

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA - ISSFA

El presente Programa de Educación Financiera es dispuesto por la Superintendencia de Bancos mediante RESOLUCION N°SB-2015-665 de fecha 17 de agosto del 2015, el cual tiene por objetivo, desarrollar Programas de Educación Financiera (PEF) para todos los Afiliados que apoye la formación de conocimientos en temas relacionados con el ámbito de control y supervisión del organismo de control, y con relación a los derechos y obligaciones que tienen los clientes y/o usuarios, procurando que la información esté encaminada a que los afiliados tomen decisiones acertadas en los temas personales y sociales de carácter económico en la vida cotidiana.

BIENVENIDA

El Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, se complace en dar la cordial Bienvenida a todos y cada uno de nuestros afiliados, soldados hombres y mujeres en servicio activo y pasivo, a éste programa educativo, para lo cual hemos preparado de manera resumida y didáctica la información en diferentes módulos, que esperamos sea de fácil comprensión y de utilidad en las finanzas personales para usted y su familia.

ISSFA

SERVIR, PROTEGER, INNOVAR

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

INDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA
Saludo y bienvenida	01
MÓDULO 1: Estructura, conceptos, actores y funcionamiento del ISSFA	03
MODULO 2: Planificación financiera, ahorro y elaboración de un presupuesto familiar	08
MODULO 3: Derechos y obligaciones contenidas en el Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero	15
MODULO 4: Rol de la Superintendencia de Bancos	19
MODULO 5: Administración de Riesgos Asociados, derechos y obligaciones de operaciones de crédito	21
MODULO 6: Formas y figuras legales establecidas para ejercer sus derechos y reclamos	21
MODULO 7: Mecanismos de rendición de cuenta y acceso a la información	27
MODULO 8: Requisitos para acceder a las prestaciones de salud, vejez, invalidez, jubilación, cesantía y crédito.	28
MODULO 9: Operaciones y servicios financieros ofertados por el sistema controlado a los afiliados o partícipes	57
MODULO 10: Condiciones de los Convenios de adhesión	59

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

MÓDULO 1

ESTRUCTURA, CONCEPTOS, ACTORES Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SISTEMAS CONTROLADOS

¿QUÉ ES EL INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS – ISSFA?

El Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas –ISSFA-, es una entidad autónoma, con finalidad social, que adquirió personería jurídica, aprobada por el Congreso Nacional, mediante Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, publicada en el Registro Oficial No. 995 del 7 de agosto de 1992.

La finalidad de la Ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas es proporcionar seguridad social a través de sus prestaciones y servicios sociales a:

- Los profesionales militares, sus dependientes y derechohabientes;
- Los aspirantes a oficiales, tropa y concriptos;
- Los pensionistas y sus derechohabientes;
- Los ex combatientes de campañas militares;
- Los descendientes de próceres de la independencia; y,
- Los ex combatientes de la campaña internacional de 1941 y sus viudas.

¿QUIÉNES SON LOS USUARIOS DENTRO DE LA SEGURIDAD SOCIAL MILITAR?

Para efectos de la aplicación de la ley de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas se entiende por:

Asegurado.- Al militar en servicio activo y pasivo; a los aspirantes a oficiales y tropa; a los concriptos; y, a los dependientes y derechohabientes que, por haber cumplido con los requisitos contemplados en la Ley, sean calificados como tales.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Pensionista.- Al beneficiario en goce de pensión de retiro, discapacidad, invalidez, montepío o que percibe pensión del Estado.

Derechohabiente.- A la persona calificada como tal conforme a la Ley, y con derecho a las prestaciones originadas por el fallecimiento del afiliado.

Por Dependiente.- Al familiar del militar, calificado como tal, de conformidad con la ley, receptor de los servicios sociales y con posibilidad de acceder a las prestaciones que concede el ISSFA, en virtud de los derechos generados por el afiliado.

MISIÓN

Proporcionar prestaciones económicas y sanitarias así como servicios sociales, con un sistema de gestión integrado, procesos ágiles y modernos, con talento humano competente y comprometido con los valores institucionales y con tecnología de última generación, para satisfacer las necesidades básicas del colectivo militar a fin de propiciar su buen vivir.

VISIÓN

Alcanzar la sostenibilidad del régimen especial de seguridad social de Fuerzas Armadas y el otorgamiento de las prestaciones y servicios sociales con eficiencia, eficacia y calidez.

FUNCIONES DEL ISSFA:

- a. Administrar el talento humano y los recursos financieros necesarios para atender los requerimientos establecidos en esta Ley y sus Reglamentos;
- b. Planificar, organizar, dirigir y controlar la ejecución de los programas de Seguridad Social para los miembros de las Fuerzas Armadas;
- c. Extender la cobertura y actualizar permanentemente el Sistema de Seguridad Social;
- d. Coordinar sus propios planes con los programas de desarrollo nacional relacionados con la seguridad social;
- e. Planificar y ejecutar programas de capacitación, bienestar, rehabilitación y recreación;
- f. Financiar programas de atención médica, provisión de medicinas, vivienda, educación y otros;

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

- g. Adquirir los bienes necesarios para la consecución de sus finalidades;
- h. Ejecutar los planes de inversión de acuerdo a las disposiciones de la Ley y su Reglamento;
- i. Celebrar contratos con personas naturales o jurídicas y convenios con organismos nacionales o internacionales para el cumplimiento de sus finalidades específicas;
- j. Ejercer la acción civil o de cualquier índole por actos o contratos en razón de los cuales se afecte su patrimonio; y,
- k. Obtener del Ministerio de Defensa Nacional y demás dependencias del Estado; así como del asegurado, el cumplimiento oportuno de las obligaciones económicas establecidas por la Ley.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Para el cumplimiento de su misión el ISSFA ha definido los siguientes objetivos:

- a. Incrementar la satisfacción de los beneficiarios de las prestaciones y servicios que proporciona el ISSFA.
- b. Incrementar la cobertura de los servicios y la gestión de las prestaciones.
- c. Incrementar la sostenibilidad financiera del ISSFA.
- d. Incrementar la eficiencia y eficacia de los procesos internos.
- e. Incrementar la gestión del talento humano.

BENEFICIOS DEL ISSFA

El ISSFA enfoca su actividad al otorgamiento de las **Prestaciones y Servicios Sociales** a sus beneficiarios conformados por el militar y su núcleo familiar.

Las prestaciones son beneficios a los que son acreedores el militar, su familia o los derechohabientes (beneficiarios al fallecimiento del militar en servicio activo y pasivo).

Adicionalmente el Instituto, otorga **servicios sociales** con el fin de satisfacer las necesidades y requerimientos de los beneficiarios.

El ISSFA concede a sus afiliados las siguientes prestaciones:

- a. Seguro de Retiro (Pensión de retiro militar)
- b. Seguro de Invalidez (Pensión de invalidez)
- c. Seguro de Muerte (Pensión de montepío)

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

- d. Seguro de Cesantía
- e. Seguro de Enfermedad y Maternidad
- f. Seguro de Mortuoria
- g. Seguro de Vida Militar
- h. Seguro de Accidentes Profesionales
- i. Fondos de Reserva

Otorga los servicios sociales de: educación, subsistencia, vivienda, crédito, de funerales, albergue, guardería, capacitación, readaptación y recreación.

ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL ISSFFA

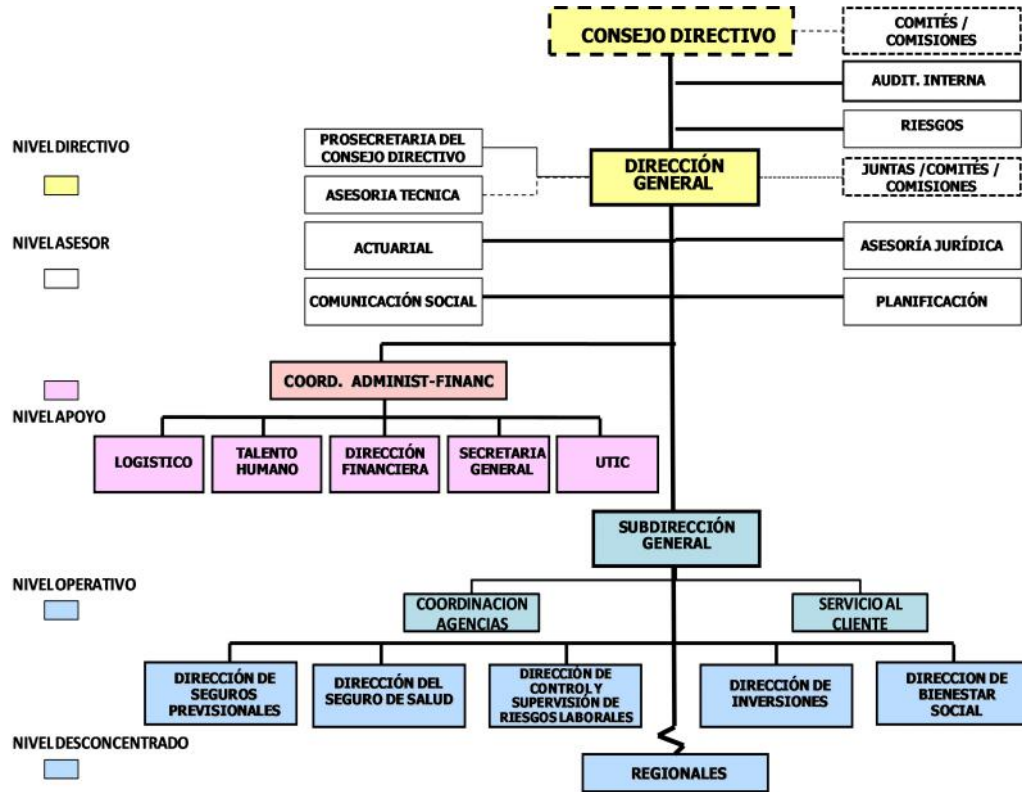
Para su organización y funcionamiento, el ISSFA contará con:

- a. El **nivel de Dirección Superior**, constituido por el Consejo Directivo;
- b. El **nivel de Dirección Ejecutiva**, conformado por la Dirección General, Subdirección General y las direcciones de Bienestar Social, Prestaciones, Económico - Financiera y Administrativa; y,
- c. El **nivel Operativo** constituido por los departamentos técnicos y administrativos dependientes de las direcciones.

Son órganos de control, asesoramiento y apoyo, la Auditoría Interna, la Comisión de Asesoramiento Técnico, la Junta de Calificación de Prestaciones y la Junta de Médicos Militares.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

ESTRUCTURA ORGANICA DE ISSFA



Nivel Desconcentrado Regionales



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

MÓDULO 2

PLANIFICACIÓN FINANCIERA, AHORRO Y ELABORACIÓN DE UN PRESUPUESTO FAMILIAR

¿Para qué sirve un presupuesto?

Al llevar todas sus cuentas al día podrá ver en qué gasta su dinero, y sabrá así qué gasto podrá priorizar, reducir o eliminar.

Control

El presupuesto le hará llevar un seguimiento de todo lo que gasta y evitará así derrochar su dinero: el solo hecho de ser consciente de cada gasto ayuda a ahorrar.

Hacer previsiones

Si sabe cuál es la situación de su economía familiar hoy, también podrá hacer previsión para el mañana: puede ahorrar y hacer planes para afrontar el futuro con tranquilidad y estabilidad.

Tener su colchón

El presupuesto le permitirá saber dónde puede sacar dinero para tener un pequeño fondo de emergencia para gastos inesperados (una visita urgente al dentista, una avería del coche, perder el empleo)

Consejos para el presupuesto

La meta del presupuesto es que los ingresos cubran todos los gastos de su hogar: si al principio no es así, tiene que conseguir reducir los gastos y, si es posible, aumentar los ingresos.

Incluya el ahorro como una parte más de sus gastos fijos, tanto para tener un colchón como para objetivos concretos: comprarse un coche, viajar, los estudios de sus hijos

Póngase un objetivo. Destine un 10% de sus ingresos al ahorro mensual, aunque cualquier cantidad vale: USD 50 al mes de ahorro son USD 600 al año, USD 1.800 en tres años.

Comprométase consigo mismo a llevar al día su presupuesto: el control de su economía familiar le aportará más tranquilidad a usted y a su familia.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El presupuesto es una herramienta muy sencilla de elaborar. Tome lápiz, papel y calculadora y empiece a pensar en cómo gestionar el dinero familiar.

1. Ingresos

En la primera columna de nuestro presupuesto deberemos indicar cuáles son los ingresos familiares: nóminas, trabajos extras, cobro del paro, pensiones, ayudas o cualquier tipo de entrada de dinero que haya en su hogar.

2. Gastos

En la segunda columna vamos a registrar todos los gastos que realicemos mensualmente diferenciándolos según el tipo de desembolso:

OBLIGATORIOS:

Los que no podemos dejar de pagar ni variar su importe.

Son los gastos fijos de nuestra economía, como la hipoteca, el alquiler de vivienda, los gastos de la comunidad o los préstamos bancarios. Si dejamos de pagarlos, las consecuencias pueden ser nefastas para la economía y la tranquilidad de la familia.

NECESARIOS:

Los que se pueden reducir, pero no eliminar.

Lo que nos gastamos en los recibos de electricidad, gas, la comida o el transporte son gastos necesarios para nuestra vida diaria, pero se pueden reducir si hacemos un consumo más moderado y utilizamos algunos trucos: usar bombillas de bajo consumo, bajar la temperatura de la calefacción unos cuantos grados.

OCASIONALES:

Los que podemos eliminar, son esos gastos que, en caso de necesidad, se podrían reducir o eliminar: comidas fuera de casa, un plan para nuestro teléfono celular, un paquete de tabaco, una caña en el bar, etc.

No debe olvidar...

Sinceridad.

Cuando vaya a realizar su presupuesto sea lo más sincero posible consigo mismo: no oculte ningún gasto.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

¡Todos a ahorrar!

No haga el presupuesto solo, implique toda su familia y conozca con detalle todos sus gastos.

Clasifique y ordene.

Lleve un orden de sus facturas y recibos. No olvide anotar en un calendario las fechas de vencimiento de los pagos y revisar sus cuentas bancarias.

Ahorro obligatorio.

Incluya el ahorro como un gasto fijo obligatorio: verá crecer su colchón en muy poco tiempo.

TRUCOS PARA REDUCIR GASTOS

Elimine lo innecesario y reduzca lo necesario.

Recorte al máximo los gastos superfluos y disminuya lo más que pueda los desembolsos necesarios. La factura de la luz o el gas se pueden reducir si tiene cuidado y corrige los malos hábitos.

Cuidado con las tarjetas.

Utilice dinero en efectivo para sus gastos diarios. Las tarjetas de crédito pueden distorsionar su visión de los gastos y ponerle en situaciones difíciles.

Deudas peligrosas.

Quítese cuanto antes esas deudas por las que paga intereses muy altos. Los préstamos personales al consumo son muy caros y se pueden evitar con un presupuesto bien hecho.

¿Cuáles son sus posibilidades?

Este es un consejo de oro que las mamás de todo el mundo le han dado siempre a sus hijos: ¡no gastemos por encima de nuestras posibilidades!

Fuente: <http://www.finanzasparatodos.es>

Cómo establecer prioridades en los gastos

Al hacer frente a un ingreso inferior o a un aumento en los gastos, usted necesitará crear un plan de gastos que le ayude a pagar sus cuentas. Si su ingreso se ve afectado por más de un mes, modifique los hábitos de gasto para mantener el control de las finanzas de la familia por un periodo prolongado.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Muchas personas se engañan a sí mismas en cuanto a los problemas financieros o tratan de esconderlos de los miembros de familia. El no enfrentar sus problemas puede ser perjudicial debido a que la preocupación y el estrés ocasionado por la inseguridad económica y la falta de efectivo pueden llegar a ser peor que el problema financiero mismo. Es importante ver su situación de una manera realista y buscar las soluciones a sus problemas de manera activa a pesar del desasosiego.

Debido a que las decisiones sobre los gastos afectan a toda la familia, hable con su familia sobre la situación. Hágales saber que la familia necesita hacer cambios en sus gastos. Incluya a todos en la toma de decisión sobre las prioridades de gasto. Si los

miembros de la familia comprenden que deben tomar decisiones difíciles y tienen voz en la toma de decisiones, ellos estarán más dispuestos a aceptar las decisiones.

A medida que su familia habla sobre lo que es más importante asegúrese de prestar atención a lo que tengan que decir. El apoyo entre sí puede ayudar a aunar su esfuerzo como familia y a salir adelante de estos momentos difíciles.

Un plan de gastos es siempre una herramienta efectiva que le ayudará a aprovechar al máximo su dinero. Es más importante aún cuando tiene un cambio repentino en su ingreso. Un plan de gastos le ayuda a tomar decisiones sobre cómo gastar su dinero, proveer de lo que necesita antes que los gustos, emparejar sus gastos con su ingreso actual, y evitar las discusiones sobre dinero con la familia.

