual comparecen. La determinación del acuerdo al que llegaren las partes. Únicamente la carta explicativa del reclamo La singularización del producto o servicio que promueve el reclamo.</p>
<p>La Superintendencia de Bancos, emitirá la resolución de terminación de funciones del Defensor/a del Cliente cuando incurra en las siguientes causas:</p>	<p>Cuando lo solicite la entidad financiera Cuando el resultado de la evaluación trimestral del desempeño sea menor a 50%. Cuando incumpla con las políticas, manuales y reglamentos de conducta de la Entidad Financiera a la que se encuentra designado. En caso de fusión de cinco entidades.</p>
<p>Son obligaciones del Defensor/a del Cliente:</p>	<p>Investigar de oficio o a petición de parte posibles vulneraciones de derechos de los usuarios de las entidades financieras y, emitir el informe con las conclusiones y recomendaciones correspondientes. Dedicarse al libre ejercicio de la profesión, salvo que se trate de actividades de docencia universitaria, siempre que su horario lo permita y no interfiera con el desempeño de sus funciones. Promover permanentemente el conflicto de usuarios contra las entidades controladas Suspender justificadamente y por una sola ocasión, la audiencia de conciliación.</p>
<p>El Defensor del Cliente deberá realizar los requerimientos de información a través de notificaciones por correo electrónico, cuando se traten de transacciones nacionales en el término de:</p>	<p>Tres (03) días Cinco (05) días Ocho (08) días Quince (15) días</p>
<p>El acta de imposibilidad de acuerdo deberá remitirse a la Superintendencia de Bancos en el término de:</p>	<p>Ocho (08) días Cinco (05) días Diez (10) días Tres (03) días</p>
<p>Alcanzar un acuerdo entre las partes y solucionar los conflictos presentados por los clientes o usuarios financieros de la entidad, que lleguen a su conocimiento, se refiere a:</p>	<p>Admisión Solución de conflictos Allanamiento Conciliación</p>
<p>De acuerdo al artículo 82 de las Normas Generales del Cheque, previo a la cancelación de la cuenta corriente, el titular deberá:</p>	<p>Devolver los formularios de cheques no utilizados; consignar los valores correspondientes a los cheques no girados y cobrados a la fecha del cierre Otorgar declaración juramentada y devolver los formularios de cheques no utilizados Otorgar declaración juramentada; devolver los formularios de cheques no utilizados, y consignar los valores correspondientes a los cheques no girados y cobrados a la fecha del cierre</p>

	Anunciar con 60 días de anticipación a la entidad financiera, y devolver los formularios de cheques no utilizados
El Capítulo XXIV del Título II del Libro I de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, establece en su artículo 1 la obligatoriedad de contratar un seguro de desgravamen en los siguientes casos:	Operaciones de crédito superiores a US \$15.000;
	Operaciones de crédito inmobiliarios
	Operaciones de crédito inmobiliarios y de vivienda de interés público
	Operaciones de crédito a personas de tercera edad
El artículo 3 de la Norma para la Gestión del Riesgo Operativo, define al riesgo operativo como:	Como la posibilidad de que se ocasionen pérdidas por eventos derivados de fallas o insuficiencias en los factores de: procesos, tecnología de la información y por eventos externos. "
	Como la posibilidad de que se ocasionen pérdidas por eventos derivados de fallas o insuficiencias en los factores de: procesos, personas, tecnología de la información y por eventos internos. "
	Como la posibilidad de que se ocasionen pérdidas por eventos derivados de fallas o insuficiencias en los factores de: procesos, personas, tecnología de la información y por eventos externos. "
	Como la posibilidad de que se ocasionen pérdidas por eventos derivados de fallas o insuficiencias en los factores de: procesos, personas, tecnología de dispositivos y por eventos externos. "
Las consultas, quejas o reclamos dirigidos el/la Defensor/a Cliente podrán ser presentadas:	Únicamente en la sucursal donde se originó el malestar del usuario
	En la Superintendencia de Bancos
	De manera digital a la dirección de correo electrónico que el Defensor del Cliente tendrá habilitado para este fin
	La Audiencia de Conciliación
La/el Defensor/a del Cliente al realizar sus investigaciones desarrollará el procedimiento basándose en:	Los antecedentes e información que consten del expediente.
	Los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.
	Los criterios de gratuidad informalidad e inmediatez.
	Las medidas de seguridad dispuestas en los canales electrónicos.
