

EDICIÓN  
ESPECIAL

# La Familia Luchón<sup>®</sup>



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR  
UNÁMONOS PARA CRECER

Superintendencia  
del Sistema Financiero

¿Qué es la  
SSF?

# Consulte y Denuncie

en la Oficina de Atención al Usuario  
de la Superintendencia del Sistema Financiero



GOBIERNO DE  
**EL SALVADOR**  
UNÁMONOS PARA CRECER

**Superintendencia  
del Sistema Financiero**

Le cobraron más  
intereses por su  
crédito?

Su patrono no  
efectuó la cotización  
previsional?

Incumplieron  
el contrato  
de su seguro?

Realizaron cobros  
indebidos en su  
tarjeta de crédito?



Ubicada en el segundo nivel del Edificio Mapfre La Centroamericana,  
Alameda Roosevelt, N° 3107, San Salvador.

Llame a los teléfonos 2133-2944 ó 2133-2945  
ó escribanos a [atencionalusuario@ssf.gob.sv](mailto:atencionalusuario@ssf.gob.sv)

La Superintendencia del Sistema Financiero trabajando por un mercado  
moderno, eficiente y transparente en beneficio de los usuarios.

7a. Avenida Norte No. 240, Apdo. Postal # 2942, El Salvador, C.A.

 (503) 2268-5700 - [www.ssf.gob.sv](http://www.ssf.gob.sv) 

Una mañana en el taller de Don Nacho.



¡Buen día, Don Nacho!

¿Cómo estás, Beto?



Bien, Don Nacho.  
¿Le puedo hacer una pregunta?

Claro que sí, Beto  
¿En qué te puedo ayudar?



Están vendiendo la casa en donde vivimos y me gustaría comprarla. ¿Cree que es una buena idea?

Construir nuestro patrimonio siempre es una buena idea. ¿Y ya pensaste cómo vas a hacer para pagar?



Pues ahí está el problema. Le digo a Mari que solicitemos un crédito hipotecario, pero ella no quiere porque no confía en las instituciones financieras.



Me da gusto que pienses en el bienestar de tu familia. Y el crédito hipotecario es una buena opción.



Pero, ¿cómo hago para que Mari se dé cuenta que el crédito hipotecario es seguro?



Pues muy fácil, si tienen dudas pueden consultar en la Oficina de Atención al Usuario de la SSF.



Sandrita y yo siempre recurrimos a la SSF en caso de tener dudas relacionadas a las instituciones financieras.

Pero, Don Nacho, ¿qué es la SSF?



La Superintendencia del Sistema Financiero es la institución encargada de supervisar a las instituciones financieras (bancos, aseguradoras, mercado de valores e instituciones previsionales). Además ofrece asesoría en materia de educación financiera.



Suena bien pero ¿Cree que ahí aclaran nuestras dudas? Bueno y las de Mari, ya ve que ella es la que no está convencida.



!Ya verás que sí! Por qué no vas a mi casa en la tarde y seguimos conversando.

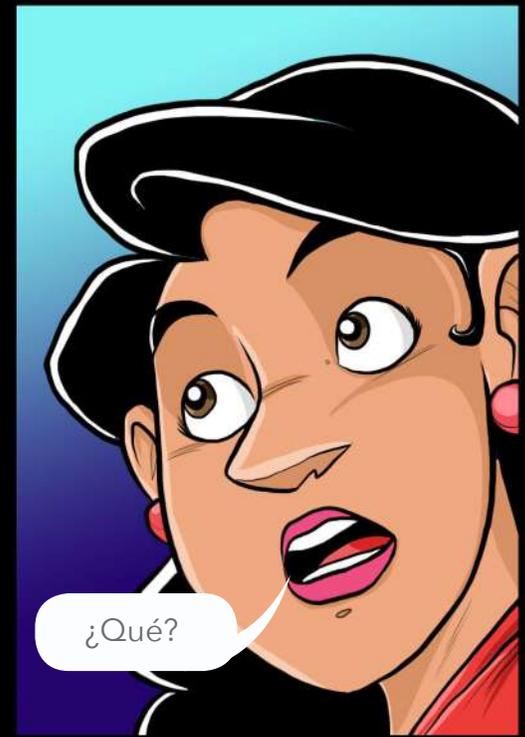
De acuerdo Don Nacho, nos vemos en la tarde.