Tres pasos para hacer un plan de gastos.

Paso 1: Determinar su ingreso

Sume el ingreso actual de toda la familia incluyendo todos los ingresos. Si el ingreso de los otros miembros de la familia se usa para los gastos de la familia súmelos también. Use la cantidad que lleva a casa o lo que usted dispone verdaderamente para gastar después de las deducciones.

¿Recibe usted ingreso de alguna de las siguientes fuentes?

Ganancias de los miembros de familia que están empleados

Beneficios por desempleo

Retiro de ahorros

Propinas o comisiones

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Intereses o dividendos

Seguridad social

Manutención al menor o cuota alimentaria

Asistencia pública

Beneficios a veteranos

Anote su ingreso antes de que se redujo y la cantidad modificada actual.

Paso 2: Determinar sus gastos mensuales

Si usted tenía un plan de gastos antes tener una reducción en su ingreso, es probable que usted sepa cuánto estaba gastando en los gastos mensuales. Si no sabe busque las anotaciones anteriores, cheques cobrados, cuentas y recibos para ver cuánto gastaba en las siguientes clasificaciones:

Vivienda

Servicios públicos

Alimentos

Transporte

Gastos médicos

Pago de créditos

Seguro

Funcionamiento del hogar y mantenimiento

Cuidado personal y prendas de vestir

Educación y recreación

Misceláneos

Recuerde que no todos sus gastos son mensuales. Los impuestos a la propiedad, la prima del seguro y los regalos para las fiestas o regalos por eventos familiares solo son gastos periódicos. Es fácil olvidarse de ellos y luego no tener dinero para pagar. Usted tendrá que guardar algún dinero en su plan de gastos para cubrir estos gastos ocasionales.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

A medida que piensa en sus gastos y trata de planificar cuánto puede ahora gastar, pregúntese lo siguiente:

¿Qué gastos son esenciales para el bienestar de la familia?

¿Qué gastos tienen prioridad?

¿En qué áreas se puede reducir los gastos para que los gastos familiares se mantengan dentro del ingreso?

¿Cuánto puede usted gastar en cada área de la clasificación?

Ajustar las cantidades que pasa en cada categoría de gastos y escriba la nueva cantidad a su lado.

Paso 3: Balance entre ingreso y egreso

Sume los gastos modificados y compare el total de su ingreso actual. Cuando su ingreso disminuye, puede que sea difícil mantenerse dentro de su ingreso. ¿Qué puede hacer usted si sus gastos son mayores que su ingreso?

Corte de gastos.

Aumente su ingreso. ¿Qué posibilidades tiene de trabajar medio día o en un trabajo temporal para ayudar a complementar su ingreso? ¿Reúne usted ahora los requisitos para solicitar ayuda de los programas de asistencia pública para necesidades como los alimentos?

Mire sus otros activos. ¿Qué otros ahorros, inversiones o propiedad tiene usted que podría usarse o convertirse en efectivo para cubrir sus gastos? Tenga en cuenta que el préstamo y el uso de ahorros pueden ser solamente soluciones temporales.

Reduzca sus gastos fijos. Si demasiada cantidad de su ingreso es para cubrir los gastos fijos como el pago de vivienda o de deudas, puede que no haya suficiente dinero para cubrir sus otros gastos básicos. Puede que tenga que refinanciar su préstamo, mudarse a una vivienda más económica o entregar la propiedad a su acreedor para salirse un poco de su deuda.

Una vez que usted tiene un plan de gastos que fija las cantidades de los gastos para las necesidades indispensables familiares y el balance entre los gastos y el ingreso usted tendrá que respetarlo. El tomar notas no es suficiente. Usted debe usar el plan como guía de sus gastos.

Mantenga anotado lo que gasta en cada clasificación de gastos para asegurarse que no se excede de la cantidad en su plan de gastos. Un cuaderno de anotaciones para la

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

familia puede ayudarle a mantener una lista de los gastos y a compararlos con los de su plan de gastos. Los programas computarizados de hojas de cálculos y las aplicaciones para teléfonos son opciones para llevar el control de los gastos también. Al mantener anotado en un registro lo que se ha gastado más fácil será controlar sus gastos y vivir con su ingreso.

Fuente: <http://www.extension.umn.edu>

¿Qué elementos se debe considerar para elegir un buen sistema de ahorro?

Quizás invertir, abrir una cuenta de inversión, obtener una tarjeta de crédito, un préstamo o ahorrar son algunos servicios que buscas en una institución bancaria pero es importante saber cuál te dará los mejores beneficios y así irte con el mejor banco.

Lo primero que debes saber al momento de elegir un banco es conocer el objetivo al que pretendes llegar o qué servicio utilizarás y determinar entonces cuál te da menores comisiones, es más rentable, tiene banca móvil, etc, así reconocerás la institución bancaria que mejor se ajuste a tus necesidades.

Es importante que consideres los siguientes aspectos cuando necesites elegir el mejor banco:

1. Seguridad y confiabilidad.

Es necesario que sepas que 'ser grande no brinda seguridad' es decir, el reconocimiento o el tamaño de la institución no es sinónimo de seguridad financiera.

La seguridad de tu dinero no está basado en el tamaño del banco sino en los servicios que te ofrecen, además el Instituto para la Protección de Ahorro Bancario IPAB asegura todos los cuentahabientes con 400,000 unidades de inversión por persona, en beneficio de los ahorradores que realicen operaciones bancarias (depósitos, préstamos, créditos).

2. Tasas de Interés.

Los bancos grandes suelen pagar una tasa de interés pequeña, además te cobran comisiones y saldo mínimos por mantener algún tipo de cuenta; mientras que los bancos pequeños te cobran pocas comisiones brindándote una mejor tasa de interés.

3. Servicios por Internet

Ahora los sistemas financieros deben estar a la vanguardia de la tecnología y debes considerar que los servicios que algunas instituciones bancarias ofrecen por Internet te ahorran tiempo, son sistemas seguro y confiables, no tienen ningún costo, con libre acceso (de acuerdo a las restricciones de contraseñas y seguridad) desde la comodidad de tu hogar o en cualquier sitio donde te encuentres con acceso a Internet.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Elige un banco de acuerdo a tus necesidades, comodidad y que te brinde los mejores beneficios, no pienses en su imagen o 'gran tamaño'.

Fuente: <http://www.brujulafinanciera.com>

MÓDULO 3

DERECHOS Y OBLIGACIONES CONTENIDAS EN EL CÓDIGO DE DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

- **Derecho a la Educación Financiera**

Acceder a través de las instituciones y entidades afines, de acuerdo con la normativa vigente, a los distintos niveles de educación financiera que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero; el rol de la Superintendencia de Bancos y Seguros, rol del sistema financiero, la base legal pertinente; el alcance y efectos de los productos y servicios del sistema financiero, que le permita tomar decisiones informadas, y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social activa y responsable.

- **Derecho a la información de productos y servicios financieros**

Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados:

La información, sobre los productos y servicios financieros, deberá estar al alcance del usuario del sistema financiero antes, durante y después de las respectivas prestaciones y deberá ser elaborada considerando el grado de educación financiera, sea este, usuario directo o indirecto de la institución financiera;

Recibir una exposición clara de las condiciones y procedimientos establecidos en el contrato y otros instrumentos a fin de evitar errores de interpretación. Los términos deberán expresarse con claridad y en idioma castellano. En caso de duda se aplicarán a favor del usuario;

Conocer en forma expresa, oportuna y suficiente cualquier modificación de los plazos, tasas de interés pactadas, gastos y demás condiciones del contrato, así como la forma de su aplicación, y los efectos de dichos cambios cuando éstos afecten sus derechos;

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Conocer, por cualquier medio accesible de manera previa a la ejecución y en el lugar en el cual se adquirió la obligación, la identificación de la institución a la cual se transferirían los documentos y la transferencia que respalda la operación de la cual el usuario es garante directo o indirecto;

Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos financieros y gastos asociados al producto o servicio ofertado, de conformidad con la ley y normativa pertinente, información que deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al usuario ejercer su derecho a elegir antes de formalizar o perfeccionar la prestación del mismo;

Ser informado sobre los costos fiscales reales de los productos y servicios financieros;

Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error, que recoja las condiciones necesarias, completas y adecuadas del producto o servicio publicitado. La publicidad tendrá fuerza vinculante cuando los contratos o los acuerdos, se pacten con base en la oferta publicitaria; y,

Conocer el tipo de cambio de la moneda en la cual se contrate y las condiciones de su fijación posterior.

- **Derecho a elegir con libertad los productos y servicios financieros**

Elegir con plena libertad productos y servicios financieros ofertados por las instituciones del sistema financiero legalmente reconocidas en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y/o a suscribir instrumentos, sin ser presionado, coaccionado o inducido mediante prácticas prohibidas por parte de las instituciones del sistema financiero, en transgresión de los principios de competencia leal y sanas prácticas.

- **Derecho a acceder a productos y servicios financieros**

El usuario tendrá derecho a acceder a los productos y servicios financieros, en las siguientes condiciones:

Suscribir contratos y recibir servicios electrónicos cuya validez será igual a la de los contratos celebrados de manera escrita o verbal;

Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las instituciones financieras, respetando los requisitos legales, las políticas de la institución financiera y acorde con las sanas prácticas;

Obtener créditos de las instituciones financieras siempre que se cumplan los requisitos legales, las políticas de la institución financiera y acorde con las sanas prácticas; y,

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Disponer de su dinero entregado a las instituciones financieras de forma oportuna de acuerdo con las condiciones pactadas para su colocación.

- **Derecho a obtener productos y servicios financieros de calidad**

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

Recibir productos y servicios financieros de forma oportuna, eficaz, eficiente y buen trato;

Rechazar y no pagar los productos que no hayan sido expresamente solicitados por el usuario del sistema financiero, salvo que hayan sido utilizados;

Rechazar y no pagar tarifas por servicios financieros que no han sido expresamente solicitados por el usuario financiero;

Obtener oportunamente de las instituciones financieras, los documentos que respalden la negociación y celebración de contratos; así como la ejecución o prestación directa de servicios financieros;

Exigir un trato no discriminatorio, transparente, equitativo y adecuado de las instituciones financieras, que considere la dignidad personal del usuario, el respeto de sus derechos, y que evite vulnerar su intimidad y descanso; y,

Prepagar las obligaciones contraídas sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, intereses no devengados, penalización y/o sanción alguna para el usuario.

- **Derecho al acceso a la información y documentación**

El usuario tendrá derecho a:

Exigir información y documentación de todos los actos que respalden la negociación, contratación, ejecución y terminación del contrato, y/o de la prestación de productos y servicios financieros ya sea al obligado directo o indirecto;

Derecho a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación en calidad de garante; y,

Conocer si en las bases de datos de las instituciones del sistema financiero existe información sobre sí mismo y acceder a ella sin restricción alguna; a conocer la fuente de dicha información; y, a exigir de la misma la rectificación de los datos personales cuando dicha información sea inexacta o errónea.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

- **Derecho a protección**

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

Recibir protección ante la existencia de cláusulas prohibidas que vayan en contra de sus derechos e intereses;

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

Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos y servicios financieros prestados por vía electrónica. Las instituciones financieras adoptarán específicamente las medidas de seguridad necesarias para este tipo de operaciones financieras;

Obtener protección de los datos personales sobre su solvencia patrimonial y crediticia, y a que las instituciones financieras respeten las normas relativas a la reserva y sigilo bancario;

Exigir rectificación de la información de los datos personales en las bases de datos cuando ésta sea inexacta o errónea;

Demandar protección cuando las instituciones financieras empleen métodos de cobranza extrajudicial que atenten contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar;

Exigir que se mantenga la validez de las ofertas financieras. Las condiciones incluidas en los contratos tendrán fuerza vinculante si llegan a efectuarse con base en ellas;

Formar y participar en asociaciones para la defensa de los derechos del usuario del sistema financiero, y acudir al defensor del cliente en defensa de sus derechos; y,

Demandar la cobertura del Fondo de Garantía de Depósitos, de acuerdo con la ley.

- **Derecho al reclamo**

El usuario tiene derecho a reclamar por la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que incluyan y ejecuten las instituciones financieras; y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos, para lo cual

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

podrá ejercer ante las instituciones competentes las acciones que correspondan de acuerdo con la ley. Igualmente, para exigir las indemnizaciones y reparaciones del caso.

El usuario tiene derecho a que su reclamo o queja sea recibido en la institución financiera, a que sea atendido en forma diligente; a que las respuestas que reciba sean escritas, motivadas, oportunas y que tengan firma de responsabilidad.

El usuario tiene derecho a presentar sus quejas y reclamos ante el defensor del cliente, ante la Superintendencia de Bancos y Seguros y las demás instancias que determine la ley, cuando sus derechos han sido vulnerados y/o han recibido productos o servicios indebidos o un trato inapropiado por parte de las instituciones financieras; y, particularmente cuando no estén de acuerdo con lo resuelto por la institución financiera ante la que han presentado sus reclamaciones.

Sin embargo, cuando el reclamo haya sido puesto en consideración de la justicia ordinaria por parte de los usuarios del sistema financiero, la Superintendencia de Bancos y Seguros se abstendrá de seguir conociéndolo, en atención al principio de independencia de la Función Judicial, consagrado en el numeral 1 del artículo 168 de la Constitución de la República, que concuerda con el artículo 8 del Código Orgánico de la Función Judicial.

MÓDULO 4

ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

- **Qué es la Superintendencia de Bancos**

Naturaleza

La Superintendencia de Bancos es un organismo técnico de derecho público, con personalidad jurídica, parte de la Función de Transparencia y Control Social, con autonomía administrativa, financiera, presupuestaria y organizativa, cuya organización y funciones están determinadas en la Constitución de la República y la ley.

Finalidad

La Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general.

Presupuesto

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El presupuesto de la Superintendencia de Bancos formará parte del Presupuesto General del Estado y se sujetará a las normas y procedimientos establecidos en el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas y su normativa secundaria.

- **Misión**

Velar por la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez de los sistemas financiero, de seguros privados y de seguridad social, mediante un eficiente y eficaz proceso de regulación y supervisión para proteger los intereses del público y contribuir al fortalecimiento del sistema económico social, solidario y sostenible.

- **Visión**

Ser una Institución técnica de regulación y supervisión de alta productividad, prestigio y credibilidad para satisfacer con calidad los servicios que presta a los actores externos e internos, con recursos humanos competentes y tecnología de punta.

- **Objetivos Estratégicos**

Perspectiva de Usuarios

Contribuir a la estabilidad y transparencia de los sectores controlados.

Precautelar y promover los derechos e intereses de los actores sociales.

Perspectiva Financiera

Asegurar el financiamiento de las operaciones de la SBS para un eficiente y efectivo control de las entidades supervisadas.

Perspectiva de procesos

Mejorar los niveles de efectividad y eficiencia de la gestión de regulación y control.

Fortalecer la capacidad de gestión de la Institución para brindar servicios con calidad y oportunidad.

Prevenir las acciones inusuales de grupos organizados en la transaccionalidad de los sectores controlados.

Perspectiva de Talento Humano

Mejorar el nivel de desempeño, innovación, satisfacción y compromiso del talento humano.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

MÓDULO 5

Administración de Riesgos Asociados, derechos y obligaciones de operaciones de crédito

Riesgos asociados a las operaciones de crédito

a) Riesgo de Tasa de Interés (fija, variable)

Es la posibilidad de que las instituciones del sistema financiero asuman pérdidas como consecuencia de movimientos adversos en las tasas de interés pactadas, cuyo efecto dependerá de la estructura de activos, pasivos y contingentes

b) Riesgo de tipo de cambio

Riesgo de tipo de cambio.-

Es el impacto sobre las utilidades y el patrimonio de la Institución controlada por variaciones en el tipo de cambio y cuyo impacto dependerá de las posiciones netas que mantenga una institución controlada, en cada una de las monedas con las que opera

c) Riesgo legal (contractual)

Riesgo legal.-

Es la probabilidad de que una institución del sistema financiero sufra pérdidas directas o indirectas; de que sus activos se encuentren expuestos a situaciones de mayor vulnerabilidad; de que sus pasivos y contingentes puedan verse incrementados más allá de los niveles esperados, o de que el desarrollo de sus operaciones enfrente la eventualidad de ser afectado negativamente, debido a error, negligencia, impericia, imprudencia o dolo, que deriven de la inobservancia, incorrecta o inoportuna aplicación de disposiciones legales o normativas, así como de instrucciones de carácter general o particular emanadas de los organismos de control, dentro de sus respectivas competencias; o, en sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas; o de la deficiente redacción de los textos, formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones, inclusive distintos a los de su giro ordinario de negocio, o porque los derechos de las partes contratantes no han sido claramente estipuladas.

