



PANORAMA FINANCIERO

Superintendencia del Sistema Financiero

Proceso de Atención a Consultas y Denuncias. Conoce la Oficina de Atención al Usuario

Para la Superintendencia del Sistema Financiero, el contribuir con la protección de los usuarios de servicios financieros, es uno de sus objetivos estratégicos, por lo que, de conformidad a lo establecido en el artículo 90 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, que expresa que este Organismo de Supervisión ***deberá recibir y atender las consultas, peticiones o reclamos que formulen los depositantes, inversionistas, usuarios u otros legítimos interesados, en materias de su competencia...***, crea el Departamento de Atención al Usuario y a su interior a la Oficina de Atención al Usuario, misma que se encuentra ubicada en el primer nivel del Edificio SSF, sobre la 7ª. Avenida Norte y Primera Calle Poniente, No. 240, en San Salvador, donde la ciudadanía que utiliza o adquiere servicios y productos financieros brindados por las Entidades Supervisadas, de forma gratuita, puede apersonarse cuando deseen realizar consultas o requieran de asesorías sobre el uso y funcionamiento de los diferentes productos y servicios que proporcionan dichas entidades.

Asimismo, aquellos usuarios que se encuentren inconformes o insatisfechos por el servicio o producto recibido, pueden interponer una solicitud de investigación o denuncia en dicha Oficina de Atención, para lo cual deberá adjuntar la documentación probatoria pertinente, así como la evidencia de haber gestionado previamente en la entidad financiera involucrada, requisito necesario para dar trámite a las citadas solicitudes.

Por tanto, la Superintendencia del Sistema Financiero, a través del Departamento de Atención al Usuario, realiza las investigaciones administrativas requeridas por los clientes y/o usuarios del Sistema Financiero, mismas que son llevadas a cabo al interior de las entidades supervisadas involucradas, siendo la Oficina de Atención al Usuario, solo la receptora de estas solicitudes o denuncias, contando posteriormente con el trabajo exhaustivo de un equipo de analistas de denuncias y analistas jurídicos, que son los encargados de realizar la referida investigación, dar seguimiento a ésta y brindar una oportuna respuesta al peticionario, con base a los resultados de la investigación.

FASES DEL PROCESO DE ATENCIÓN A CONSULTAS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS

Cuando el Usuario del Sistema Financiero requiere de una asesoría o realiza una consulta, ésta es evacuada en el momento que el usuario se presenta a la Oficina de Atención de la Superintendencia; no obstante, existen consultas y asesoría que generan solicitudes de investigación o denuncia en contra de una entidad supervisada, que implica adicionalmente un accionar al interior de la misma, por lo que para dar respuesta se han establecidos las siguientes fases en el proceso de atención:

1. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y DENUNCIAS

Las solicitudes y denuncias presentadas en forma física por los Usuarios y/o clientes de las entidades supervisadas serán revisadas para determinar si los argumentos expuestos y la



PANORAMA FINANCIERO

Superintendencia del Sistema Financiero

Proceso de Atención a Consultas y Denuncias. Conoce la Oficina de Atención al Usuario

documentación soporte que se adjuntan se encuentran dentro de la competencia de esta Superintendencia, caso contrario, se le hará saber a los interesados las razones por las cuales su solicitud o denuncia no podrá ser atendida. Es importante hacer saber que es requisito principal el presentar evidencia de haber gestionado el caso previamente en la entidad financiera que provocó la inconformidad, dado que es ésta quien conoce de primera mano el contexto del caso y a quién le corresponde resolver en primera instancia.

2. INGRESO DE SOLICITUDES Y DENUNCIAS

Una vez es recibida la denuncia o solicitud en la Oficina de Atención al Usuario, éstas se ingresan oficialmente a los sistemas de control de la Superintendencia, siendo posteriormente asignado cada caso a un profesional analista de denuncia, que será el encargado de realizar la investigación o gestionar la solicitud en la entidad supervisada relacionada al caso, deberá dar seguimiento a la misma y de brindar respuesta oportuna al peticionario.