Mientras tanto en la tienda de Sandrita.



Me vendes una sopa por favor.

Claro que sí. Por cierto ya me dijo Nacho que quieren solicitar un crédito hipotecario.



¿Qué?



¿Por qué esa cara Mari? ¡Si es una gran idea!

Pues eso es lo que dice Beto, pero me da miedo y si luego nos cobran más. La verdad las instituciones financieras no me convencen.



Nada de eso, las instituciones financieras son muy seguras.



Pues no estoy muy segura de eso.

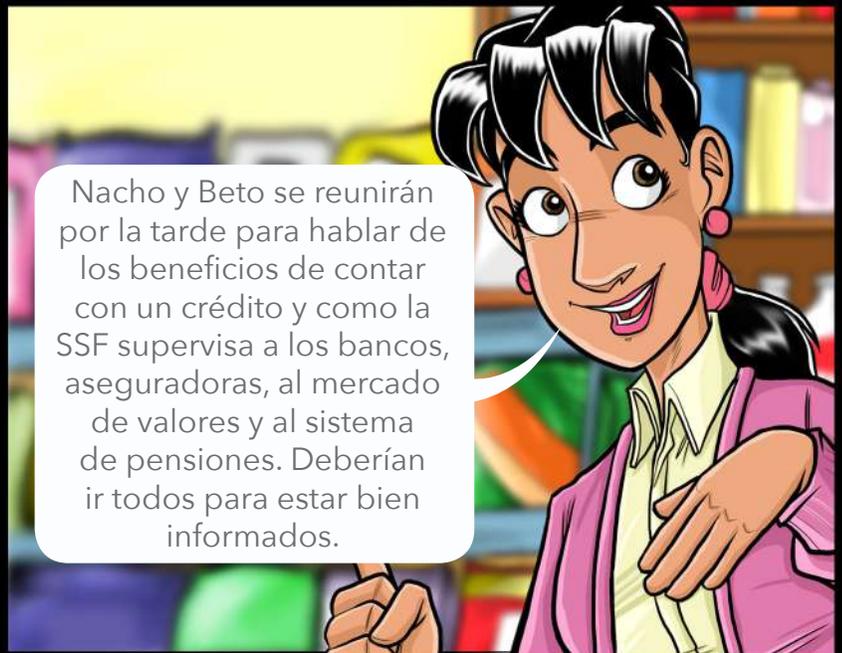
Deberías darte la oportunidad de informarte y para hacerlo está la SSF.

GOBIERNO DE  
**EL SALVADOR**  
UNÁMONOS PARA CRECER

**Superintendencia  
del Sistema Financiero**



Tienes razón, debo estar bien informada para no dejar pasar esta gran oportunidad.



Nacho y Beto se reunirán por la tarde para hablar de los beneficios de contar con un crédito y como la SSF supervisa a los bancos, aseguradoras, al mercado de valores y al sistema de pensiones. Deberían ir todos para estar bien informados.



Mari, ¡qué bueno que te encuentre! Ya vámonos porque se nos hace tarde para recoger a los niños.

Entonces nos vemos por la tarde Sandrita.

Por la tarde en la casa de Don Nacho y Sandrita...

Yo abro, seguramente son nuestros amigos Los Luchón.

TOC!  
TOC!



¡Miren, trajimos galletitas!

Pasen, pasen. Están en su casa.



Pues ahora sí a lo que venimos... Por favor díganos cómo la SSF vigila que nuestro crédito será seguro.