- **Derecho a la transparencia de la información**

Principio de Publicidad de la Información Pública.- El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban renta del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONGs), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley.

- **Obligación del cliente a brindar la información (prevención de lavado de activos)**

Las instituciones financieras están obligadas a establecer mecanismos para la recopilación, verificación y actualización de la identidad de los clientes, cuando:

Se inicie la relación comercial o contractual; y,

Existan cambios en la información del cliente en relación con la existente en la base de datos.

Bajo ninguna circunstancia se creará o mantendrá cuentas anónimas cifradas, con nombres ficticios o se usará cualquier otra modalidad que encubra la identidad del titular. Las instituciones deben evitar establecer relaciones comerciales con sociedades o empresas comerciales constituidas al amparo de legislaciones extranjeras que permitan o favorezcan el anonimato de los accionistas o administradores, incluyendo en esta categoría a sociedades anónimas cuyas acciones sean emitidas al portador; o, que dichas legislaciones impidan la entrega de información.

Si la institución del sistema financiero tuviere dudas acerca de la veracidad de la información proporcionada por el cliente, o exista incongruencia con los datos que sobre él se haya obtenido con anterioridad, estará obligada a verificar dicha información y a reforzar las medidas de control;

MÓDULO 6

FORMAS Y FIGURAS LEGALES ESTABLECIDAS PARA EJERCER SUS DERECHOS Y RECLAMOS TANTO DENTRO DE LA ENTIDAD CONTROLADA COMO EN ORGANISMOS PÚBLICOS.

6.1 Formas y figuras establecidas para ejercer sus derechos y reclamos en el ISSFA

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

De conformidad con la Ley el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, el ISSFA tiene como finalidad proporcionar la seguridad social al profesional militar, a sus dependientes y derechohabientes, a los aspirantes a oficiales, aspirantes a tropa y conscriptos, mediante un sistema de prestaciones y servicios sociales.

Las diferentes prestaciones que establece la ley son el seguro de retiro, de invalidez, muerte, cesantía, mortuoria, de vida y accidentes profesionales.

El artículo 11y 101 de la ley del ISSFA, así como el art. 11 y 112 de su reglamento, señalan que es la Junta de Calificación de Prestaciones, la que tiene a su cargo la expedición de los acuerdos para el otorgamiento de las diferentes prestaciones establecidas en la Ley, siendo únicamente dicha Junta la que califica el derecho, es decir, es la encargada de analizar y determinar quienes pueden acceder a las diferentes prestaciones que otorga el ISSFA.

Igualmente el Reglamento para el Funcionamiento de la Junta de Calificación de Prestaciones del ISSFA publicado en el Registro Oficial Edición Especial No. 215 del 27 de noviembre de 2014, artículo 4 y 5, ratifican que la indicada Junta es el único órgano competente para conocer, resolver, y decidir en mérito de lo actuado (las pruebas y demás documentos que constan en el expediente) la concesión de las prestaciones establecidas en la Ley.

Del cuerpo legal antes indicado, podemos señalar que la Junta de Calificación de Prestaciones del ISSFA emite un acuerdo, por medio del cual se le comunica al usuario si tiene derecho a una prestación, o no califica para otorgarle dicho derecho. Si el usuario no está de acuerdo con la decisión de la Junta de Calificación de Prestaciones, de conformidad con el artículo 57 y 61 del Reglamento para el Funcionamiento de la Junta de Calificación de Prestaciones, tiene 15 días plazo (se cuentan todos los días, esto es sábados, domingos y feriados) para solicitar ante la misma Junta la reconsideración de su decisión.

Si el usuario tampoco está de acuerdo con la decisión de la reconsideración, puede apelar dicha decisión ante el Consejo Directivo del ISSFA en el plazo de 15 días contados desde la notificación. La Decisión del Consejo Directivo puede ser impugnada ante los Jueces de lo Contencioso Administrativo, o de existir los fundamentos respectivos pueden interponer una Acción de Protección ante el Juez Constitucional.

Finalmente es necesario indicar que de conformidad con el Art. 20 de la Ley del ISSFA, el derecho a reclamar las diferentes prestaciones que otorga la institución, prescribe a los tres años contados a partir de la fecha de la baja o fallecimiento del causante.

La concesión de préstamos constituye parte fundamental de los servicios sociales que otorga el ISSFA.

En el Registro Oficial Edición Especial No. 215 del 27 de noviembre de 2014, se publicó el Reglamento para el Funcionamiento de la Comisión de Crédito del ISSFA, encargada de conocer y resolver la concesión de préstamos quirografarios o hipotecarios.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

De conformidad con el artículo 25 del Reglamento indicado, las Resoluciones de la Comisión de Crédito pueden ser reconsideradas por el mismo organismo, previa solicitud del interesado en un plazo máximo de 15 días contados desde la notificación de la Resolución o decisión de la Comisión. Dicho organismo de conformidad con el artículo 25 inciso tercero del mismo reglamento, tiene 30 días plazo contados desde la petición de reconsideración, para resolver la petición.

6.2 Formas y figuras establecidas para ejercer sus derechos y reclamos en organismo públicos

DEFENSOR DEL CLIENTE

Esta figura aplica únicamente para las instituciones financieras privadas, incluidas las sucursales de instituciones financieras extranjeras.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

En la página web www.sbs.gob.ec; Atención al Cliente, Consultas y Reclamos; Atención de Consultas, Quejas y Reclamos; Índice temático; Reclamos, se encuentra la siguiente información de cómo efectuar un reclamo ante dicho organismo cuando el usuario se sienta afectado por alguna decisión de cualquier entidad pública o privada, aplicable en el evento de que quiera presentar un reclamo en contra del ISSFA.

Se aclara que la Superintendencia de Bancos puede resolver cualquier tipo de reclamo que no tenga como objetivo el otorgamiento de alguna prestación establecida en la ley (seguro de retiro, de invalidez, muerte, cesantía, mortuoria, de vida y accidentes profesionales), toda vez que la decisión sobre la concesión o negativa de una prestación, solo puede ser impugnada vía judicial ante los Jueces de lo Contencioso Administrativo, para lo cual el usuario tiene 90 días término desde la última decisión para impugnarla vía judicial.

Con la aclaración entonces, la página web de la Superintendencia de Bancos, establece lo siguiente:

“(…) ¿Dónde efectuar un reclamo?”

En cualquier oficina de la Superintendencia de Bancos a nivel nacional de 08h30 a 17h00:
Quito: Av. 12 de Octubre N24-185 y Madrid

¿Cómo debe estar formulado el reclamo?

Si bien no son necesarios los requisitos que se mencionan a continuación, estos ayudarán al personal de la Superintendencia de Bancos a agilizar el proceso de resolución del reclamo presentado.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Presentación:

El reclamo deberá ser presentado en forma escrita

Contenido:

- Lugar y fecha
- Nombres y apellidos completos, nacionalidad y domicilio del interesado y, de ser el caso, de la persona que lo represente.
- Razón Social, número del RUC, nombre del representante legal o apoderado, al tratarse de una persona jurídica, junto con el nombramiento correspondiente.
- Cédula de Identidad para las personas físicas y para las jurídicas nombramiento de representación legal.
- Copia del documento de identificación o pasaporte, en el caso de personas naturales, según corresponda.
- Si el reclamo se lo realiza a nombre de un tercero, debe incluir el poder otorgado por la persona a la que representa.
- Firma de responsabilidad del interesado y de ser el caso del representante;
- Tratándose de una consulta, especificar de forma clara y precisa lo que usted desea conocer y el pronunciamiento que requiere de la Superintendencia de Bancos.
- Cuando se trate de un reclamo exponer en forma clara y precisa los motivos del mismo, los hechos que considere violatorios a las normas constitucionales, legales o reglamentarias, a los principios de: buenas prácticas y usos financieros, de justicia, equidad y transparencia, e inadecuados servicios, etc. con la determinación del nombre de la entidad financiera contra la que formula el reclamo y los temas sobre los que solicita pronunciamiento o resolución. adjuntando los documentos con los que usted cuente.
- Señalar si el trámite ha sido resuelto en otra dependencia de la Superintendencia.
- El interesado podría señalar si el hecho que reclama se encuentra también ventilándose en la Función Judicial.
- Que tiene o no conocimiento de que la materia está siendo tratada en un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.
- El reclamante podrá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder, en que se fundamente su reclamación, en caso de contar con las mismas.

Proceso de tramitación del reclamo

Una vez aceptado el reclamo la Subdirección de Protección y Atención al Cliente procederá a:

- Aperturar el expediente y acusará recibo al reclamante, comunicándole las acciones a seguir.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

- Efectuar los respectivos análisis internos, así como las investigaciones en la entidad contra la que se interpone el reclamo, ya sea mediante oficios y/o exámenes especiales mediante visitas in situ; y, requerirá toda la información, documentación e informes que estime necesarios para adoptar la decisión pertinente.
- Tomará en cuenta que si el usuario financiero, durante la tramitación desiste del reclamo, ello dará lugar a la finalización del mismo y corresponderá su archivo.
- La resolución adoptada por la Unidad de Protección y Atención al Cliente de la Superintendencia de Bancos siempre estará debidamente motivada y contendrá claras conclusiones sobre la materia objeto del reclamo, fundamentándose en la normativa vigente, los contratos, así como en los principios de justicia, equidad, transparencia y las buenas prácticas y usos financieros.
- La indicada resolución será notificada al usuario financiero de manera motivada, dentro del plazo establecido, con lo cual se finalizará el reclamo.
- No obstante, si el recurrente no estuviere conforme con la respuesta obtenida puede insistir en que se realice una nueva investigación, para lo cual deberá presentar nuevos argumentos y/o documentos ampliatorios que justifiquen su insistencia.
- En los casos que correspondan y sobre la base de los análisis pertinentes, se impartirán las medias correctivas a la entidad financiera, la cual deberá remitir evidencia de lo actuado, dentro del plazo previamente establecido y luego de lo cual se procederá al archivo del expediente.
- En caso de que la entidad financiera, no estuviere de acuerdo con las decisiones adoptadas, podrá interponer recursos de revisión y reposición, dentro de los plazos establecidos y de acuerdo con la normativa vigente para el efecto.
- Las decisiones adoptadas por las autoridades competentes podrán ser rectificadas o ratificadas, en los términos previstos en la Codificación de Regulaciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, cuyas decisiones serán notificadas a las partes involucradas (...).

DEFENSORIA DEL PUEBLO

Si el usuario lo considera pertinente, puede direccionar su reclamo a la Defensoría del Pueblo. El artículo 2 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo establece como atribuciones de dicha entidad, el defender de oficio o a petición de parte, la observancia de los derechos fundamentales individuales o colectivos que la Constitución Política de la República, las leyes, los convenios y tratados internacionales garantizan.

El artículo 15 de la misma ley, establece que las quejas podrán ser formuladas por escrito o verbalmente y contendrán la identificación del peticionario y la relación circunstanciada de los hechos, sin otro requisito adicional. El artículo 19 IBIDEN señala que recibida la queja se procederá a su inmediata investigación, notificándose al presunto responsable para que la conteste en el plazo de 8 días, prorrogables por 8 días más; en caso de no contestarse, dicha omisión será tomada como aceptación de la queja, sin perjuicio de continuar su investigación.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El artículo 23 establece que la negativa a dar la información solicitada por el Defensor del pueblo y la falta de colaboración, puede ser sancionada con multa de hasta 10 SMV o incluso con la destitución del funcionario público respectivo. De la misma manera se establece que la decisión del Defensor del pueblo puede ser impugnada por cualquiera de las partes ante los Jueces de lo Contencioso Administrativo.

ACCIONES A SEGUIR POR PARTE DE LOS USUARIOS:

RECLAMOS ANTE EL ISSFA				
<u>Prestaciones</u>	<u>Acuerdo</u>	<u>Reconsideración</u>	<u>Apelación</u>	<u>Impugnación</u>
Retiro				
Invalidez				
Muerte		J. de Calificaciones	Consejo Directivo	J.
Contencioso Ad.				
Cesantía término	Junta de Calificaciones	15 días plazo	15 días plazo	90 días
Mortuoria				Garantías
Vida				Jurisdiccionales
Accidentes profesionales				

RECLAMOS ANTE EL ISSFA		
<u>Préstamos</u>	<u>Resolución</u>	<u>Reconsideración</u>
Quirografarios	Comisión de Crédito	Comisión de Crédito
Hipotecarios		15 días plazo

RECLAMOS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	
<u>Contenido:</u>	<u>Temas:</u>
www.sbs.gob.ec	
Lugar y fecha	Cualquier reclamo con respecto
Nombres completos, nacionalidad, domicilio por el ISSFA	a los servicios prestados
Número de Cédula	que no tengan relación a la concesión
Fundamentos del reclamo	o negación de prestaciones que solo
Firma	pueden ser impugnadas vía judicial o

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Dirección o lugar de notificaciones (No requiere abogado)	constitucional
--	----------------

RECLAMOS ANTE LA DEFENSORIA DEL PUEBLO

Contenido:

Lugar y fecha
Nombres completos
Número de Cédula
Fundamentos del reclamo
Pruebas que tenga en su poder
judicial o
Firma
Dirección o lugar de notificaciones
violentados
(No requiere abogado)

Temas:

Cualquier reclamo con respecto
a los servicios prestados por el ISSFA
que no tengan relación a la concesión
o negación de prestaciones que solo
pueden ser impugnadas vía
constitucional. Debe señalarse los
derechos fundamentales
(vivienda, vida, salud, etc)

MÓDULO 7

MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Unidad de Comunicación Social del ISSFA, sigue los parámetros establecidos en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información.

- Artículo 7 “Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público en los términos del artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma Institución, (...); por tanto el portal institucional del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas posee un link denominado TRANSPARENCIA dentro del cual se encuentran los literales y matrices homologadas por esta ley, además mediante Resolución No. **2015-001-ISSFA-DAJ** del 13 de abril de 2015 se ha formado el Comité de Transparencia Institucional el cual tiene la responsabilidad de recopilación, revisión y análisis de la información así como su aprobación ya autorización para su posterior publicación.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

- Artículo 12 “Todas las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público o privado y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, a través de su titular o representante legal, presentarán a la Defensoría del Pueblo, hasta el último día laborable del mes de marzo de cada año, un informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública, que contendrá: información del período anterior sobre el cumplimiento de las obligaciones que le asigna esta Ley”.

La información se encuentra publicada en el portal web institucional www.issfa.mil.ec; los asegurados y público en general puede acceder a esta información a través del botón actualizaciones del menú principal, selecciona la opción Publicaciones Informe de Gestión de Rendición de Cuentas.