3. PROCESO DE INVESTIGACIÓN

Es necesario aclarar que la Superintendencia del Sistema Financiera atiende las solicitudes e inicia los procesos de investigación de los casos denunciados respetando su orden de llegada, iniciando dicho proceso con un requerimiento de información respecto al caso a la entidad supervisada involucrada, quien debe dar respuesta y remitir la información y documentación solicitada en plazo establecido al caso investigado, así mismo, la entidad financiera deberá remitir la postura de esa entidad respecto a la situación denunciada, con lo cual el analista de denuncia analiza, verifica y confronta con la documentación proporcionada por el denunciante y quien establece los términos de respuesta, con base a su investigación, que implica la aplicación de criterios técnicos y de regulación Ley y Normativa, determinando incumplimientos por parte de la entidad regulada, si existieren.

4. RESPUESTA POR PARTE DE LA SSF

La respuesta a las solicitudes y denuncias serán formalmente remitidas por escrito al usuario que las interpuso en la Oficina de Atención al Usuario, una vez concluida la investigación. Cabe mencionar que el plazo para dar respuesta a una solicitud o denuncia no puede determinarse con exactitud, debido a que dicho plazo dependerá de variables, tales como: tipo de producto denunciado, antigüedad de las transacciones afectadas, volumen y legalidad de las mismas, entre otras variables a considerar.

5. DESACUERDO CON LA RESPUESTA OBTENIDA

Si el Usuario de Servicios Financiero que presentó una solicitud o interpuso una denuncia, no está conforme con la respuesta recibida por esta Superintendencia, él puede presentar un nuevo escrito pidiendo se le aclare lo que considere pertinente, para lo cual es preciso que



PANORAMA FINANCIERO

Superintendencia del Sistema Financiero

Proceso de Atención a Consultas y Denuncias. Conoce la Oficina de Atención al Usuario

incorpore nuevos elementos que justifiquen su desacuerdo y que permitan retomar el caso. Si es procedente retomar el caso, la nueva documentación y los nuevos elementos expresados son analizados técnica y legalmente, a fin de dar una respuesta final y concluyente al usuario denunciante o peticionario.

Todo lo anterior es procedente cuando las atenciones se brindan de manera presencial, no obstante, la Superintendencia del Sistema Financiero posee un canal electrónico por medio del cual los usuarios del Sistema pueden realizar las consultas que estimen convenientes, por lo que en el sitio institucional www.ssf.gob.sv usted encuentra un link denominado "Contáctenos" donde puede completar la información que se le requiere y exponer su caso, o pueden remitir un correo electrónico directamente a la dirección contacto@ssf.gob.sv ; Asimismo, los usuarios pueden realizar consultas o solicitar asesoría por medio de los teléfonos de la Oficina de Atención al Usuario 2133-2944 y 2133-2945.

Es importante destacar que la Superintendencia del Sistema Financiero, en un afán de contribuir a la protección de los derechos de los usuarios del sistema financiero, ha realizado esfuerzos encaminados para que los usuarios cuenten con mejor y mayor información sobre los productos y servicios ofrecidos en el sistema financiero, por lo que con ese objetivo cuenta además de la Oficina de Atención para dichos usuarios, con programas radiales, boletines informativos y educativos que pueden ser adquiridos en el Centro de Información y Biblioteca "Dr. Víctor Hugo Hurtarte", ubicada en el Edificio SSF o informarse a través de la página web www.educacionfinanciera.gob.sv, del programa de educación financiera, donde la Superintendencia del Sistema Financiero es miembro activo, dado que es de suma importancia para esta sede administrativa que la ciudadanía se informe en debida forma previo a la contratación de un producto financiero para poder tomar la mejor decisión al respecto habiendo determinado el producto o servicio que más se ajuste a sus necesidades y posibilidades; sin embargo, una vez adquirido el producto u obtenido el servicio, y si se considera no estar satisfecho o tener duda sobre los mismos, previo contacto con el proveedor del servicio, usted puede acudir a la Oficina de Atención al Usuario de la Superintendencia del Sistema Financiero, donde con gusto se le atenderá y apoyará.

Vale destacar también que, esta Superintendencia, en tanto participe del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, tiene un importante compromiso con la atención de los usuarios de servicios financieros, de ahí que las funciones llevadas a cabo por el Departamento de Atención al Usuario, constituyen evidencia concreta del mismo, así como el supervisar constantemente la implementación de acciones encaminadas a que las Instituciones supervisadas brinden un mejor servicio que incremente la satisfacción de sus usuarios y con ello, consecuentemente, la disminución de las discrepancias que pudiesen surgir entre tales entidades y los mismos.



PANORAMA FINANCIERO

Superintendencia del Sistema Financiero

**Proceso de Atención a Consultas y Denuncias.
Conoce la Oficina de Atención al Usuario**