¡Ay, papá, por lo menos deja que Sandrita se termine su galleta!

No te preocupes, Beto, nos da gusto que los Luchón, quieran conocer sobre la SSF y el sistema financiero.





GOBIERNO DE  
**EL SALVADOR**  
UNÁMONOS PARA CRECER

## Superintendencia del Sistema Financiero

Pues bien, la SSF es la encargada de supervisar al sistema financiero (bancos, aseguradoras, mercado de valores e instituciones previsionales). para preservar su estabilidad, eficiencia y transparencia. Todo ello con el fin de proteger a la población usuaria, así como el desarrollo económico y social del país.



¿Qué es el sistema financiero?

6



Yo ya me informé, son bancos, bancos cooperativos, aseguradoras, mercado de valores, e instituciones previsionales.



Mi papito es muy inteligente, él sí que sabe.



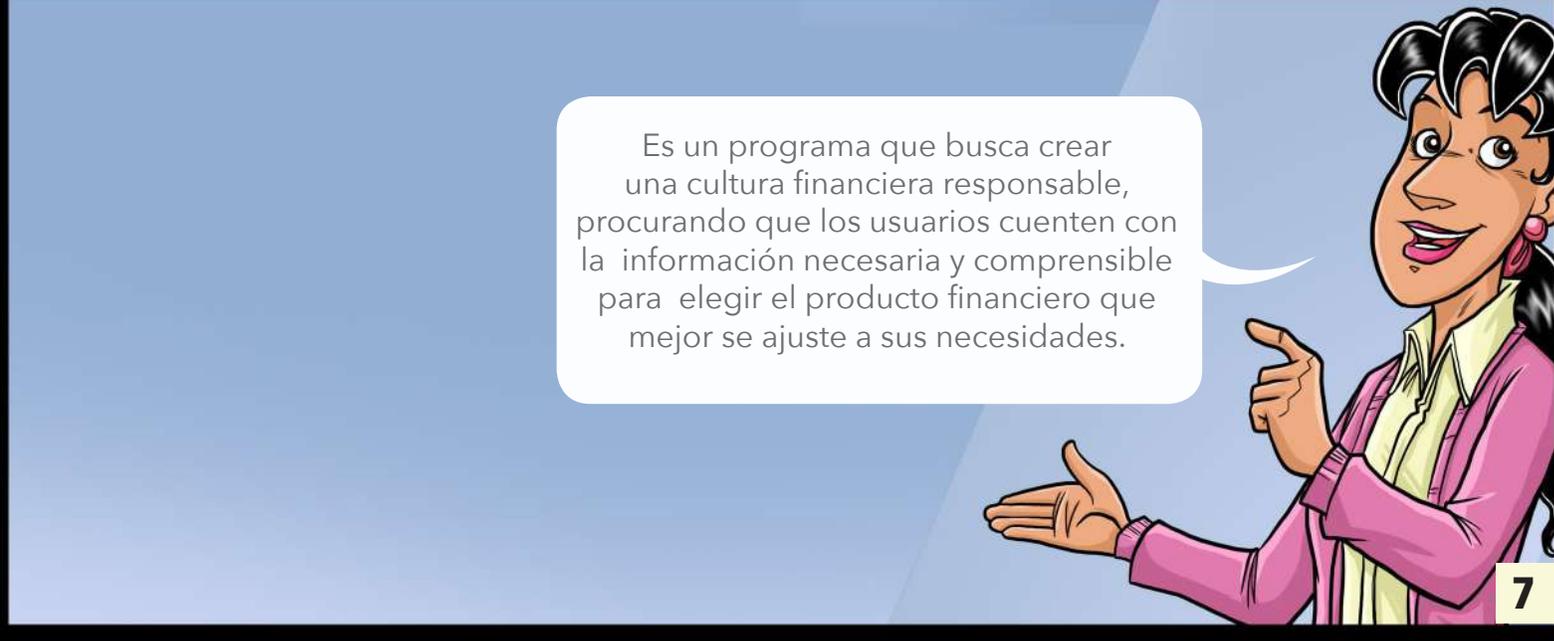
Paty lo importante es informarnos para poder mejorar.