MÓDULO 8

REQUISITOS PARA ACCEDER A LAS PRESTACIONES DE SALUD, VEJEZ, INVALIDEZ, JUBILACIÓN Y CESANTÍA

Requisitos para acceder a las prestaciones y servicios en el ISSFA:

- Ser militar en servicio activo y pasivo; ser aspirante a oficiales y tropa, o conscripto en actos de servicios; ser dependientes y derechohabientes habiendo cumplido los requisitos contemplados en la Ley, y siendo calificados como tales.
- Ser pensionistas.- ser beneficiario en goce de pensión de retiro, discapacidad, invalidez, montepío o que reciba pensión del Estado.
- Ser dependiente.- Familiar del militar, calificado como tal, de conformidad con la Ley, perceptor de los servicios sociales y con posibilidad de acceder a las prestaciones que concede el ISSFA en virtud de los derechos generados por el afiliado.
- Requisitos para acceder a los servicios de salud

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

REPOSICIÓN DE GASTOS MÉDICOS

Documentos Financieros	Documentos Técnico Médicos
<p>En caso de hospitalización:</p> <p>Total de Facturas presentadas, que debe estar a nombre del titular o paciente asegurado que conste en la base de datos del ISSFA y cuente con todas las condiciones que establece el Servicio de Rentas Internas.</p> <p>Detalle valorado o planilla de cargos (cuando aplica) de los servicios hospitalarios, insumos, medicamentos y suministros utilizados en los procedimientos.</p>	<p>Si la atención médica requirió hospitalización del paciente, los respaldos a presentarse serán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fotocopia de la Historia Clínica completa del paciente incluyendo: <ol style="list-style-type: none"> a. Formulario 006, Epicrisis (con fecha de ingreso y de egreso); b. El/los protocolos operatorios y de anestesia si fuera del caso; c. Hojas de evolución; d. Hojas de interconsultas; e. Hojas de enfermería; f. Formulario 008 de emergencia, con todos los datos, si fuera el caso g. Formulario 053, en caso de referencias / derivaciones o contra-referencias 2. Detalle valorado (desglose) de los servicios institucionales, medicamentos e insumos, laboratorio clínico y de imágenes. 3. Liquidación del seguro principal en casos de pagos coordinados de seguros. 4. En caso de adquisición del asegurado de: medicamentos, insumos, suministros que fueron necesarios para su recuperación y están debidamente justificados mediante la receta y la factura se procederá a su reposición. <p>Para hospitalización se aplicará el pago de habitación múltiple de dos camas</p>

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Documentos Financieros	Documentos Técnico Médicos
<p>En caso de Emergencia / Urgencia</p> <p>Total de Facturas presentadas, que debe estar a nombre del titular o paciente asegurado que conste en la base de datos del ISSFA y cuente con todas las condiciones que establece el Servicio de Rentas Internas.</p> <p>Detalle valorado o planilla de cargos (cuando aplica) de los servicios hospitalarios, insumos, medicamentos y suministros utilizados en los procedimientos.</p>	<p>Los respaldos a presentarse serán:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario 008 debidamente llenado con firma y sello profesional del servicio de emergencia. 2. Recetas de los medicamentos, insumos y suministros utilizados en la atención. 3. Ordenes o pedidos de los exámenes realizados 4. En caso de adquisición del asegurado de: medicamentos, insumos, suministros que fueron necesarios para su recuperación y están debidamente justificados mediante la receta y la factura se procederá a su reposición. 5. En caso de que la emergencia/urgencia continúe con hospitalización se requerirá los documentos señalados en el ítem respectivo. <p>Para este proceso de atención por emergencia/urgencia aplica la cobertura de Servicios Institucionales y Honorarios Médicos con TPSNS.</p>
<p>En caso de reposición de gastos médicos por segunda opinión</p> <p>Total de Facturas presentadas, que debe estar a nombre del titular o paciente</p>	<p>Si la atención médica corresponde a una segunda opinión, los documentos a presentarse son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de segunda opinión firmada por el asegurado. 2. Informe emitido el médico auditor del ISSFA,

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Documentos Financieros	Documentos Técnico Médicos
<p>asegurado que conste en la base de datos del ISSFA y cuente con todas las condiciones que establece el Servicio de Rentas Internas.</p> <p>Detalle valorado o planilla de cargos (cuando aplica) de los servicios hospitalarios, insumos, medicamentos y suministros utilizados en los procedimientos.</p>	<p>como respuesta a la solicitud.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Informe técnico médico y/o resultados del profesional que efectuó la segunda opinión. 4. Solicitud y resultados de exámenes de laboratorio, imágenes u otros procedimientos solicitados por el profesional interconsultado. 5. En caso de generarse procesos complementarios para atención integral de salud se requerirá los documentos señalados en los ítems respectivos. <p>Para este proceso de atención aplica la cobertura de Servicios Institucionales y Honorarios Médicos con TPSNS.</p>
<p>En caso de reposición de gastos por adquisición de pasajes aéreos y/o terrestres y uso de servicio de ambulancia</p> <p>Boletos aéreos o Tiquetes electrónicos y/o terrestres usados por el asegurado beneficiario calificado, y su acompañante cuando sea el caso, en la ruta autorizada (ida y retorno) con el costo total de los mismos.</p>	<p>Los respaldos para el caso de reposición de pasajes aéreos y/o terrestres son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Copia de la autorización enviada al Prestador de Servicio de Salud. 2. Copia del informe del procedimiento o examen realizado. 3. En caso de uso de servicio de ambulancia o vehículos de asistencia y evaluación rápida Se cancelarán de acuerdo a lo establecido en el Tarifario de Prestaciones para el Sistema Nacional de Salud (TPSNS). Dado el servicio se adjuntará el Formulario 002 u otro documento de respaldo de recorrido y asistencia.
<p>Reposición por procedimientos derivados de las unidades de la red del ISSFA y/o autorizados directamente por la Dirección del Seguro de Salud</p> <p>Total de Facturas presentadas, que debe estar a nombre del titular o paciente asegurado que conste en la base de datos del ISSFA y cuente con todas las condiciones que establece el Servicio de Rentas Internas.</p> <p>Detalle valorado o planilla de cargos</p>	<p>En caso de derivación se considerará cualquiera de las siguientes alternativas como requisitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formulario 053 debidamente llenado o Formulario institucional de pedido u Oficio de solicitud del servicio o de no contar con el servicio. 2. Autorización del médico auditor responsable de acreditar procedimientos especiales o del médico tratante autorizado por la unidad que deriva, con código de autorización (secuencia numérica de derivaciones). En el caso que aplique. 3. Historia clínica completa en caso de hospitalización. 4. Ordenes de exámenes y/o procedimientos a ser

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Documentos Financieros	Documentos Técnico Médicos
<p>(cuando aplica) de los servicios hospitalarios, insumos, medicamentos y suministros utilizados en los procedimientos.</p>	<p>efectuados, con resultados de los mismos (en los cuales se verifique responsabilidad del médico o institución derivadora).</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Informe médico de los procedimientos efectuados por hospitalización del día. (cuando aplique) 6. En caso de derivaciones por urgencias/emergencias se adjuntará toda la documentación solicitada anteriormente para esta clase de atenciones. 7. Si la atención fue en consulta médica se considerará lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Derivación de la unidad militar de salud • Informe médico de la prestación dada o nota de evolución o certificado médico. 8. En caso de falta de insumos, suministros y medicamentos de uso hospitalario y en emergencia en las unidades prestadoras de salud: <ul style="list-style-type: none"> • Receta del prestador de servicios de salud que indique: el nombre del paciente, fecha, sello, firma del profesional y detalle de la prescripción. • Epicrisis u Oficio con firma de la máxima autoridad o quien haga sus veces, donde se señale que la unidad de salud no cuenta con los medicamentos, suministros o insumos entre otros. • En el caso de padres se reconocerá la cobertura del 50%. 9. En caso de atención domiciliaria y cuidados paliativos previamente autorizados por la Dirección del Seguro de Salud, es decir con autorización antes de otorgar el servicio. 10. En caso de rehabilitación especial, se adicionará el respaldo del Control de asistencia a terapias. <p>Para este proceso de atención por derivaciones se aplicará conforme a la normativa.</p> <p>Nota: Para la reposición de medicina oncológica en pacientes hospitalizados deberá estar considerado en el CNMB y sus excepciones.</p>

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Documentos Financieros	Documentos Técnico Médicos
<p>Reposición por Pagos Coordinados</p> <p>Copia certificada de la Liquidación de Pago del seguro principal.</p> <p>Copia certificada del detalle valorado de los servicios hospitalarios, insumos, medicamentos y suministros utilizados en los procedimientos.</p>	<p>Si es por pago coordinado:</p> <p>Se deberá adjuntar la documentación de respaldo de acuerdo al servicio de atención que corresponda. (Hospitalización, emergencia, entre otros)</p> <p>Se excluyen montos por deducible.</p> <p>El copago estará regulado en función de la normativa nacional.</p> <p>Para este proceso se aplica la cobertura conforme a la determinación del tipo de atención médica, siempre y cuando no superen los valores del TPSNS.</p>
<p>En el caso de reposición por procedimiento de Libre Elección</p> <p>Total de Facturas presentadas, que debe estar a nombre del titular o paciente asegurado que conste en la base de datos del ISSFA y cuente con todas las condiciones que establece el Servicio de Rentas Internas.</p> <p>Detalle valorado o planilla de cargos (cuando aplica) de los servicios hospitalarios, insumos, medicamentos y suministros utilizados en los procedimientos.</p>	<p>Se reconocerá el derecho a la libre elección por una sola ocasión durante el año calendario y por cada uno de los miembros del grupo familiar debidamente habilitado en la base de datos del ISSFA.</p> <p>Se considera como parte del evento inicial determinado como libre elección, una o más atenciones o fases que correspondan al tratamiento principal calificado por el médico auditor.</p> <p>(Enfermedades catastróficas, raras o huérfanas, eventos que incluyan la recuperación de la funcionalidad como ejemplo cataratas u otros, Rehabilitación especial, y psico rehabilitación de adicciones y /o enfermedades mentales).</p> <p>Para este proceso por libre elección se aplica la cobertura de Servicios Institucionales con TPSNS. Se exceptúa el pago de Honorarios Médicos.</p>
<p>Reposición por Oxígeno Terapia, Rehabilitación Especial, Medicina de Crónicos</p>	<p>De acuerdo al procedimiento para el efecto.</p>

CUIDADOS PALIATIVOS, ATENCIÓN DOMICILIARIA PROLONGADA Y PACIENTES CRÍTICOS

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

- Formulario 053 (Prestador de Servicio de Salud)
- Informe de condición del paciente (Médico Especialista del Prestador de Servicios de Salud Militar)
- Oficio (Prestador de Servicio de Salud)
- Cédula de identidad y la copia identificación militar vigente u hoja familiar o calificación disponible en la página web del ISSFA.

CONCESIÓN DE PRESTACIONES ODONTOLÓGICAS EN LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE SALUD MILITAR, PARTICULARES EN CONVENIO CON EL ISSFA Y RPIS

- Cédula de identidad e,
- Identificación militar vigente u hoja familiar o calificación disponible en la página web del ISSFA.

ENTREGA DE MEDICINA A PACIENTES PORTADORES DE ENFERMEDADES CRÓNICAS CATASTRÓFICAS, RARAS Y HUÉRFANAS

- Receta (Asegurado/Prestador de Servicio de Salud)
- Informe médico (Asegurado)

REHABILITACIÓN ESPECIAL

POR PRIMERA VEZ

- Solicitud con número de cédula, número de afiliación, grado, apellidos y nombres del titular y del paciente.
- Certificado de calificación de discapacidad o carnet del CONADIS / MSP vigente
- Informe del médico tratante de la unidad militar de salud
- Informe del centro al que va acudir el asegurado

RENOVACIÓN

- Actualización de datos (Solicitud de Rehabilitación)
- Informe del médico tratante de la unidad militar de salud
- Informe del centro al que va acudir el asegurado

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

CAMBIO DE CENTRO DE REHABILITACIÓN

- Solicitud con número de cédula, número de afiliación, grado, apellidos y nombres del titular y del paciente
- Informe del médico tratante de la unidad militar de salud
- Informe del centro al que va acudir el asegurado
- En el caso de cambio de Centro debe añadir las razones por las cuales solicita el cambio

OTORGAMIENTO DE ÓRTESIS, COMPONENTES PROTÉSICOS, PRÓTESIS DE MIEMBROS Y AYUDAS TÉCNICAS

- Solicitud para el otorgamiento de órtesis, componentes protésicos, prótesis de miembros, implantes cocleares, implantes óseos y ayudas técnicas (Afiliado).
- Informe Médico del Servicio respectivo (Unidad de Salud Militar).
- Examen de audiometría (Unidad de Salud Militar)
- Informe Psicológico (Unidad de Salud Militar)
- Detalle de entrega de Órtesis, Componentes Protésicos, Prótesis de miembros, implantes cocleares, implantes óseos y ayudas técnicas.

Prestaciones	Solicitud	Certificado de no tener relación de dependencia con el IESS e ISSPOL (PASIVOS Y DEPENDIENTES)	Informe de la Unidad de Salud Militar	Audiometría	Informe Social	Informe Psicológico	
Audífonos	X	X	X	X			
Ayudas técnicas	X	X	X				
Componentes Protésicos	X	X	X				
Implantes cocleares y óseos	X	X	X		X	X	Del grupo familiar
Órtesis	X	X	X				
Prótesis de miembros	X	X	X			X	Cuando es la primera vez

TRATAMIENTO MÉDICO INTEGRAL POR OBESIDAD MÓRBIDA Y EXTREMA

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

- Formulario 053
- “Informe Técnico Médico Multidisciplinario” que contenga el consolidado del criterio de: cirugía, endocrinología, nutrición, cardiología, psicología u otros.
- Cédula de identidad.
- Copia de la identificación militar vigente u hoja familiar o calificación disponible en la página web del ISSFA.
- Certificado médico y copia de la historia clínica o fichas médicas que evidencien el padecimiento de la enfermedad no menor a 5 años emitido por Prestador de Servicios de Salud Militar.

SEGUNDA OPINIÓN DIAGNÓSTICA

CUANDO EL REQUERIMIENTO ES PRESENTADO POR EL ASEGURADO

- Solicitud de segunda opinión diagnóstica RG-M06-P03-02
- Carta debidamente firmada por el asegurado en el que justifique su petición.
- Copia de la historia clínica (incluyendo la atención de los últimos 3 meses en referencia a la patología).
- Documentos habilitantes: Cédula de identidad, copia identificación militar vigente u hoja familiar o calificación disponible en la página web del ISSFA.

CUANDO EL REQUERIMIENTO ES PRESENTADO POR EL PRESTADOR DE SERVICIO DE SALUD

- Formulario 053 autorizado.
- Informe Prestador de Servicio de Salud (opcional).
- Oficio Prestador de Servicio de Salud.
- Documentos habilitantes: Identificación militar vigente u hoja familiar o calificación disponible en la página web del ISSFA.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

DOTACIÓN DE EQUIPOS DE OXIGENOTERAPIA Y TERAPIA DE SUEÑO

- Solicitud para el servicio de Oxigenoterapia y Terapia de sueño RG-M06-P02-01
- Certificado o receta del Prestador de Servicio de Salud Militar con capacidad resolutive firmada por el Médico Tratante el cual abaliza el requerimiento.
- En caso de ser equipo para terapia de sueño debe presentar además el Informe de Polisomnografía emitido por el profesional pertinente.

Requisitos para acceder a las prestaciones de: vejez, invalidez, jubilación y cesantía

REQUISITOS PARA MONTEPIO INICIAL Y MORTUORIA, COPARTICIPACION		CUMPLE
1	Solicitud de Prestaciones (Formato del ISSFA)	
2	Partida de defunción	
3	Copia de cédula del causante	
4	Partida de matrimonio actualizada	
5	Copia de la cedula con el estado civil de VIUDA	
6	Certificado de filiación actualizado	
7	Declaración Voluntaria de Montepío Viuda/Conviviente Formato del ISSFA	
8	Certificado bancario	

HIJOS MENORES DE EDAD

1	Copia de la cédula	
2	Certificado de filiación actualizado	
3	Acta de inscripción de nacimiento	

HIJOS MAYORES DE EDAD ENTRE 18 y 25 AÑOS

1	Copia de la cédula	
2	Acta de inscripción de nacimiento	NO APLICA
3	Certificado bancario	
4	Certificado de filiación actualizado	
5	Certificado de asistencia a clases actualizado en el que conste el año y la carrera que está cursando. Para quienes estudian en el exterior el certificado de asistencia a clases deberá ser legalizado por el Cónsul o Embajada Ecuatoriana o apostillado. *	
6	Certificado de no ser afiliado el IESS, en el caso de serlo deberá adjuntar la certificación de historia laboral	
7	Certificado de no ser afiliado al ISSPOL	
8	Certificado de no poseer RUC emitido por el Servicio de Rentas	

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

REQUISITOS PARA MONTEPIO INICIAL Y MORTUORIA, COPARTICIPACION		CUMPLE
	Internas.	

* Para quienes estudian a distancia deberán presentar todos los documentos anteriormente mencionados adjuntando la declaración juramentada notariada en la que indique el estado civil actual es de soltero y que no tiene actividad formal o informal en la que se genere ingresos propios.

HIJOS MAYORES DE EDAD ENTRE 18 y 25 AÑOS, QUE NO TIENEN DERECHO

1	Solicitud General (Formato del ISSFA)*	
2	Copia de la cedula	
3	Certificado que justifique el motivo de la pérdida del derecho.	

* En la solicitud deberá constar el motivo por el cual no accede a la pensión de montepío

En caso de que alguno de los derechohabientes desee autorizar a otra persona PARA EL COBRO DE MONTEPIO

1	Original o copia certificada del Poder Notarizado (Especificando que es para cobro de la pensión de montepío)	
2	Copia de cédula del apoderado	
3	Certificado bancario del apoderado	

* **Señor afiliado informamos a usted que todos los documentos deberán ser revisados e ingresados por el Asesor de Servicio al Cliente del ISSFA, el mismo que le entregará un comprobante de recibo, de no estar los documentos y la información completa todo trámite deberá ser devuelto.**

REQUISITOS MORTUORIA		CUMPLE
1	Solicitud de Prestaciones (Formato del ISSFA)	
2	Certificado de inhumación o partida de defunción	
3	Copia de cédula del causante	
4	Factura original del pago de los gastos funerales (Requisitos SRI)	
5	Copia de cedula del beneficiario de la factura	
6	Certificado Bancario (cuenta personal no compartida)	

LIQUIDACION DE HERENCIA (GASTOS FUNERALES y LIQUIDACION DE DECIMOS)

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

1	Solicitud de Prestaciones (Formato del ISSFA)	
2	Certificado de inhumación o partida de defunción	
3	Copia de cédula del causante	
4	Original de la Posesión Efectiva de Bienes o copia certificada, inscrita en el Registro de la Propiedad.	
5	Autorización de los herederos para el cobro (formato del ISSFA o poder notariado)	
6	Copia de las cédulas de los herederos (si no constaren en la Posesión)	
7	Certificado bancario (cuenta personal no compartida)	

PAGO DE MORTUORIA A FUNERARIAS CON CONVENIO (AGENCIAS)

1	Solicitud de Prestaciones (Formato del ISSFA)	
2	Certificado de inhumación o partida de defunción	
3	Copia de cédula del causante	
4	Factura original del pago de los gastos funerales	
5	Autorización de los familiares para el pago a favor de la FUNERARIA	
6	Copia de la cedula del familiar que autoriza	
7	Informe de Bienestar Social del ISSFA	
8	Certificado bancario	

* Señor afiliado informamos a usted que todos los documentos deberán ser revisados e ingresados por el Asesor de Servicio al Cliente del ISSFA, el mismo que le entregará un comprobante de recibo, de no estar los documentos y la información completa todo trámite deberá ser devuelto.