Las entidades del sector financiero público o privado controladas por la Superintendencia de Bancos, adoptaran las medidas oportunas para:	Garantizar la autonomía e independencia del Defensor/a del Cliente
	Cesar en funciones a el/la Defensor/a del Cliente de la entidad caso de fusión de dos o más entidades.
	Dictar los procedimientos de evaluación del Defensor/a del Cliente
	Evaluar las funciones del defensor del cliente
El artículo 158.1 del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece que las entidades controladas deberán atender los reclamos de los usuarios financieros en los siguientes términos:	En 15 días para consumos locales y 40 para operaciones internaciones.
	En 10 días para consumos locales y 20 para operaciones internaciones.
	En 20 días para cualquier tipo de consumos.
	En 08 días desde que se presentó el reclamo ante la defensoría del cliente.
La suspensión de cargos o pagos por pérdida se deberá realizar, de acuerdo al artículo 249 del Código Orgánico Monetario y Financiero, bajo las siguientes reglas:	A partir de la hora en que se notifiquen, únicamente por escrito a fin de que constituya medio de prueba, de acuerdo con lo previsto en la ley
	A partir de la hora en que se realicen los consumos y sean estos reportados de acuerdo con lo previsto en la ley
	A partir de la hora en que se notifiquen, ya sea por escrito, por teléfono o por cualquier medio que constituya medio de prueba, de acuerdo con lo previsto en la ley
	A partir de la hora en que se notifiquen ante el Defensor del Cliente de la entidad financiera.
El cheque, conforme el artículo 478 del Código Orgánico Monetario y Financiero, es:	Un título ejecutivo.
	Un medio de pago.
	Un pagaré a la orden
	Una promesa de pago.
Cuántos tipos de métodos de autenticación deben de implementar en la banca electrónica las entidades del sistema financiero	Para el ingreso a la banca electrónica, para la ejecución de transacciones monetarias a cuentas no registradas, para operaciones de créditos, así como compras con tarjetas de créditos se deben implementar métodos de autenticación fuerte que contemplen, por lo menos, dos (2) de tres (3) factores
	Para el ingreso a la banca electrónica, se deben implementar métodos de autenticación fuerte que contemplen, por lo menos, dos (2) de tres (3) factores
	Para el ingreso a la banca electrónica y para la ejecución de transacciones monetarias a cuentas no registradas, se deben implementar métodos de autenticación fuerte que contemplen, por lo menos, dos (2) de tres (3) factores
	Para el ingreso a la banca electrónica, para la ejecución de transacciones monetarias a cuentas no registradas, así como de operaciones de créditos, se deben implementar métodos de autenticación fuerte que contemplen, por lo menos, dos (2) de tres (3) factores
El informe de hallazgos que emitirá el La/el Defensor/a del Cliente	Treinta (30) días
	Quince (15) días

será en el término de:	Ocho (08) días
	Tres (03) días
El artículo 1 de la Norma de Control para la Apertura y Cierre de Canales de Atención al Consumidor Financiero, de las Entidades Controladas por la Superintendencia de Bancos, señala que los Corresponsales No Bancarios son:	Son canales mediante los cuales las entidades de los sectores financieros público y privado, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados a la entidad financiera mediante sistemas de transmisión de datos
	Son canales mediante los cuales las entidades de los sectores financieros público y privado, bajo su entera responsabilidad, pueden brindar información a través de terceros que estén conectados a la entidad financiera mediante sistemas de transmisión de datos
	Son canales mediante los cuales las entidades de los sectores financieros público, bajo su entera responsabilidad, pueden prestar sus servicios a través de terceros que estén conectados a la entidad financiera mediante sistemas de transmisión de datos
La tarjeta prepago no recargable, podrá ser adquirida con un monto máximo de:	Quinientos dólares
	Ochocientos dólares
	Mil quinientos dólares
	Mil dólares
Las entidades financieras deben poner a disposición de sus clientes un acceso directo como parte de su centro de atención telefónica (call center) u otro medio para el reporte de emergencias bancarias, el cual deberá funcionar:	En horario laborable
	De 07 de la mañana a 10 de la noche
	Veinticuatro horas y siete días de la semana
	Veinticuatro horas sin atención fines de semana y feriados
Están obligados a comunicar a la Superintendencia de Bancos sobre los protestos de cheques y cierre de la o las cuentas corrientes con la frecuencia y formato que se establezca	El Buró de Información Crediticia
