



BANCO CENTRAL DE RESERVA

Mecanismos de Participación Ciudadana del Banco Central de Reserva de El Salvador-Julio de 2022

El Banco Central pone a disposición de la población salvadoreña los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

1. PROGRAMAS EDUCATIVOS

a) Programa de Inclusión y Educación Financiera (Programa Interinstitucional)

Comprende charlas, ferias, entrevistas de radio y televisión, cuñas de radio, página web sobre temas como el ahorro, el presupuesto familiar, el buen uso de las tarjetas de crédito, derechos y obligaciones al adquirir productos y servicios financieros.

Si usted desea recibir una charla puede contactarse con el licenciado Luis Liévano, al teléfono 2281-8548 o correo electrónico educacionfinanciera@bcr.gob.sv
<https://inclusionfinanciera.gob.sv/>

b) Programa Conozca su Dinero

Este programa comprende charlas, talleres, seminarios y tiene como objetivos mantener y generar confianza en la población respecto del dinero de curso legal, dando a conocer a ésta las características y medidas de seguridad de los billetes dólares que circulan en la economía, para que sepan identificar un billete genuino de uno falsificado y contribuir de esa forma a la lucha contra la falsificación. Asimismo, busca informar a la población que, por medio de los Bancos del Sistema Financiero, se pueden atender sus solicitudes de canje, relativa a billetes dólares de los Estados Unidos de América, sucios y mutilados por diversas causas. Finalmente tiene como propósito exhortar a toda la ciudadanía a cuidar los billetes, los cuales tienen un alto costo para el país; al deteriorarse un billete nos obliga a retirarlo de circulación y reponerlo antes de que cumpla su ciclo de vida.



BANCO CENTRAL DE RESERVA

Si usted desea recibir una charla sobre las características y medidas de seguridad de los billetes, puede contactarse con el Departamento de Tesorería del Banco Central, al **teléfono 2281-8805**, con la Ingeniero María de los Angeles de Alvarado o escribir al siguiente correo electrónico:

conozcasudinero@bcr.gob.sv

<https://www.bcr.gob.sv/programas/billetes-y-monedas/>

2. BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, COMENTARIOS

El Banco Central de Reserva también pone a disposición de la ciudadanía un espacio donde podrán hacer quejas, sugerencias o comentarios sobre los productos o servicios que ofrece el Banco, así como cualquier otro comentario u observación sobre el quehacer de la Institución o la atención de su personal.

Pueden acceder a esa área en el siguiente enlace:

<https://www.bcr.gob.sv/contactenos/>

3. CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

Con un horario de **8:00 a.m. a 5:00 p.m.** y *sin cerrar al mediodía*, el Centro de Atención de Llamadas tiene como objetivo posibilitar el acceso inmediato a la información, servicios y productos generados por el Banco, demandados a través de llamadas telefónicas y correo electrónico por importadores, exportadores, empresas, instituciones del Estado, embajadas, organismos internacionales y público en general, evitando que se pierdan llamadas o que el cliente no reciba la orientación adecuada sobre la información requerida.

Comuníquese con nosotros marcando el número:

(503) 2281-8000