REQUISITOS PARA ACRECIMIENTO		CUMPLE
1	Solicitud de Prestaciones (Formato del ISSFA)	
2	Copia de la cedula de los beneficiarios que mantengan el derecho	
3	Certificado de filiación actualizado de los beneficiarios que mantengan el derecho.	

PARA LOS HIJOS MAYORES DE EDAD ENTRE 18 y 25 AÑOS

1	Copia de la cédula	
2	Acta de inscripción de nacimiento	
3	Certificado bancario	
4	Certificado de filiación actualizado	
5	Certificado de asistencia a clases actualizado en el que conste el año y la carrera que está cursando. Para quienes estudian en el exterior el certificado de asistencia a clases deberá ser legalizado por el Cónsul o Embajada Ecuatoriana o apostillado. *	

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

6	Certificado de no ser afiliado al IEES, en el caso de serlo deberá adjuntar la certificación de historia laboral	
7	Certificado de no ser afiliado al ISSPOL	
8	Certificado de no poseer RUC emitido por el Servicio de Rentas Internas.	

* Para quienes estudian a distancia deberán presentar todos los documentos anteriormente mencionados adjuntando la declaración juramentada notariada en la que indique el estado civil actual es de soltero y que no tiene actividad formal o informal en la que se genere ingresos propios.

* **Los documentos ingresados en la base de datos son válidos hasta 3 meses, caso contrario se deberá requerir todos los requisitos actualizados.**

PARA QUIENES PIERDEN EL DERECHO A LA PENSION DE MONTEPIO

1	Solicitud General (Formato del ISSFA)*	
2	Copia de la cédula	
3	Certificado que justifique el motivo de la pérdida del derecho.	

* En la solicitud deberá constar el motivo por el cual pierde el derecho adjuntando el respectivo certificado en el que indique fecha exacta de la pérdida del derecho (dd/mm/aa)

* **Señor afiliado informamos a usted que todos los documentos deberán ser revisados e ingresados por el Asesor de Servicio al Cliente del ISSFA, el mismo que le entregará un comprobante de recibo, de no estar los documentos y la información completa todo trámite deberá ser devuelto.**

SEGURO DE VIDA

DOCUMENTOS DEL MILITAR FALLECIDO

- Partida de nacimiento del causante.
- Copia de cédula del causante.
- Partida de Defunción
- Liquidación de Tiempo de Servicio
- Hoja de salida o Cierre de Crédito/Jefe Sueldos FAE.
- Parte Militar
- Parte Policial. **(de ser el caso).**
- Protocolo de autopsia **(de ser el caso).**
- Informe Médico, Ficha Médica o Epicrisis **(de ser el caso).**
- Posesión Efectiva de Bienes **inscrita en el Registro de la Propiedad, por cada uno de los grupos familiares que tuviere el causante.**

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

DOCUMENTOS PARA LOS BENEFICIARIOS

(VIUDA, CONVIVIENTE E HIJOS)

- Solicitud de prestaciones con todos los datos: **(FORMATO ISSFA)** la misma que **deberá contener la siguiente información.**
 - Nombres, apellidos y número de cédula del beneficiario
 - Nombre del causante
 - Prestación que solicita
 - Banco y número de cuenta bancaria
 - Datos domiciliarios completos y Números telefónicos convencionales y referencias
 - Firma del Solicitante.

Documentos para la viuda o conviviente:

- Copia clara y legible de cédula con estado civil actual (VIUDA).
- Partida de Matrimonio actualizada y **LEGIBLE.**
- Declaración de viudez **FORMATO ISSFA.**
- Sentencia Judicial de **Unión de Hecho** o **Acta de Declaración de Unión de Hecho, realizada en vida del militar.**
- Certificado Bancario en el que indique que es titular de la cuenta (NO CUENTAS COMPARTIDAS).
- Poder notariado para cobro de pensiones (**de ser el caso**)

Documentos para hijos menores de 18 años

- Acta de inscripción de nacimiento
- Copia clara y legible de cédula

Documentos para hijos mayores de 18 años hasta los 25 años de edad

- Copia clara y legible de cédula
- Acta de inscripción de nacimiento
- Certificado de ASISTENCIA a clases actualizado en el que incluya el periodo y la asistencia normal.
- Certificado de Filiación del Registro Civil.
- Certificado de no afiliación al IESS e ISSPOL
- Certificado del Servicio de Rentas Internas de no registrar RUC

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

DECLARACIÓN JURAMENTADA DE NO RECIBIR RENTA PROPIA OTORGADA POR UNA NOTARÍA EN CASO DE TENER ESTUDIOS A DISTANCIA

- Certificado Bancario en el que indique que es titular de la cuenta (NO CUENTAS COMPARTIDAS)
- Poder notariado para cobro (**de ser el caso**)

Documentos para hijos mayores de 18 años Discapacitados TOTAL PERMANENTE (MAYOR AL 70%).

- Copia clara y legible de cédula
- Acta de inscripción de nacimiento
- Certificado de Filiación del Registro Civil.
- Certificado de no afiliación al IESS e ISSPOL
- Certificado del Servicio de Rentas Internas de no registrar RUC
- Certificado Bancario en el que indique que es titular de la cuenta (NO CUENTAS COMPARTIDA).
- Curaduría o poder notariado para cobro.
- Registro de personas Naturales del CONADIS.
- Copia del carnet del CONADIS
- Informe Médico emitido por una unidad de salud militar

EN CASO DE NO EXISTIR VIUDA, CONVIVIENTE O HIJOS

Conforme el Art. 31 lit. e) De La Ley De Seguridad Social De Las Fuerzas Armadas establece que: A falta de los derechohabientes mencionados en los literales anteriores, Tendrá derecho la madre y a falta de ésta, el padre que carezca de medios para subsistir y esté incapacitado para el trabajo. En estos casos, la pensión de montepío será igual al cincuenta por ciento (50%) de la originada por el causante.

- Solicitud de prestaciones con todos los datos: **(FORMATO ISSFA)**
- Nombres, apellidos y número de cédula del beneficiario
- Nombre del causante
- Prestación que solicita
- Banco y número de cuenta bancaria
- Datos domiciliarios completos y Números telefónicos convencionales y referencias
- Firma del Solicitante
- Certificado Bancario en el que indique que es titular de la cuenta (NO CUENTAS COMPARTIDAS).
- Poder notariado para cobro de pensiones (**de ser el caso**).

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

DOCUMENTOS PARA CALIFICACIÓN DISCAPACIDADES MILITARES ACTIVOS

- Oficio Bienestar Social de la Fuerza
- Solicitud de calificación de discapacidad
- Informe detallado del Militar

- **En el que indique si el afiliado se encontraba franco o cumpliendo alguna actividad profesional.**
- **Lugar, fecha y hora exacta del acontecimiento.**

- Informe o parte militar del Jefe, Comandante de la Unidad Militar.

- **En el que indique si el afiliado se encontraba franco o cumpliendo alguna actividad profesional.**
- **Lugar, fecha y hora exacta del acontecimiento.**

- Copia completa clara y legible de Historia Clínica
- Informe médico actualizado con diagnóstico y tratamiento.
- Informe de la Junta Investigadora de accidentes (JIA)
- Copia legible de cédula
- Liquidación de tiempo de servicio.
- Certificado Bancario en el que indique que es titular de la cuenta (NO CUENTAS COMPARTIDA) Curaduría o poder para cobro.

REQUISITOS PARA PRÉSTAMOS

- **Requisitos para préstamos bajo el sistema FONIFA**

Del préstamo para adquirir vivienda inicial.- El ahorrista calificado para acceder al préstamo, presentará los siguientes documentos:

- a) Solicitud de préstamo;
- b) Compromiso privado en formulario del ISSFA o promesa de compraventa notariada;
- c) Copia certificada de la escritura de la vivienda a ser adquirida;
- d) Certificado del Registrador de la Propiedad actualizado, en el que conste la historia de dominio, por los últimos 15 años y los gravámenes o limitaciones al dominio que estuvieren vigentes;
- e) Carta actualizada de pago de los impuestos prediales;
- f) Ficha catastral municipal actualizada;
- g) Certificado Municipal, sobre las afectaciones que tuviere el bien inmueble, se exceptúan de este requisito los inmuebles declarados en propiedad horizontal, legalmente inscritos;

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

- h) Declaración juramentada ante un Juez de lo Civil o Notario Público, que reconozca el afiliado, su cónyuge o la persona con quien mantiene Unión de Hecho legalmente reconocida, que no poseen vivienda a nivel nacional;
- i) En tratándose de bienes declarados en propiedad horizontal, presentará la copia simple de la declaratoria de propiedad horizontal, debidamente aprobada por el Municipio e inscrita en el Registro de la Propiedad y copia del Acta de nombramiento del Administrador o Presidente del Edificio, Conjunto Habitacional o Condominio, copia de la cédula y papeleta de votación vigente. Certificado actualizado en el que señale que el vendedor del inmueble se encuentra al día en el pago de expensas de condominio, cuando así corresponda. Si no existe Administrador o Presidente del Edificio, Conjunto Habitacional o Condominio, el comprador debe presentar declaración juramentada ante Notario Público, señalando que no existe Administrador o Presidente;
- j) Copia a color de cédulas de ciudadanía vigentes para compradores y vendedores; y último certificado de votación para civiles. Cuando exista disolución de la Sociedad Conyugal, se deberá presentar el original de la partida de matrimonio con marginación de la sentencia; y,
- k) Avalúo del inmueble a ser adquirido, realizado por un Perito Avaluador calificado y autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, designado por el ISSFA.

No se tramitará la solicitud de préstamo, si el inmueble se encuentra con limitaciones al dominio o afectaciones.

Del préstamo para construir vivienda inicial en terreno propio.- El ahorrista calificado para acceder al préstamo, entregará los siguientes documentos:

- a) Solicitud de préstamo;
- b) Copia certificada de la escritura que acredite la propiedad del terreno o alícuota a favor del ahorrista calificado, de la sociedad conyugal o sociedad de bienes;
- c) Certificado del Registrador de la Propiedad actualizado, en el que conste la historia de dominio, por los últimos 15 años y los gravámenes o limitaciones al dominio que estuvieren vigentes;
- d) Carta actualizada de pago de los impuestos prediales;
- e) Ficha catastral municipal actualizada;
- f) Certificado otorgado por la Municipalidad sobre las afectaciones que tuviere el bien inmueble, se exceptúan de este requisito los inmuebles declarados en propiedad horizontal, legalmente inscritos;
- g) Declaración juramentada ante un Juez de lo Civil o Notario Público, que reconozca el afiliado, su cónyuge o la persona con quien mantiene Unión de Hecho legalmente reconocida, que no poseen vivienda a nivel nacional;

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

- h) Planos estructurales, sanitarios, eléctricos y arquitectónicos aprobados; y, permiso municipal de construcción vigente;
- i) Presupuesto y cronograma de obra valorado, en el que se detalle el programa de inversiones del préstamo distribuido en cuatro etapas, el que no podrá ser superior al monto del financiamiento del ISSFA, caso contrario el afiliado justificará documentadamente que posee recursos adicionales para concluir los trabajos en el inmueble. En cada etapa se incluirá el tiempo estimado para la ejecución de las obras. La vivienda deberá quedar habitable.

Los recursos adicionales que el afiliado justifique poseer para la construcción del inmueble, deberán ser invertidos en la fase inicial de la obra y el presupuesto a presentar detallará la continuidad de la misma;

- j) El ahorrista calificado que va a construir en propiedad horizontal, presentará la copia simple de la declaratoria de propiedad horizontal, debidamente aprobada por el Municipio e inscrita en el Registro de la Propiedad;
- k) Copia a color de cédulas de ciudadanía vigentes y último certificado de votación para civiles. Cuando exista disolución de la Sociedad Conyugal, se deberá presentar el original de la partida de matrimonio con marginación de la sentencia; y,
- l) Avalúo del inmueble realizado por un Perito Avaluador autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, designado por el ISSFA.

No se tramitará la solicitud de préstamo, si el inmueble se encuentra con limitaciones al dominio o afectaciones.

Del préstamo para comprar terreno y construir vivienda inicial.- El ahorrista calificado para acceder al préstamo, entregará los siguientes documentos:

Para la compra de terreno:

- a) Solicitud de préstamo;
- b) Compromiso privado en formulario del ISSFA o promesa de compraventa notariada;
- c) Copia certificada de la escritura que acredite la propiedad del terreno a ser adquirido;
- d) Certificado del Registrador de la Propiedad actualizado, con la historia de dominio, por los últimos 15 años y la existencia o no de gravámenes o limitaciones al dominio que estuvieren vigentes;
- e) Carta actualizada de pago de los impuestos prediales;
- f) Ficha catastral municipal actualizada;
- g) Certificado otorgado por la Municipalidad sobre las afectaciones que tuviere el bien inmueble, se exceptúan de este requisito los inmuebles declarados en propiedad horizontal, legalmente inscritos;

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

- h) Declaración juramentada ante un Juez de lo Civil o Notario Público, que reconozca el afiliado, su cónyuge o la persona con quien mantiene Unión de Hecho legalmente reconocida, que no poseen vivienda a nivel nacional;
- i) Copia a color de cédulas de ciudadanía vigentes para compradores y vendedores; y último certificado de votación para civiles. Cuando exista disolución de la Sociedad Conyugal, se deberá presentar el original de la partida de matrimonio con marginación de la sentencia; y,
- j) Avalúo del inmueble realizado por un Perito Avaluador autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, designado por el ISSFA.

No se tramitará la solicitud de préstamo, si el inmueble se encuentra con limitaciones al dominio o afectaciones.

Para la construcción, entregará los siguientes documentos:

- a) Planos estructurales, sanitarios, eléctricos y arquitectónicos aprobados; y, permiso municipal de construcción vigente;
- b) Presupuesto y cronograma de obra valorado, en el que se detalle el programa de inversiones del préstamo distribuido en cuatro etapas, el que no podrá ser superior al monto del financiamiento del ISSFA, caso contrario el afiliado justificará documentadamente que posee recursos adicionales para concluir los trabajos en el inmueble. En cada etapa se incluirá el tiempo estimado para la ejecución de las obras. La vivienda deberá quedar habitable.

Los recursos adicionales que el afiliado justifique poseer para la construcción del inmueble, deberán ser invertidos en la fase inicial de la obra y el presupuesto a presentar detallará la continuidad de la misma;

- c) El afiliado que va a construir en propiedad horizontal, presentará la copia simple de la declaratoria de propiedad horizontal, debidamente aprobada por el Municipio e inscrita en el Registro de la Propiedad.

El FONIFA financiará para la compra del terreno hasta el 30% del monto del préstamo para vivienda inicial, solicitado por el afiliado a la fecha de concesión.

De existir en el terreno una construcción en proceso, debidamente aprobada por el municipio, al valor del terreno se sumará el valor de la construcción, la misma que se considerará en el porcentaje proporcional de la etapa de construcción que corresponda.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El afiliado, con posterioridad a la adquisición del terreno, dispondrá de hasta seis meses (06) plazo para entregar planos estructurales, sanitarios, eléctricos y arquitectónicos aprobados, permiso municipal de construcción vigente; y, presupuesto de obra por el saldo pendiente de desembolsar, a partir de lo que se le entregará el valor restante del préstamo de acuerdo a las etapas establecidas para la construcción de vivienda inicial.

El afiliado que por causa justificada no pueda presentar los documentos señalados en el párrafo precedente, podrá solicitar al Jefe de Crédito una prórroga de hasta noventa (90) días adicionales. En caso de requerir un mayor tiempo de prórroga podrá solicitarlo por escrito y documentadamente a la Comisión de Crédito, que no podrá sobrepasar de noventa (90) días adicionales.

