



PANORAMA FINANCIERO

Superintendencia del Sistema Financiero

La Protección de los Derechos a los Usuarios de Servicios Financieros

En un sistema financiero íntegro, transparente, ordenado, justo y eficiente, la protección de los derechos de los usuarios juega un papel trascendental, por lo que dentro de la infraestructura de dicho sistema se debe considerar un marco legal y una institucionalidad que permita un desarrollo adecuado de la referida protección, considerando a la vez, el rol protagónico de los usuarios, para una mayor efectividad de los esfuerzos realizados por las entidades llamadas a tutelar dichos derechos.

En el caso de El Salvador, las leyes del sistema financiero y, de forma especial, la Ley de Protección al Consumidor, constituyen el marco jurídico que considera diversos aspectos referidos a la protección de los derechos de los consumidores, entre los que se encuentran: acceso a información clara, precisa y oportuna; libertad de contratación, no discriminación de usuarios, formalización de contratos y las condiciones especiales en casos de tratarse de contratos de adhesión, derecho a información previo a la firma del contrato y el establecimiento de mecanismos de atención al cliente.

Respecto a la institucionalidad mínima que requiere la infraestructura de un sistema financiero para contribuir a la protección de los derechos de los usuarios, debe comprender entre otros, a los proveedores de los servicios, gremiales, entes reguladores y supervisores, a efecto de establecer mecanismos para que el usuario pueda informarse y reclamar sus derechos. En el país, a las entidades que ofrecen servicios financieros se les requiere contar con una estructura administrativa que reciba y resuelva las quejas, reclamos y solicitudes de información, mientras que entidades públicas, como la Superintendencia, cuentan con los medios que permiten atender solicitudes de información, consultas, asesorías y denuncias de los usuarios del sistema financiero.

Por su parte, el rol de los usuarios es fundamental en el proceso de protección de sus derechos, ya que se requiere de ellos una participación más activa, incluso previo a la adquisición del producto o servicio financiero. Sin embargo, dicho rol podrá ser ejercido por el usuario de una mejor forma si cuenta con una adecuada y oportuna educación financiera que le permita comprender los beneficios y limitantes que conlleva la adquisición de este tipo de productos, implicando además, conocer los mecanismos de protección existentes. En ese sentido, se realizan esfuerzos públicos como la creación y aplicación de la Política Nacional de Protección al Consumidor, así como algunos esfuerzos privados que contribuyen a mejorar la protección de los consumidores, promoviendo una mejor educación de los usuarios del sistema financiero salvadoreño.

La Superintendencia del Sistema Financiero en su afán de contribuir a la protección de los derechos de los usuarios, ha realizado esfuerzos encaminados para que el público cuente con información de los productos y servicios ofrecidos en el sistema financiero, a través del desarrollo de programas radiales, publicación de boletines informativos, sitio web y adicionalmente la participación en el Programa de Educación Financiera de El Salvador que se



PANORAMA FINANCIERO

Superintendencia del Sistema Financiero

La Protección de los Derechos a los Usuarios de Servicios Financieros

realiza en coordinación con el Banco Central de Reserva, el Instituto de Garantía de Depósitos y la Defensoría del Consumidor.

Por otra parte, también coopera con la Defensoría del Consumidor y con otras entidades públicas y privadas, en la ejecución de investigaciones técnicas y legales contribuyendo a establecer acciones y conductas al interior de las entidades supervisadas, que puedan perjudicar o violentar los derechos de quienes hacen uso del sistema financiero. Como parte de la contribución a esta defensa de derechos, la Superintendencia ha creado la Oficina de Atención al Usuario, cuya finalidad es atender las consultas, asesorías, solicitudes de información y denuncias interpuestas .

Aprovechamos este espacio para invitarle a que se informe adecuadamente previo a la adquisición de cualquier producto o servicio financiero. Si considera que no está satisfecho o tiene dudas sobre los mismos, en primer término deberá acudir al proveedor del servicio, quien posee información de primera mano para ayudarlo y resolverle a satisfacción. De no encontrar una solución favorable por parte de la entidad supervisada, pueden escribir al correo electrónico contacto@ssf.gob.sv, visitar la Oficina de Atención al Usuario de la Superintendencia del Sistema Financiero ubicada sobre la 7ª. Avenida Norte, No. 240, San Salvador, o llamar a los teléfonos 2133-2944 o 2133-2945.