

6 de Octubre de 2014

## Superintendencia realiza relanzamiento de Oficina de Atención al Usuario



En línea con el Plan de Gobierno del Presidente de la República, Salvador Sánchez Cerén, que busca la protección de la ciudadanía consumidora, la Superintendencia del Sistema Financiero realizó este día el relanzamiento de la Oficina de Atención al Usuario del Sistema Financiero.

Con el relanzamiento de la Oficina de Atención al Usuario la SSF busca acercar los servicios a la población para agilizar los trámites y resoluciones de consultas y problemas relacionados con créditos, tarjetas de crédito, pensiones, seguros, inversiones en valores, o servicios y productos financieros.



El Ingeniero Ricardo Perdomo, Superintendente del Sistema Financiero, informó que dicha oficina funcionará en el 2° Nivel del Edificio Mapfre La Centro Americana, Alameda Roosevelt #31-07 y contará con un equipo técnico multidisciplinario que

brindara atención a los usuarios de los diferentes mercados que supervisa esta Superintendencia.

El equipo de profesionales con que contará la Oficina de Atención al Usuario, estará integrada por abogados, técnicos especialistas en las áreas de Pensiones, Valores, Seguros, y Bancos, quienes orientarán sobre los trámites a seguir para una pronta resolución de los casos.

“Uno de los objetivos de la Superintendencia con la apertura de esta Oficina es reducir los plazo de respuesta y tramitología a seguir” afirmo el Ingeniero Perdomo.



Entre los objetivos de la oficina también se encuentran favorecer a la reducción de la mora previsional procurando un diálogo entre empleado, empleador y AFP, y en casos en que se presenten mayor dificultad se contará



con el apoyo de la Fiscalía General de la República para resolver impagos de cotizaciones para pensiones.

Al evento asistió la Presidenta de la Defensoría del Consumidor, Licda. Yanci Urbina, el presidente de la Asociación Bancaria Salvadoreña, Lic. Armando Arias, el presidente de la Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones, Ing. René Novellino, así como presidentes de instituciones supervisadas y funcionarios de la SSF.

El Ing. Perdomo además indicó que esta oficina no sustituye la labor de atención que realizan las

diferentes instituciones financieras, en sus oficinas de atención de reclamos y denuncias, las que constituyen la primera instancia para sus clientes; si estas no resuelven el usuario puede acercarse a la Oficina de Atención al Usuario de la SSF.

Anteriormente esta Oficina estuvo funcionando en las instalaciones de la Superintendencia del Sistema Financiero y atendía un promedio de 200 consultas mensualmente, con esta apertura se pretende que los usuarios identifiquen esta instancia como una segunda opción para que le agilicen sus trámites.

El Superintendente destacó a demás la importancia de la Educación Financiera como complemento a la protección del consumidor: “como parte de la protección de los consumidores o usuarios del sistema financiero la Superintendencia también lleva a cabo una campaña permanente a través del programa de Educación Financiera dirigido a niños, jóvenes y adultos. Hay que tener presente que la educación financiera fortalece a los ciudadanos y les ayuda a manejar de mejor manera sus finanzas, entender sus derechos y deberes, procurándoles una mejor economía de su hogares.