Del préstamo para reemplazar su actual vivienda.- El ahorrista calificado para acceder al préstamo hipotecario vivienda inicial, cumplirá los requisitos de acuerdo al destino del préstamo y adjuntará una declaración juramentada ante un Juez de lo Civil o Notario Público, en la que se compromete a vender su actual vivienda en el plazo máximo de ciento ochenta (180) días, una vez que adquiera o culmine la construcción de la nueva vivienda.

El caso de incumplimiento del compromiso establecido, dará lugar a la declaración de plazo vencido del préstamo, ejecución de hipoteca; y, a las acciones civiles y penales correspondientes.

Del préstamo para mejorar y/o ampliar su actual vivienda.- El ahorrista calificado para acceder al préstamo, entregará los siguientes documentos:

- a) Solicitud de préstamo;
- b) Copia certificada de la escritura que acredite la propiedad de la vivienda a favor del ahorrista calificado, de la sociedad conyugal o sociedad de bienes;
- c) Certificado del Registrador de la Propiedad, en el que conste la historia de dominio, por los últimos 15 años y los gravámenes o limitaciones al dominio que estuvieren vigentes;
- d) Carta actualizada de pago de los impuestos prediales;
- e) Certificado otorgado por la Municipalidad sobre las afectaciones que tuviere el bien inmueble, se exceptúan de este requisito los inmuebles declarados en propiedad horizontal, legalmente inscritos;
- f) Declaración juramentada ante un Juez de lo Civil o Notario Público, que acredite que el afiliado, utilizará el préstamo en la mejora o ampliación de su

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

única vivienda, de la sociedad conyugal o sociedad de bienes, que poseen a nivel nacional;

- g) En el caso de ampliación, presentará planos aprobados y permiso de construcción o permiso de trabajos varios u obras menores, otorgado por el municipio (según el caso);
- h) Presupuesto y cronograma de obra valorado, en el que se detalle el programa de inversiones del préstamo distribuido en cuatro etapas, el que no podrá ser superior al monto del financiamiento del ISSFA, caso contrario el afiliado justificará documentadamente que posee recursos adicionales para concluir los trabajos en el inmueble. En cada etapa se incluirá el tiempo estimado para la ejecución de las obras. La vivienda deberá quedar habitable.

Los recursos adicionales que el afiliado justifique poseer para la mejora y/o ampliación del inmueble, deberán ser invertidos en la fase inicial de la obra y el presupuesto a presentar detallará la continuidad de la misma;

- i) Copia a color de cédulas de ciudadanía vigentes y último certificado de votación para civiles. Cuando exista disolución de la Sociedad Conyugal, se deberá presentar el original de la partida de matrimonio con marginación de la sentencia.
- j) Avalúo del inmueble realizado por el profesional Perito Avaluador autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, designado por el ISSFA.

No se tramitará la solicitud de préstamo, si el inmueble se encuentra con limitaciones al dominio o afectaciones.

Mejora y/o ampliación de vivienda:

- a) **Mejora:** Corresponde a trabajos que permiten incrementar las condiciones de habitabilidad de la vivienda, tales como: colocación o cambio de pisos, puertas, ventanas, baños, muebles de cocina, closets, instalaciones eléctricas y sanitarias, cambio o impermeabilización de techos, cielo raso; y, otras adecuaciones similares.
- b) **Ampliación:** Incremento de la superficie habitable, siempre y cuando se mantenga como una sola unidad habitacional.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

- **Requisitos para préstamos para otros fines de vivienda**

Del préstamo para adquirir otra vivienda.- El afiliado podrá adquirir una unidad de vivienda, para lo cual presentará los siguientes documentos:

- a) Solicitud de préstamo;
- b) Compromiso privado en formulario del ISSFA o promesa de compraventa notariada;
- c) Copia certificada de la escritura de la vivienda a ser adquirida;
- d) Certificado del Registrador de la Propiedad actualizado, en el que conste la historia de dominio por los últimos 15 años y los gravámenes o limitaciones al dominio que estuvieren vigentes;
- e) Carta actualizada de pago de los impuestos prediales;
- f) Ficha catastral municipal actualizada;
- g) Certificado Municipal, sobre las afectaciones que tuviere el bien inmueble. Se exceptúan de este requisito los inmuebles declarados en propiedad horizontal, legalmente inscritos;
- h) En tratándose de bienes declarados en propiedad horizontal, presentará la copia simple de la declaratoria de propiedad horizontal, debidamente aprobada por el Municipio e inscrita en el Registro de la Propiedad y copia del Acta de nombramiento del Administrador o Presidente del Edificio, Conjunto Habitacional o Condominio, copia de la cédula y papeleta de votación vigentes. Certificado actualizado en el que señale que el vendedor del inmueble se encuentra al día en el pago de expensas de condominio, cuando así corresponda. Si no existe Administrador o Presidente del Edificio, Conjunto Habitacional o Condominio, el comprador debe presentar declaración juramentada ante Notario Público, señalando que no existe Administrador o Presidente;
- i) Copia a color de cédulas de ciudadanía vigentes de los compradores y vendedores; y, último certificado de votación para civiles. Cuando exista disolución de la sociedad conyugal, se deberá presentar el original de la partida de matrimonio con marginación de la sentencia; y,
- j) Avalúo del inmueble a ser adquirido, realizado por un Perito Avaluador calificado y autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, designado por el ISSFA.

No se tramitará la solicitud de préstamo, si el inmueble se encuentra con limitaciones al dominio o afectaciones.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Del préstamo para construir otra vivienda en terreno propio.- El afiliado podrá construir una unidad de vivienda, para lo cual presentará los siguientes documentos:

- a) Solicitud de préstamo;
- b) Copia certificada de la escritura que acredite la propiedad del terreno o alícuota a favor del afiliado, de la sociedad conyugal o sociedad de bienes;
- c) Certificado del Registrador de la Propiedad actualizado, en el que conste la historia de dominio por los últimos 15 años y los gravámenes o limitaciones al dominio que estuvieren vigentes;
- d) Carta actualizada de pago de los impuestos prediales;
- e) Ficha catastral municipal actualizada;
- f) Certificado otorgado por la Municipalidad sobre las afectaciones que tuviere el bien inmueble. Se exceptúan de este requisito los inmuebles declarados en propiedad horizontal, legalmente inscritos;
- g) Planos estructurales, sanitarios, eléctricos y arquitectónicos aprobados; y, permiso municipal de construcción vigente;
- h) Presupuesto y cronograma de obra valorado, en el que se detalle el programa de inversiones del préstamo distribuido en cuatro etapas, el que no podrá ser superior al monto del financiamiento del ISSFA, caso contrario el afiliado justificará documentadamente que posee recursos adicionales para concluir los trabajos en el inmueble. En cada etapa se incluirá el tiempo estimado para la ejecución de las obras. La vivienda deberá quedar habitable.
- i) Los recursos adicionales que el afiliado justifique poseer para la construcción del inmueble, deberán ser invertidos en la fase inicial de la obra y el presupuesto a presentar detallará la continuidad de la misma;
- j) El afiliado que va a construir en propiedad horizontal, presentará la copia simple de la declaratoria de propiedad horizontal, debidamente aprobada por el Municipio e inscrita en el Registro de la Propiedad;
- k) Copia a color de cédulas de ciudadanía vigentes y último certificado de votación para civiles. Cuando exista disolución de la sociedad conyugal, se deberá presentar el original de la partida de matrimonio con marginación de la sentencia; y,
- l) Avalúo del inmueble realizado por un Perito Avaluador autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, designado por el ISSFA.

No se tramitará la solicitud de préstamo, si el inmueble se encuentra con limitaciones al dominio o afectaciones.

Del préstamo para comprar terreno con fines de vivienda.- El afiliado para acceder al préstamo, entregará los siguientes documentos:

- a) Solicitud de préstamo;
- b) Compromiso privado en formulario del ISSFA o promesa de compraventa notariada;
- c) Copia certificada de la escritura que acredite la propiedad del terreno a ser adquirido;

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

- d) Certificado del Registrador de la Propiedad actualizado, con la historia de dominio por los últimos 15 años y la existencia o no de gravámenes o limitaciones al dominio que estuvieren vigentes;
- e) Carta actualizada de pago de los impuestos prediales;
- f) Ficha catastral municipal actualizada;
- g) Certificado otorgado por la Municipalidad sobre las afectaciones que tuviere el bien inmueble. Se exceptúan de este requisito los inmuebles declarados en propiedad horizontal, legalmente inscritos;
- h) Copia a color de cédulas de ciudadanía vigentes de los compradores y vendedores; y, último certificado de votación para civiles. Cuando exista disolución de la sociedad conyugal, se deberá presentar el original de la partida de matrimonio con marginación de la sentencia; y,
- i) Avalúo del inmueble realizado por un Perito Avaluador autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, designado por el ISSFA.

El ISSFA financia la adquisición de terrenos de hasta 1.000 metros cuadrados en zona urbana y hasta 5.000 metros cuadrados en zona rural.

No se tramitará la solicitud de préstamo, si el inmueble se encuentra con limitaciones al dominio o afectaciones.

Del préstamo para mejorar y/o ampliar vivienda.- El afiliado para acceder al préstamo, entregará los siguientes documentos:

- k) Solicitud de préstamo;
- l) Copia certificada de la escritura que acredite la propiedad de la vivienda a favor del afiliado, de la sociedad conyugal o sociedad de bienes;
- m) Certificado del Registrador de la Propiedad actualizado, en el que conste la historia de dominio por los últimos 15 años y los gravámenes o limitaciones al dominio que estuvieren vigentes;
- n) Carta actualizada de pago de los impuestos prediales;
- o) Certificado otorgado por la Municipalidad sobre las afectaciones que tuviere el bien inmueble. Se exceptúan de este requisito los inmuebles declarados en propiedad horizontal, legalmente inscritos;
- p) En el caso de ampliación, presentará planos aprobados y permiso de construcción o permiso de trabajos varios u obras menores, otorgado por el municipio (según el caso);
- q) Presupuesto y cronograma de obra valorado, en el que se detalle el programa de inversiones del préstamo distribuido en cuatro etapas (para ampliación) o tres etapas (para mejoras), el que no podrá ser superior al monto del financiamiento del ISSFA, caso contrario el afiliado justificará documentadamente que posee recursos adicionales para concluir los trabajos en el inmueble. En cada etapa se incluirá el tiempo estimado para la ejecución de las obras. La vivienda deberá quedar habitable.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Los recursos adicionales que el afiliado justifique poseer para la mejora y/o ampliación del inmueble, deberán ser invertidos en la fase inicial de la obra y el presupuesto a presentar detallará la continuidad de la misma;

- r) Copia a color de cédulas de ciudadanía vigentes y último certificado de votación para civiles. Cuando exista disolución de la sociedad conyugal, se deberá presentar el original de la partida de matrimonio con marginación de la sentencia.
- s) Avalúo del inmueble realizado por el profesional Perito Avaluador autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, designado por el ISSFA.

No se tramitará la solicitud de préstamo, si el inmueble se encuentra con limitaciones al dominio o afectaciones.

Mejora y/o ampliación de vivienda:

- c) **Mejora:** Corresponde a trabajos que permiten incrementar las condiciones de habitabilidad de la vivienda, tales como: colocación o cambio de pisos, puertas, ventanas, baños, muebles de cocina, closets, instalaciones eléctricas y sanitarias, cambio o impermeabilización de techos, cielo raso; y, otras adecuaciones similares.
- d) **Ampliación:** Incremento de la superficie habitable, siempre y cuando se mantenga como una sola unidad habitacional.

Del préstamo para cancelación de gravamen hipotecario.- Este préstamo tiene por objeto cancelar la obligación que como origen fue la adquisición, construcción, mejora o ampliación de vivienda, más no para garantizar un crédito de otra naturaleza respaldado con garantía hipotecaria. El afiliado para acceder al préstamo, entregará los siguientes documentos:

- a) Solicitud del préstamo;
- b) Copia certificada de la escritura que acredite la propiedad del inmueble o alícuota a favor del afiliado, de la sociedad conyugal o sociedad de bienes;
- c) Certificado del Registrador de la Propiedad actualizado, en el que conste la historia de dominio por los últimos 15 años y los gravámenes o limitaciones al dominio que estuvieren vigentes, en el que se podrá evidenciar que el inmueble soporta gravamen hipotecario a favor de la Institución regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros o Superintendencia de Economía Popular y Solidaria;
- d) Carta actualizada de pago de los impuestos prediales;
- e) Ficha catastral municipal actualizada;
- f) Copia a color de cédulas de ciudadanía vigentes y último certificado de votación para civiles. Cuando exista disolución de la sociedad conyugal, se deberá presentar el original de la partida de matrimonio con marginación de la sentencia.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

- g) Documento emitido por la institución acreedora, que detalle el saldo adeudado, que no debe ser mayor al monto del préstamo al que puede acceder el afiliado;
- h) Minuta de cancelación de la hipoteca, otorgado por la institución acreedora;
- i) Copia a color de la cédula vigente y papeleta de votación, y nombramiento del representante legal de la institución; y,
- j) Avalúo del inmueble realizado por un Perito Avaluador autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros, designado por el ISSFA.

Sustitución de Hipoteca.- El afiliado que desee sustituir una hipoteca, lo podrá realizar por una sola vez con otro inmueble de su propiedad, que al menos cubra el 125% del saldo de los préstamos hipotecarios vigentes a la fecha de la solicitud, previo análisis y resolución de la Comisión de Crédito, debiendo presentar los siguientes documentos:

- a) Solicitud de sustitución de hipoteca;
- b) Copia certificada de la escritura de la vivienda a ser hipotecada;
- c) Certificado del Registrador de la Propiedad actualizado, en el que conste la historia de dominio por los últimos 15 años y los gravámenes o limitaciones al dominio que estuvieren vigentes;
- d) Carta actualizada de pago de los impuestos prediales;
- e) Ficha catastral municipal actualizada o su equivalente;
- f) Certificado Municipal, sobre las posibles afectaciones que tuviere el bien inmueble. Se exceptúan de este requisito los inmuebles declarados en propiedad horizontal, legalmente inscritos;
- g) En tratándose de bienes declarados en propiedad horizontal, presentará la copia simple de la declaratoria de propiedad horizontal, debidamente aprobada por el Municipio e inscrita en el Registro de la Propiedad; y, copia del Acta de nombramiento del Administrador o Presidente del Edificio, Conjunto Habitacional o Condominio, copia de la cédula y papeleta de votación vigente. Certificado actualizado en el que señale que se encuentra al día en el pago de expensas de condominio, cuando así corresponda;
- h) Copia a color de cédulas de ciudadanía vigentes y último certificado de votación para civiles. Cuando exista disolución de la sociedad conyugal, se deberá presentar el original de la partida de matrimonio con marginación de la sentencia; y,
- i) Avalúo del inmueble a ser hipotecado, realizado por un Perito Avaluador calificado y autorizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, designado por el ISSFA.

No se tramitará la solicitud, si el inmueble se encuentra con limitaciones al dominio o se encuentra con afectaciones.

Se procederá con el levantamiento de hipoteca, una vez que entregue la escritura del nuevo inmueble con hipoteca a favor del ISSFA, debidamente inscrito en el Registro de la Propiedad del correspondiente cantón.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

- **Requisitos para préstamos quirografarios**

Del préstamo para consumo.-El afiliado para acceder al préstamo, cumplirá los siguientes requisitos:

1. **Servicios en línea.**- Disponer de clave de acceso para Servicios en Línea.
2. **Servicio al cliente de ISSFA Matriz, Regionales y Agencias,** presentará:
 - a) Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente; y,
 - b) Original y copia a color legible de la papeleta de votación del último proceso electoral (excepto Militares en Servicio Activo y Pensionistas mayores de sesenta y cinco años de edad).

Quando deba firmar la documentación del préstamo el o la cónyuge, presentarán los requisitos detallados en los literales a) y b).

Del préstamo para necesidades apremiantes.- Presentará los siguientes requisitos:

1. Solicitud a través de Servicios en Línea, donde exponga la situación que motiva la necesidad apremiante.
2. Documentos que justifiquen la necesidad apremiante. Serán entregados en Servicio al Cliente de ISSFA Matriz, Regionales y Agencias:
 - a. **Salud.**- Gastos médicos y hospitalarios no cubiertos por el Seguro de Enfermedad y Maternidad del ISSFA:
 - Informes Médicos que justifiquen la necesidad apremiante.
 - Proforma o factura de gastos médicos.
 - b. **Fallecimiento.**- Gastos funerales de un familiar hasta el segundo grado de afinidad y tercero de consanguinidad:
 - Certificado de inhumación o partida de defunción.
 - Factura de gastos de funerales.
 - Compra-venta o arrendamiento de espacio en un cementerio.
 - c. **Obligaciones judiciales (dependiendo del caso).**- Dispuestas por autoridad competente:
 - Copia de autos resolutorios de liquidación de valores pendientes por juicio de pensión alimenticia.
 - Copia de autos de embargo de vivienda.
 - Copia de indemnizaciones, autos de libertad, honorarios profesionales relacionados con accidentes de tránsito.
 - Copia de los documentos más relevantes del proceso judicial que permitan determinar la necesidad apremiante de pago.
 - Factura de honorarios emitida por un profesional en Derecho.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

- d. **Otros eventos de naturaleza externa.**- Cualquier situación no predecible que genere una necesidad económica, previo informe favorable emitido por la Dirección de Bienestar Social del ISSFA.