	Las Instituciones Financieras
	Banco Central del Ecuador
	Servicio de Rentas Internas
Los reportes de estado de titulares de cuentas corrientes que emite la Superintendencia de Bancos contendrá la información de hasta	Tres años
	Dos años
	Un año
	Seis meses
El artículo 160 del Código Orgánico Monetario y Financiero establece:	El sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario
	El sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario
	El sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público y el sector financiero popular y solidario
	El sistema financiero nacional está integrado por el sector financiero público y el sector financiero privado
Según el artículo 26 de la norma "De la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional y de los beneficiarios del Sistema de Seguridad Social, una de las siguientes no constituye una obligación del usuario financiero:	Informarse sobre los productos, servicios y/o prestaciones que piensa adquirir o emplear
	Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad controlada sobre el manejo de productos, servicios y/o prestaciones
	Informarse sobre los canales y medios oficiales existentes que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos
	Exigir que el estado de cuenta sea enviado en físico a su domicilio
Indique el enunciado correcto. Según el artículo 13 de NORMA DE CONTROL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS, PLANES DE RECOMPENSA Y PRESTACIONES PARA TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, Y DE PAGO EMITIDAS Y/U OPERADAS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS BAJO EL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, qué debe contener la nota de cargo física o electrónica"	Número codificado de la tarjeta; logo del establecimiento, Firma del garante.
	Código, nombre y registro único de contribuyentes del establecimiento afiliado, y su domicilio en el Ecuador; Tipo de crédito otorgado"
	Firma del tarjetahabiente cuando corresponda, Número de factura vinculante
	Contancia de pago condicional del tarjetahabiente
Indique el enunciado correcto. Según el artículo 23 de NORMA DE	Los titulares de las tarjetas de crédito que cuentan con planes de recompensa tienen el derecho de ceder los beneficios de los mencionados planes a otro tarjetahabiente que cuente con el mismo tipo de plan, sin costo adicional por el traspaso.

<p>Indique el enunciado correcto. Según el artículo 25 de NORMA DE CONTROL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS, PLANES DE RECOMPENSA Y PRESTACIONES PARA TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, Y DE PAGO EMITIDAS Y/U OPERADAS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS BAJO EL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, se podrán ceder los beneficios:"</p>	<p>Los titulares de las tarjetas de crédito que cuentan con planes de recompensa tienen el derecho de ceder los beneficios de los mencionados planes al cónyuge, sin costo adicional por el traspaso.</p> <p>Los titulares de las tarjetas de crédito que cuentan con planes de recompensa tienen el derecho de ceder los beneficios de los mencionados planes al garante del crédito concedido, sin costo adicional por el traspaso.</p> <p>Los titulares de las tarjetas de crédito que cuentan con planes de recompensa tienen el derecho de ceder los beneficios de los mencionados planes a los familiares hasta cuarto grado de consanguinidad, sin costo adicional por el traspaso.</p>
<p>Indique el enunciado correcto. Según el artículo 25 de NORMA DE CONTROL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS, PLANES DE RECOMPENSA Y PRESTACIONES PARA TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, Y DE PAGO EMITIDAS Y/U OPERADAS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS BAJO EL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, las entidades controladas podrán actualizar las características de las tarjetas de crédito con posterioridad a cuánto tiempo de operaciones de la misma:"</p>	<p>Tres años</p> <p>Dos años</p> <p>Un año</p> <p>Cinco años</p>
<p>Las personas sancionadas con el cierre de su cuenta corriente quedan inhabilitadas para:</p>	<p>Girar cheques de por vida</p> <p>Girar cheques</p> <p>Abrir cuentas conjuntas</p> <p>Adquirir tarjetas de crédito</p>
<p>Señale cuál de los siguientes no corresponde a un servicio financiero según el artículo 2 de la Norma de Servicios Financieros Sector Financiero Público y Privado</p>	<p>Servicio financiero con cargo máximo</p> <p>Servicio financiero básico</p> <p>Servicio financiero contra factura</p> <p>Servicio financiero con cargo diferenciado</p>
