



# Carta de Derechos del Usuario

La Superintendencia del Sistema Financiero, en aras de supervisar y regular en forma efectiva a las entidades sujetas a su control, con base a principios éticos, leyes, normas y estándares internacionales, en materia financiera, en coordinación con otros organismos de supervisión y protección al consumidor, se compromete a lo siguiente:

## **Derecho a ser atendido por todos los canales disponibles**

El usuario tiene derecho a:

1. Ser atendido ya sea personalmente o por teléfono, en el horario mínimo de 8:30 a.m. a 12:00 md. y de 1:15 p.m. a 4:00 p.m., en los días de lunes a viernes, excepto festivos.
2. Ser atendido por escrito a la mayor brevedad posible, tanto mediante un documento en papel, correo electrónico o contacto a través del sitio web de la institución.
3. Consultar el sitio web de la institución en <http://www.ssf.gob.sv>; donde encontrará información relacionada con los servicios y actividades de la misma.
4. A dirigir sus peticiones por escrito, de manera decorosa, a las autoridades de esta Superintendencia, a que se le resuelvan y a que se le haga saber lo resuelto.
5. Ser atendido personalmente y en forma gratuita, en nuestra Biblioteca y Centro de Información Doctor Victor Hugo Hurtarte, en el horario mínimo de 8:30 a.m. a 12:00 md. y de 1:15 p.m. a 4:00 p.m., en los días de lunes a viernes, excepto festivos.
6. Ser atendido personalmente y en forma gratuita, en nuestra Oficina de Atención al Público, en el horario mínimo de 8:30 a.m. a 12:00 md. y de 1:15 p.m. a 4:00 p.m., en los días de lunes a viernes, excepto festivos.

## **Derecho a recibir atención adecuada**

El usuario tiene derecho a:

7. Recibir un trato amable y respetuoso del personal de la institución, con consideración hacia sus intereses e inquietudes y adaptación a sus circunstancias psicológicas, sociales y culturales
8. Ser atendido en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna por razones de sexo, lengua, religión, condición social, nacionalidad, origen, opinión, etc.
9. Conocer el nombre, número telefónico de la oficina y correo electrónico de las autoridades o funcionarios que lo atienden.
10. Exigir la máxima puntualidad en las actuaciones de la Institución en las que resulte necesaria su comparecencia.



## Superintendencia del Sistema Financiero

### **Derecho a obtener información**

El usuario tiene derecho a:

11. Obtener toda la información de carácter general que requiera, de forma veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada; siempre que su revelación no sea contraria a las disposiciones legales o normativas vigentes y que no goce de confidencialidad.
12. Recibir indicaciones precisas sobre el trámite a realizar y su duración; así como la ayuda necesaria para el llenado de los distintos formularios utilizados en los trámites respectivos.
13. Disponer de forma gratuita de los formatos y formularios utilizados para realizar cualquier gestión, ya sea de forma personal o por medios electrónicos.
14. Utilizar un lenguaje comprensible en la información oral o escrita que reciba de la Institución, empleando una sintaxis, estructura y vocabulario sencillos, sin perjuicio de su rigor técnico.

### **Derecho a una tramitación eficiente**

El usuario tiene derecho a:

15. La atención de su solicitud en el orden de llegada o presentación.
16. Una tramitación ágil de los asuntos que le afecten.
17. Conocer en cualquier momento el estado del trámite de su solicitud.
18. La máxima privacidad, seguridad y confidencialidad de su información personal tanto antes, durante y después del trámite como en cualquier comunicación que establezca con la Institución.
19. La tramitación oportuna de las diligencias conciliatorias en caso de existir discrepancia entre el asegurado o beneficiario con las aseguradoras en el pago de un siniestro, así como una gestión adecuada que tienda al avenimiento de voluntades entre las partes en el marco de la competencia de esta Institución en su rol como conciliador.

### **Derecho a exigir el cumplimiento de sus derechos**

El ciudadano tiene derecho a:

20. Recibir, cuando no se encuentre satisfecho con la resolución de su caso, las aclaraciones necesarias para la comprensión de dicha resolución.
21. Ejercer y exigir plenamente los derechos reconocidos en esta Carta y los que le otorga la ley, aunque esté afectado por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica.



## Superintendencia del Sistema Financiero

### Derecho a participar en el mejoramiento de la institución

El ciudadano tiene derecho a:

22. Proporcionar, por cualquier medio oral o escrito, información que ayude al mejoramiento de la Institución o de sus servicios, ya sea en forma de sugerencias, recomendaciones, comentarios o comunicación sobre su experiencia pasada con la Institución.

**Su colaboración es importante. Ayúdenos a servirle mejor. Informe sobre el cumplimiento de esta carta de derechos a la dirección electrónica [contacto@ssf.gob.sv](mailto:contacto@ssf.gob.sv) ubicada en nuestro sitio web <http://www.ssf.gob.sv>.**