Del préstamo para educación.-Presentará los documentos que justifiquen la cobertura de gastos para el afiliado, cónyuge o hijos, por: matrícula; pensiones; elaboración de tesis o proyectos de grado; derechos de grado; equipos técnicos o informáticos u otros; e, intercambios estudiantiles o pasantías académicas, para lo cual cumplirá los siguientes requisitos:

1. Solicitud a través de Servicios en Línea, exponiendo la situación que motiva los gastos de educación.
2. Documentos que justifiquen los gastos de educación. Serán entregados en Servicio al Cliente de ISSFA Matriz, Regionales y Agencias:
 - a. **Educación primaria o secundaria.**- Documento emitido por la entidad educativa en el que detalle: nombres del alumno, año escolar que está cursando, detalle de valores de los servicios educativos.
 - b. **Educación tercero y cuarto nivel en el país o exterior:**
 - Documento emitido por la institución educativa en el que detalle: nombres del alumno, año escolar, semestre o créditos que está cursando, carrera, detalle de valores de los servicios educativos; y,
 - Documento de la institución educativa que señale los valores para: elaboración de tesis o proyecto de grado y derechos de grado.
 - c. **Adquisición de equipos.**- Proforma de equipos técnicos, informáticos u otros, para ser utilizados en los estudios, según corresponda.
 - d. **Intercambio estudiantil o pasantía académica:**
 - Convenio de intercambio o pasantía debidamente notariado; y,
 - Detalle de gastos para: pasajes, traslados, estadía, alimentación, educación, entre otros.

Del préstamo para pago de deudas con entidades controladas.-El afiliado podrá acceder al préstamo para el pago de deudas contraídas con Instituciones Reguladas y Controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para lo cual presentará los siguientes documentos:

1. Solicitud a través de Servicios en Línea, exponiendo la situación que motiva la concesión del préstamo; y,

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

2. Documento emitido por la entidad controlada por la SBS o SEPS, en el que detalle el saldo de la deuda. Será entregado en Servicio al Cliente de ISSFA Matriz, Regionales y Agencias.

Del préstamo para adquisición de vehículo nuevo.-Siendo prioridad del ISSFA otorgar préstamos para vivienda, se concederá este préstamo a quien justifique poseerla, y está destinado para la adquisición de un único vehículo nuevo para uso familiar de hasta cinco (05) pasajeros.

Se podrá financiar hasta el 100% del valor del vehículo y se concederá al personal militar en servicio activo, que registre como mínimo tres años de tiempo de servicio activo y efectivo en Fuerzas Armadas; y, Pensionistas de retiro e invalidez o discapacidad, hasta los 65 años de edad incluido el plazo del préstamo, para lo cual presentará los siguientes documentos:

1. Solicitud a través de Servicios en Línea;
2. Documentos que justifiquen la adquisición del vehículo, serán entregados en Servicio al Cliente de ISSFA Matriz, Regionales y Agencias:
 - a) Copia simple de la escritura y certificado original emitido por el Registro de la Propiedad del cantón que corresponda;
 - b) Proforma emitida por la concesionaria;
 - c) Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía del afiliado y cónyuge vigentes. Cuando exista disolución de la Sociedad Conyugal, se deberá presentar el original de la partida de matrimonio con marginación de la sentencia;
 - d) Original y copia a color legible de la papeleta de votación del último proceso electoral (excepto Militares en Servicio Activo y Pensionistas mayores de sesenta y cinco años de edad); y,
 - e) Documento emitido por la concesionaria, en el que detalle: nombre de la entidad, número de RUC, tipo y número de cuenta, en donde el Instituto transferirá el valor del préstamo.

La Comisión de Crédito establecerá el procedimiento para viabilizar los contratos con reserva de dominio en la adquisición de vehículos nuevos. Los costos respectivos serán cubiertos por el afiliado que desea acceder a este producto crediticio.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Del préstamo para imprevistos.-Se otorgará para solventar gastos imprevistos urgentes que requiera cubrir el afiliado, que lo podrá acceder a través de:

1. **Servicios en línea.**- Disponer de clave de acceso para Servicios en Línea.
2. **Servicio al cliente de ISSFA Matriz, Regionales y Agencias,** presentará:
 - a) Original y copia a color legible de la cédula de ciudadanía vigente; y,
 - b) Original y copia a color legible de la papeleta de votación del último proceso electoral (excepto Militares en Servicio Activo y Pensionistas mayores de sesenta y cinco años de edad).

MÓDULO 9

OPERACIONES Y SERVICIOS FINANCIEROS OFERTADOS POR EL SISTEMA CONTROLADO A LOS AFILIADOS O PARTÍCIPES

- **Préstamos Quirografarios**

Conocidos en inglés como commercialloans, los préstamos quirografarios, también denominados créditos quirografarios, son operaciones de crédito a corto o medio plazo en las cuales la persona física o jurídica deudora se compromete a reembolsar el importe prestado más los intereses acordados por ambas partes mediante su firma en un pagaré. Carece, por tanto, de garantías específicas más allá de la obligación suscrita al pagaré. Comúnmente se utilizan para cubrir necesidades puntuales y urgentes de liquidez en actividades laborales y/o profesionales.

- **Préstamos Hipotecarios**

Un préstamo hipotecario, es aquel que apela a una hipoteca para garantizar el cumplimiento de la obligación. Se trata de un préstamo bancario en el cual la persona que acude a solicitar dinero (el prestatario) pone un bien inmueble como garantía: si no cumple con su obligación de pago, de este modo, el banco puede ejecutar la hipoteca y quedarse con la vivienda.

El préstamo hipotecario permite acceder a una cantidad importante de dinero, ya que los valores de los inmuebles son elevados. Esto quiere decir que si una persona hipoteca una casa de su propiedad que está valuada en 50.000 dólares, puede recibir dicho dinero como préstamo. Si devuelve el dinero con los intereses correspondientes en el plazo acordado, su vivienda dejará de estar hipotecada y el sujeto podrá disponer nuevamente de ella sin ninguna traba.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

En caso que el banco decida ejecutar la garantía por falta de pago, lo habitual es que se convoque a un remate judicial para proceder a la venta de la propiedad puesta en garantía. El dinero recaudado con el remate quedará en poder del banco para así cubrir la deuda que la persona no pagó.

Además del riesgo que conlleva el préstamo hipotecario, dado que se pone en juego una propiedad inmobiliaria, es importante resaltar su complejidad a nivel técnico, ya que conjuga ciertos aspectos legales y financieros que no todo el mundo tiene las herramientas para comprender. Por esa razón es vital planificar detenidamente cada paso antes de embarcarse en la solicitud.

Una vez que el interesado ha identificado las condiciones que espera encontrar en el préstamo hipotecario según sus necesidades personales, lo más recomendable es efectuar una comparación de las entidades financieras disponibles. Como se trata de un monto considerable, incluso las diferencias de porcentaje más pequeñas pueden dar paso a un ahorro importante. Entre los puntos destacados a tener en cuenta a la hora de escoger una entidad, se encuentran el plazo de amortización, el tipo de interés, las comisiones y cualquier otro gasto asociado a la operación.

Luego de solicitar un préstamo hipotecario, la entidad financiera necesita llevar a cabo el estudio de viabilidad de la operación, para lo cual solicita al cliente (quien recibe el nombre de prestatario) una serie de documentos determinados.

La tasación de la propiedad inmobiliaria que se usará como garantía es uno de los puntos fundamentales del préstamo hipotecario, ya que a partir del valor que se desprenda de este análisis la entidad podrá determinar el importe máximo que está dispuesta a ofrecerle al cliente. Los profesionales de las Sociedades de Tasación Autorizadas son quienes se encargan de definir el valor de la vivienda, y para ello deben tener en cuenta factores tales como: su antigüedad, su ubicación, sus características (dimensiones, calidades, orientación, cantidad de pisos, comodidades, estado de conservación, etcétera), su situación legal de ocupación y su identificación registral.

Cuando la hipoteca ha sido solicitada formalmente, la entidad financiera debe entregar al prestatario un documento denominado oferta vinculante, en el cual se encuentran todos los detalles concernientes a la escritura del préstamo hipotecario, como ser las cláusulas que han sido negociadas entre ambas partes y aquellas que no. La hipoteca acarrea el pago de un impuesto, el cual suele tener un plazo máximo de pago de 30 días hábiles desde la firma.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

MÓDULO 10

CONDICIONES DE LOS CONVENIOS DE ADHESIÓN

1.- CONVENIO CON UN PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD

- Otorgamiento de descuento al Tarifario de Prestaciones del Sistema Nacional de Salud.

2.- CONVENIOS DE ABONO POR PAGO A LAS PRESTACIONES DE SALUD

- Que esté totalmente justificado el abono por pago de las prestaciones de salud realizado por las áreas técnicas cumpliendo los requisitos y con el informe correspondiente.

3.- CONVENIOS DE LA DIRECCIÓN DE BIENESTAR SOCIAL

N°	EMPRESA	OBJETIVO	BENEFICIOS	FECHA INICIO	FECHA RENOVACIÓN	FECHA TERMINACIÓN	OBSERVACIÓN, VIGENCIA Y DURACIÓN
1	ABEFARM S.A.	Acordar los descuentos y beneficios a favor de los afiliados del ISSFA	Beneficios que se harán efectivos; en base a los siguientes condiciones: Porcentaje de descuento a partir del PVP. - Medicamentos Genéricos 26% - Medicinas Comerciales 20.70% - Insumos Médicos 20.70% - Formulas y Suplementos 17% - Pañales 17% - Demás Productos 1% a partir del precio afiliado Fybeca y Sana Sana En el Convenio existen otros beneficios y programas como son: BENEFICIOS FYBECA - Plan de Medicina continua - Club Bebitos - Club BeautyLab - Mejor día Vitalcard - Club años Dorados - Vital Puntos - 1800fybeca-Servicio a domicilio BENEFICIOS SANA SANA - Tratamiento completito - Acceso a descuentos especiales de hasta el 40% en los 3 días de la salud	30 de abril del 2013	30 de abril del 2014	30 abril del 2016	La renovación del convenio tendrá como plazo de vigencia un año renovable automáticamente e por un año más, el plazo se contará a partir de la fecha de su suscripción del presente documento.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

N°	EMPRESA	OBJETIVO	BENEFICIOS	FECHA INICIO	FECHA RENOVACIÓN	FECHA TERMINACIÓN	OBSERVACIÓN, VIGENCIA Y DURACIÓN
			<p>OTROS</p> <p>-Jornadas Anuales de exámenes médicos</p> <p>-Charlas sobre temas de salud y bienestar</p> <p>El presente convenio tiene alcance nacional, con acceso a todos los afiliados a nivel nacional, la cobertura se realiza a nivel nacional con sus 515 farmacias de Sana Sana en 70 ciudades y 94 farmacias Fybeca en 12 ciudades.</p>				
2	CORPORACION LA FAVORITA C.A.	Acordar los descuentos y beneficios a favor de los afiliados del ISSFA.	<p>Beneficios que se harán efectivos; en base a los siguientes condiciones:</p> <p>PRODUCTOS:</p> <p>-5% de descuento adicional en productos en marca propia en productos de la canasta básica.</p> <p>-5% de descuento adicional en productos de marca propia en productos fuera de la canasta familiar.</p> <p>-Días D Extra cupo anual</p> <p>-Tres cuponerías al año, con descuentos en temporadas especiales en promociones y programas</p> <p>-5% de descuento adicional en productos de marca propia en misceláneos.</p> <p>-Premio Cash Back</p> <p>-10% en la compra</p> <p>-5% de descuento adicional en las compras que realicen los afiliados el día su cumpleaños.</p> <p>EN LOS DESCUENTOS ADICIONALES ESTÁN:</p> <p>-Entrega gratuita de dos tarjetas de fidelidad</p> <p>-El afiliado se beneficiará de constantes promociones, llevadas a cabo en las diferentes locales comerciales de CF y a nivel nacional.</p> <p>-El cupo de compras mensual podrá ser usada con todos los beneficios en Supermaxi, Megamaxi, Aki. Gran Aki, SuperAki y Juguetón.</p> <p>-El afiliado recibirá a través de su correo electrónico, información de ofertas, promociones, recetas concejos y más información.</p> <p>-Los afiliados tienen la opción de escoger cupones de descuentos en la página Web supermaxi.com</p>	07 de agosto del 2013	07 de agosto del 2015	07 de agosto del 2017	Las partes acuerdan ampliar la vigencia y duración del mismo a dos años, que serán contados a partir de la suscripción del presente instrumento.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

N°	EMPRESA	OBJETIVO	BENEFICIOS	FECHA INICIO	FECHA RENOVACIÓN	FECHA TERMINACIÓN	OBSERVACIÓN, VIGENCIA Y DURACIÓN
			<p>-Acceso a la línea telefónica gratuita 1500FAVORITA, para manifestar sus inquietudes, sugerencias o quejas o través del correo electrónico: favorita@favorita.com.</p> <p>El presente convenio tiene alcance a nivel nacional con acceso para todos los afiliados en donde CORPORACION FAVORITA, tenga sucursales y establecimientos comerciales.</p>				
3	Empresa de Hotelería y Turismo (ECUADOR VIEW EXPRESS CIA. LTDA)	Otorgar a los afiliados del Instituto de Seguridad Social de Fuerzas Armadas, precios preferenciales y descuentos en sus instalaciones y servicios	<p>DESCUENTOS Y PROMOCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Paquetes turísticos dentro y fuera del país con descuento en la compra con un 5% sobre las tarifas netas publicadas. -Descuento del 5% de las tarifas Rack en todos los hoteles asociados en el sistema compra anticipada (prepago). -Oferta de promociones dentro y fuera del país. -Tarifa especial en nuestro hotel en la ciudad de Quito, incluido desayuno americano. <p>SERVICIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Venta de tickets aéreos nacionales e internacionales -Asesoramiento continuo y preferencial a los grupos de afiliados en paquetes para grupos. -Trabajo post-venta y seguimiento del pasajero. 	27 de mayo del 2014	27 de mayo del 2015	27 de mayo del 2016	Este convenio tendrá como plazo de vigencia un año, contado a partir de la fecha de suscripción, renovable por un mismo periodo. La vigencia se establece, sin perjuicio de la posibilidad de terminación anticipada, que deberá ser comunicada por cualquier de las partes mediante notificación por escrito a la otra, con 30 días de anticipación, dicha terminación no generará indemnizaciones o multas de ningún concepto.
4	Empresa de Hotelería y Turismo (DECAMERON ECUADOR S.A.)	Otorgar a los afiliados del Instituto de Seguridad Social de Fuerzas Armadas, precios preferenciales y descuentos	<p>DESCUENTOS Y PROMOCIONES:</p> <ul style="list-style-type: none"> -El 10.50% sobre tarifas vigentes de alojamiento bajo el sistema todo incluido, descuento no aplica sobre tarifas promocionales puntuales. -Tarifas en dólares habitación estándar, tarifas aplican únicamente para pagos en efectivo, depósito o transferencia. Sobre reservas que se pagan con tarjetas de crédito se aplicara el 	27 de mayo del 2014	27 de mayo del 2015	27 de mayo del 2016	Este convenio tendrá como plazo de vigencia un año, contado a partir de la fecha de suscripción, renovable por un mismo periodo. La vigencia se