<p>De las siguientes, según el artículo 2 de la norma De los Contratos de Adhesión, una no corresponde a una cláusula abusiva:</p>	<p>Permitan al proveedor la variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio al usuario;</p> <p>Faculten a la entidad a cobrar tasas de interés, cargos por servicios y/o gastos que no cumplan con los criterios establecidos en el marco legal vigente para tener la calidad de tales;"</p> <p>Faculten a la entidad el cobro de cargos por servicios y/o gastos futuros sin que se establezca la obligación de informar previamente los conceptos y la oportunidad en que resulten exigibles;"</p> <p>Establecer a la entidad financiera ejecutar la renovación del servicio financiero si en el plazo de 90 días de anticipación el cliente no anuncie su voluntad de cancelar el servicio</p>
<p>La Superintendencia de Bancos ordenará la suspensión del cobro indebido de un cargo por servicio financiero y no financiero en qué caso:</p>	<p>Cuando determine que corresponde a un servicio efectivamente facturado;</p> <p>Cuando la información de la empresa de proveedora del servicio no conste en el Servicio Nacional de Contratación Pública.</p> <p>Cuando determine que la entidad financiera no remitió el formato de tarjeta de crédito.</p> <p>Cuando establezca que el servicio financiero o el servicio no financiero no ha sido autorizado previamente, en los casos que corresponda.</p>
<p>De acuerdo con la segmentación de mercado, las tarjetas de crédito están destinadas a segmentos:</p>	<p>AA, A, B, C, D y E</p> <p>A, B, C,</p> <p>A, B, C, D y EE</p> <p>A, B, C, D</p>
<p>Cuál es el plazo de vigencia de los plásticos de las tarjetas de crédito:</p>	<p>No podrá ser menor a un (1) año y mayor a dos (2) años.</p> <p>No podrá ser menor de dos (2) años y mayor a cinco (5) años.</p> <p>No podrá ser menor a cinco (5) años y mayor a siete (7) años.</p> <p>Plazo de vigencia indefinido.</p>
<p>Las notas de cargo físicas o electrónicas contendrán al menos la siguiente información:</p>	<p>Logotipo de la entidad financiera</p> <p>Fecha de nacimiento del tarjetahabiente</p> <p>Firma del tarjetahabiente cuando corresponda</p> <p>Fecha de corte del estado de cuenta</p>
<p>La entidad financiera podrá ofrecer a sus tarjetahabientes:</p>	<p>Planes de pago con vencimiento anual.</p> <p>Planes de recompensa y prestaciones en el exterior.</p> <p>Cobro de cargos adicionales por esquemas especiales de acumulación, redención o canje.</p> <p>Recompensas por "pagos mínimos" en la tarjeta de crédito del tarjetahabiente.</p>
<p>La tarjeta de débito estará asociada a qué producto financiero:</p>	<p>Cuentas de patrimonio</p> <p>Depósito a Plazo</p>

	Operaciones de Crédito
	Cuentas de ahorro y/o cuentas corrientes
La tarjeta de débito permitirá únicamente el consumo:	Sobre el saldo disponible en la tarjeta de crédito.
	Sobre los saldos disponibles en la cuenta de ahorro o corriente.
	Sobre los saldos disponibles en el depósito a plazo.
	Sobre la línea de crédito otorgada por la entidad financiera.
El seguro de desgravamen que cubra los saldos adeudados por los clientes a las entidades financieras podrá ser contratados.	Previa autorización del cliente y de conformidad con las normas que para el efecto dicte la Junta de Política y Regulación Financiera y a las políticas que establezca el directorio de la entidad financiera.
	Sin ninguna autorización del cliente
	No deben estar catalogados como servicios financieros básicos o como servicios financieros con cargo máximo.
	Esta incluido dentro de los servicios de la entidad financiera
Las entidades financieras para la prestación de un servicio financiero deberán suscribir el respectivo contrato con el cliente el cual deberá estar redactado en:	Con caracteres "arial black" no menores a un tamaño de once (11) puntos
	Con caracteres "calibri" no menores a un tamaño de doce (12) puntos
	Con caracteres "arial nova" no menores a un tamaño de siete (7) puntos
	Con caracteres "arial" no menores a un tamaño de diez (10) puntos
La persona natural cuya función principal es receptar los reclamos, defender y proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros de las entidades controladas es:	Defensor del Cliente
	Oficial de Cumplimiento
	Funcionario de atención al cliente
	Oficial de Cuenta
¿Qué tipo de entidad están autorizadas a realizar la intermediación financiero?	Las autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
	Las autorizadas por la Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros
	Las autorizadas por la Superintendencia de Bancos
	Las autorizadas por la Junta Política de Regulación Monetaria y Financiera