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

N°	EMPRESA	OBJETIVO	BENEFICIOS	FECHA INICIO	FECHA RENOVACIÓN	FECHA TERMINACIÓN	OBSERVACIÓN, VIGENCIA Y DURACIÓN
		en sus instalaciones y servicios	recargo del 4% toda reserva debe estar pagada 100%. SERVICIOS -Alojamiento en confortables habitaciones, alimentación limitada, bebidas y entretenimiento diario.				establece, sin perjuicio de la posibilidad de terminación anticipada, que deberá ser comunicada por cualquier de las partes mediante notificación por escrito a la otra, con 30 días de anticipación, dicha terminación no generará indemnizaciones o multas de ningún concepto.
5	Empresa de Hotelería y Turismo (VIVENZA ECUADOR TRAVEL GROUP)	Otorgar a los afiliados del Instituto de Seguridad Social de Fuerzas Armadas, precios preferenciales y descuentos en sus instalaciones y servicios	DESCUENTOS Y PROMOCIONES: -Tarifa preferencial sobre las tarifas oficiales de Vivenza Ecuador. -Programas nacionales e internacionales el 15 % de descuento. -Cruceros 5% de descuento -Seguros de Viajes 5% de descuento -Renta de autos de autos 5% de descuento. -5% de descuento hoteles nacionales e internacionales SERVICIOS -Actividades de esparcimiento, atractivos nacionales e internacionales. -Equipo de trabajo exclusivo para comercialización de los productos. -Programas turísticos nacionales. -Tickets aéreos nacionales e internacionales.	27 de mayo del 2014	27 de mayo del 2015	27 de mayo del 2016	Este convenio tendrá como plazo de vigencia un año, contado a partir de la fecha de suscripción, renovable por un mismo periodo. La vigencia se establece, sin perjuicio de la posibilidad de terminación anticipada, que deberá ser comunicada por cualquier de las partes mediante notificación por escrito a la otra, con 30 días de anticipación, dicha terminación no generará indemnizaciones o multas de ningún concepto.
6	Centros Gerontológico	Otorgar descuentos	DESCUENTOS -10% de descuento que asciende a \$	08 de septiemb	08 de septiemb	08 de septiemb	Este convenio tendrá como

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

N°	EMPRESA	OBJETIVO	BENEFICIOS	FECHA INICIO	FECHA RENOVACIÓN	FECHA TERMINACIÓN	OBSERVACIÓN, VIGENCIA Y DURACIÓN
	cos (COPITOS DE NIEVE)	preferenciales a favor de los asegurados del Instituto de Seguridad Social de Fuerzas Armadas	630,00 mensuales por persona. SERVICIOS -Habitación -Alimentación -Cuidado Hospitalario -Vista Médica -Auxiliares de enfermería -Terapias ocupacionales -Terapia Física	re del 2014	re del 2015	re del 2016	plazo de vigencia un año, contado a partir de la fecha de su suscripción, pudiendo ser renovado automáticamente e por el mismo periodo, bajo los mismos requisitos y condiciones establecidos en este instrumento.
7	Centros Gerontológicos (ORION)	Otorgar descuentos preferenciales a favor de los asegurados del Instituto de Seguridad Social de Fuerzas Armadas.	DESCUENTOS -Precio preferencial de \$650,00, mensuales por persona. SERVICIOS -Capacidad de instalaciones. -Atención médica general. -Cuidados Hospitalarios -Odontología -Rehabilitación Física -Modalidades en atención -Atención espiritual -Actividades recreativas, lúdicas de integración y participación. -Servicio de hotelería /hospedaje, alimentación y nutrición -Servicios adicionales	08 de septiembre del 2014	08 de septiembre del 2015	08 de septiembre del 2016	Este convenio tendrá como plazo de vigencia un año, contado a partir de la fecha de su suscripción, pudiendo ser renovado automáticamente e por el mismo periodo, bajo los mismos requisitos y condiciones establecidos en este instrumento.
8	Concesionarios Vehiculares MEPA (EMAULME, MIRASOL, PROAUTO y AUTOMOTOS DE LA SIERRA)	Acordar entre le ISSFA y los diferentes Concesionarios de Vehículos la ejecución de un procedimiento, que viabilice la adquisición de vehículos familiares nuevos, en beneficio de los afiliados del instituto; a través del	DESCUENTOS -Descuentos especiales del 2% en la compra de vehículos en modelos de: Spark, Tracker, Captiva, Orlando, Aveo Family, Grand vitara Std. -Descuentos especiales del 4% en la compra de vehículos en marcas de: Gran vitara SZ, Gran Vitara Sport. -Descuentos especiales del 5% en la compra de vehículos en marcas de: Cruze, N300 Max Cargo, AveoEmotion. -Descuentos económicos del 10% en: Servicios Posventa en mano de obra Servicios postventa en compra de repuestos. -TRAMITES Y OTROS Apoyo y proceso de matriculación	09 de octubre del 2014	09 de octubre del 2015	09 de octubre del 2016	Este convenio tendrá como plazo de vigencia un año, contado a partir de la suscripción, del mismo, el que podrá ser renovado en las mismas condiciones, por periodos similares.

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

N°	EMPRESA	OBJETIVO	BENEFICIOS	FECHA INICIO	FECHA RENOVACIÓN	FECHA TERMINACIÓN	OBSERVACIÓN, VIGENCIA Y DURACIÓN
		otorgamiento de crédito por parte del ISSFA y la obtención de descuentos y beneficios a favor de los afiliados del instituto	<p>Vehículo usado como parte de pago y /o ayuda en la venta de auto usado Dispositivo Chevystar 1 año gratis (aplica en ciertos modelos).</p> <p>El presente convenio tiene cobertura: -EMAULME: Guayaquil y Machala -MIRASOL: Azuay, Cañar, Morona Santiago, Loja, Zamora Chinchipe. -PROAUTO: Quito, Cayambe -AUTOMOTORES DE LA SIERRA: Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo.</p>				
9	Concesionarios Vehiculares CEP SA	Acordar entre le ISSFA y los diferentes Concesionarios de Vehículos la ejecución de un procedimiento, que viabilice la adquisición de vehículos familiares nuevos, en beneficio de los afiliados del instituto; a través del otorgamiento de crédito por parte del ISSFA y la obtención de descuentos y beneficios a favor de los afiliados del instituto	<p>DESCUENTOS:</p> <p>Por la compra de vehículos nuevos: -Descuento especial del 3% en la compra de vehículos livianos -Descuentos especiales del 4% en la compra de vehículos camionetas. -Garantía de 2 años, sin límite de Kilometraje en vehículos livianos -Primer mantenimiento gratuito.</p> <p>Inversión a largo plazo comprometiendo un excelente servicio postventa que también trae ventajas como:</p> <p>-Descuento del 15% en mano de obra -Descuento del 10% en la compra de repuestos Atención preferencial en la recepción de las unidades para los mantenimientos.</p> <p>El presente convenio tiene cobertura: Quito, Guayaquil y Cuenca adicionalmente la marca cuenta con talleres autorizados en Ambato, Machala, Puyo, Tena, Ibarra, Latacunga.</p>	09 de octubre del 2014	09 de octubre del 2015	09 de octubre del 2016	Este convenio tendrá como plazo de vigencia un año, contado a partir de la suscripción, del mismo, el que podrá ser renovado en las mismas condiciones, por periodos similares
10	Concesionarios Vehiculares MERQUIAUTO S.A.	Acordar entre le ISSFA y los diferentes Concesionarios de	<p>DESCUENTOS:</p> <p>-MERQUIAUTO S.A. se compromete a dar prioridad a los afiliados del INSTITUTO DE SEGURIDAD SOCIAL DE LAS FUERZAS ARMADAS, en la</p>	05 de diciembre del 2014	05 de diciembre del 2015	Aún no se efectúa la terminación del	Este convenio tendrá como plazo de vigencia un año, contado a partir de la

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

N°	EMPRESA	OBJETIVO	BENEFICIOS	FECHA INICIO	FECHA RENOVACIÓN	FECHA TERMINACIÓN	OBSERVACIÓN, VIGENCIA Y DURACIÓN
		Vehículos la ejecución de un procedimiento, que viabilice la adquisición de vehículos familiares nuevos, en beneficio de los afiliados del instituto; a través del otorgamiento de crédito por parte del ISSFA y la obtención de descuentos y beneficios a favor de los afiliados del instituto	<p>adquisición de vehículos que comercializa.</p> <p>-Descuentos del 4% en vehículos en la marca Hyundai que disponga en stock.</p> <p>-Descuento que aplica el valor del vehículo puesto que en algunos modelos el valor de accesorios se los considera como adicional.</p> <p>El descuento se aplicará al valor de la factura, al cliente final y se reflejará en la misma.</p> <p>El presente convenio tiene cobertura: Quito, Riobamba, Puyo, Tena, Latacunga y Quevedo. Adicionalmente, cuenta con talleres de mantenimiento, reparación y servicio.</p>			convenio	suscripción, del mismo, el que podrá ser renovado en las mismas condiciones, por periodos similares
11	Concesionarios Vehiculares CINASCAR DEL ECUADOR S.A.	Acordar entre le ISSFA y los diferentes Concesionarios de Vehículos la ejecución de un procedimiento, que viabilice la adquisición de vehículos familiares nuevos, en beneficio de los afiliados del instituto; a través del otorgamiento de crédito por parte del ISSFA y la obtención de descuentos y beneficios a favor de los afiliados del instituto	<p>DESCUENTOS:</p> <p>-CHERY: Grand Tiggo 2.0; FulwinSedán; QQ 311; PractivanKarry.</p> <p>-DONFENG: S30; H30; Cityvan; V-Force.</p> <p>-Garantía del vehículo de 2 años o 60.000 km</p> <p>-Red de 24 puntos de venta. Servicios Express, para atender necesidades puntuales de los clientes asistiendo al sitio de trabajo o cualquier punto a nivel nacional.</p> <p>El presente convenio tiene cobertura: Quito, Rumiñahui, Guayaquil, Otavalo, Loja, Machala. Adicionalmente, cuenta con talleres de servicio autorizado en Quito, Guayaquil, Ambato, Loja, Manta, Machala, Santo Domingo, Cuenca, para mantenimiento preventivo, reparación correctiva, enderezada y pintura, repuestos y accesorios.</p>	05 de diciembre del 2014	05 de diciembre del 2015	Aún no se efectúa la terminación del convenio	Este convenio tendrá como plazo de vigencia un año, contado a partir de la suscripción, del mismo, el que podrá ser renovado en las mismas condiciones, por periodos similares

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

N°	EMPRESA	OBJETIVO	BENEFICIOS	FECHA INICIO	FECHA RENOVACIÓN	FECHA TERMINACIÓN	OBSERVACIÓN, VIGENCIA Y DURACIÓN
12	Concesionarios Vehiculares MAZMOTOR S S.A.	Acordar entre le ISSFA y los diferentes Concesionarios de Vehículos la ejecución de un procedimiento, que viabilice la adquisición de vehículos familiares nuevos, en beneficio de los afiliados del instituto; a través del otorgamiento de crédito por parte del ISSFA y la obtención de descuentos y beneficios a favor de los afiliados del instituto	<p>DESCUENTOS:</p> <p>-Carta de compromiso de dar prioridad en la atención a los afiliados del ISSFA, en el proceso de venta de las marcas que distribuye como MARESA CENTER.</p> <p>-Garantía de 2 años o 50.000 Km en las marcas/modelos de: Jeep Compass 4x2 MT, Jeep Compass 4x2 AT, Jeep Compass 4x4 MT, Compass 4x4 AT, Dodge Journey 4x2 AT SE, Dodge Journey 4x2 AT, Dodge Journey 4x2 AT SXT 3 filas, Jeep Grand Cherokee Laredo 4x2, Jeep Grand Cherokee Laredo 4x4.</p> <p>-Se considera camioneta de doble cabina, únicamente 50.000 km</p> <p>-Garantía de 5 años o 100.000 kmen las marcas/modelos de: Jeep Grand Cherokee Limited 4x4 garantía de 2 años o 50.000 km.</p> <p>-Mazda BT50 4X2 doble cabina 2.6 cc STD, Mazda BT50 4X2 doble cabina 2.6 cc full, Mazda BT50 4X2 doble cabina 2.5 cc CRDI, New Mazda 3 sedan 2.0 TM, Mazda CX5 TA full equipo tapicería de cuero, Mazda CX5 TM full equipo tapicería de cuero.</p> <p>-Marca Fiat: Palio Attractive 2014, Nuevo Único Vivace, Uno Way versión especial "full" 2014.</p> <p>El presente convenio tiene cobertura: Quito, Guayaquil, Santo Domingo, Coca y Manta. Adicionalmente, cuenta con talleres de mecánica automotriz, repuestos y accesorios.</p>	05 de diciembre del 2014	05 de diciembre del 2015	Aún no se efectúa la terminación del convenio	Este convenio tendrá como plazo de vigencia un año, contado a partir de la suscripción, del mismo, el que podrá ser renovado en las mismas condiciones, por periodos similares
13	Concesionarios Vehiculares TOYOCOST A S.A.	Acordar entre le ISSFA y los diferentes Concesionarios de Vehículos la ejecución de un procedimiento, que viabilice la adquisición de vehículos	<p>DESCUENTOS:</p> <p>-Vehículos de la marca Toyota (a gasolina, diesel e híbridos).</p> <p>-Talleres de servicio y comercialización de repuestos y accesorios con garantía.</p> <p>-Importación de repuestos y accesorios con garantía</p> <p>-Enderezada y pintura: Equipos especiales para realizar cualquier tipo de reparación mecánica; para pintura laboratorio horno que garantiza acabados de primera calidad, cama</p>	05 de diciembre del 2014	05 de diciembre del 2015	Aún no se efectúa la terminación del convenio	Este convenio tendrá como plazo de vigencia un año, contado a partir de la suscripción, del mismo, el que podrá ser renovado en las mismas condiciones, por periodos similares

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

N°	EMPRESA	OBJETIVO	BENEFICIOS	FECHA INICIO	FECHA RENOVACIÓN	FECHA TERMINACIÓN	OBSERVACIÓN, VIGENCIA Y DURACIÓN
		familiares nuevos, en beneficio de los afiliados del instituto; a través del otorgamiento de crédito por parte del ISSFA y la obtención de descuentos y beneficios a favor de los afiliados del instituto	de enderezada para trabajos de reparación de compactados y chasis, con procesos y controles de calidad definidos por la marca. El presente convenio tiene cobertura: Guayaquil, Manta y Quevedo, cuenta con talleres de mecánica automotriz, repuestos y accesorios.				
14	Concesionarios Vehiculares AEKIA S.A.	Acordar entre le ISSFA y los diferentes Concesionarios de Vehículos la ejecución de un procedimiento, que viabilice la adquisición de vehículos familiares nuevos, en beneficio de los afiliados del instituto; a través del otorgamiento de crédito por parte del ISSFA y la obtención de descuentos y beneficios a favor de los afiliados del instituto	DESCUENTOS: -El Concesionaria AEKIA S.A. designará en cada Concesionario una persona responsable del manejo del Convenio con la finalidad de dar un trato preferencial y directo en todos los trámites correspondientes a la compra de vehículo. -Vehículos parte del Convenio MODELOS: Picanto R 1.0 LLX, Rio R 5DR1.4 LGSL EX, Rio R 4DR1.4 LGSL EX, Cerato 1.6 GSL LX M/T, Cerato 1.6 GSL LX A/T, Cerato AC 1.6 4P 4X2 TM, Cerato AC 1.6 4P 4X2 TA, Carens R 2.0L GSL EX M/T 7P, CNV LX 2.9 LDSL M/T, Sportage 2.0 L4X2 MT GSL LX, Sportage 2.0 L4X2 AT GSL LX, Sportage 2.0 RF/L 2.0 L4X2 MT GSL LX, Sportage 2.0 RF/L 2.0 L4X2 AT GSL LX, K3000 4X2 S/C Turbo Box. -Vehículos Producción Nacional, marcas Cerato CKD Y SPORTAGE 2.0 CKD: Los socios del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas contarán con una persona designada en cada Concesionario para el acompañamiento y soporte durante todos los trámites de compra y entrega de vehículos. -Los descuentos se manejaran en un 1% del valor original en modelos CKD (KiaSportage Active y Kia Cerato Forte) -Los socios son parte de todas las promociones que en su momento se encuentran disponible en	05 de diciembre del 2014	05 de diciembre del 2015	Aún no se efectúa la terminación del convenio	Este convenio tendrá como plazo de vigencia un año, contado a partir de la suscripción, del mismo, el que podrá ser renovado en las mismas condiciones, por periodos similares

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

N°	EMPRESA	OBJETIVO	BENEFICIOS	FECHA INICIO	FECHA RENOVACIÓN	FECHA TERMINACIÓN	OBSERVACIÓN, VIGENCIA Y DURACIÓN
			<p>Concesionario.</p> <p>-Vehículos Importados marcas Picanto R, Rio R4P, Rio R5P, CARNIVAL, SPORTAGE R, K3000, CARENS R.:</p> <p>-Los socios del Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas contarán con una persona designada en cada Concesionario para el acompañamiento y soporte durante todos los trámites de compra y entrega de vehículos.</p> <p>-Los socios son parte de todas de todas las promociones que en su momento se encuentre disponibles en Concesionarios.</p> <p>-Equipos de diagnóstico computarizado de alta tecnológica</p> <p>-Garantía original del fabricante de 5 años o 100.000 km. Para vehículos nuevos y de 1 año o 20.000 km para repuestos.</p> <p>El presente convenio tiene cobertura:</p> <p>Guayaquil, Quito, Ibarra, Santo Domingo, Ambato, Manta, Machala, Cuenca, Riobamba, Portoviejo, Puyo, Quevedo, Latacunga, Esmeraldas y Tena.</p>				

Gracias por su participación