Así es, Beto, y para que todos estemos mejor informados, la SSF cuenta con un Programa de Educación Financiera.



¿Educación financiera?  
¿Qué es eso?



Es un programa que busca crear una cultura financiera responsable, procurando que los usuarios cuenten con la información necesaria y comprensible para elegir el producto financiero que mejor se ajuste a sus necesidades.

Miren, el Programa de Educación Financiera cuenta con una página web en donde pueden encontrar información sobre:

Conociendo el mercado de valores



Boletines Educación Financiera



Artículos Publicados



Campañas Educación Financiera



Programas de Radio



Eventos





¿Boletines, programas de radio...?  
Con todo lo que ofrecen sí  
podremos tener información clara,  
útil y oportuna.

Claro que sí, Mari, para  
eso es el Programa de  
Educación Financiera, para  
que los usuarios conozcan  
sobre los productos y  
servicios que ofrecen las  
instituciones financieras.

Además busca entre otras  
cosas :

- Que los consumidores  
hagan buen uso de los  
productos financieros.
- Conozcan sus derechos.
- Se informen antes de la  
contratación de los servicios  
o productos financieros.
- Comparen costos (tasas,  
comisiones y recargos).



¿Entonces la SSF, además de  
vigilar al sistema financiero,  
orienta a los usuarios para  
que tomen las mejores  
decisiones financieras?

¡Correcto Beto!

Y no sólo eso, la SSF también vigila que se cumplan las reglas y haya un buen funcionamiento en las instituciones financieras. En caso de que éstas no cumplan las reglas, la SSF aplica las sanciones y multas correspondientes.



De ser así a las instituciones financieras les conviene cumplir con todas las reglas.



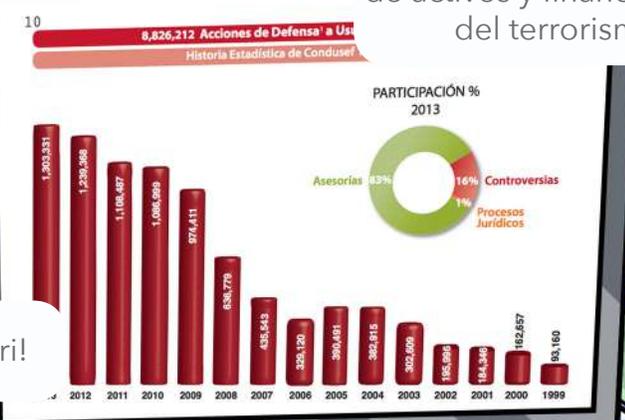
Y de esa forma nosotros como usuarios nos vamos a sentir más seguros y protegidos.



¡Entonces la SSF está de nuestro lado!



Y de nuestro país porque también previene el lavado de activos y financiamiento del terrorismo.



¡Exacto, Mari!



¿Lavado de dinero?  
¿Terrorismo?  
Eso suena muy feo.

Sí, Mari, el lavado de activos es cuando se utiliza el dinero para realizar actividades ilícitas, por lo tanto es un delito.

Pero no te preocupes porque la SSF vigila que las instituciones financieras cuenten con sistemas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Así todos estamos más seguros.

Pueden estar tranquilos porque la SSF se encarga de cuidar a nuestro sistema financiero.

Ya ves, Mari, si podremos cumplir el sueño de tener nuestra casa propia.



Papi, ¿entonces sí tendremos casa nueva?

¡Sí, Pati!  
Con un crédito lo vamos a lograr.



¡Así se habla, Beto!



Todo suena muy bien...  
Aunque quisiera saber más,  
¿dónde puedo encontrar  
más información?



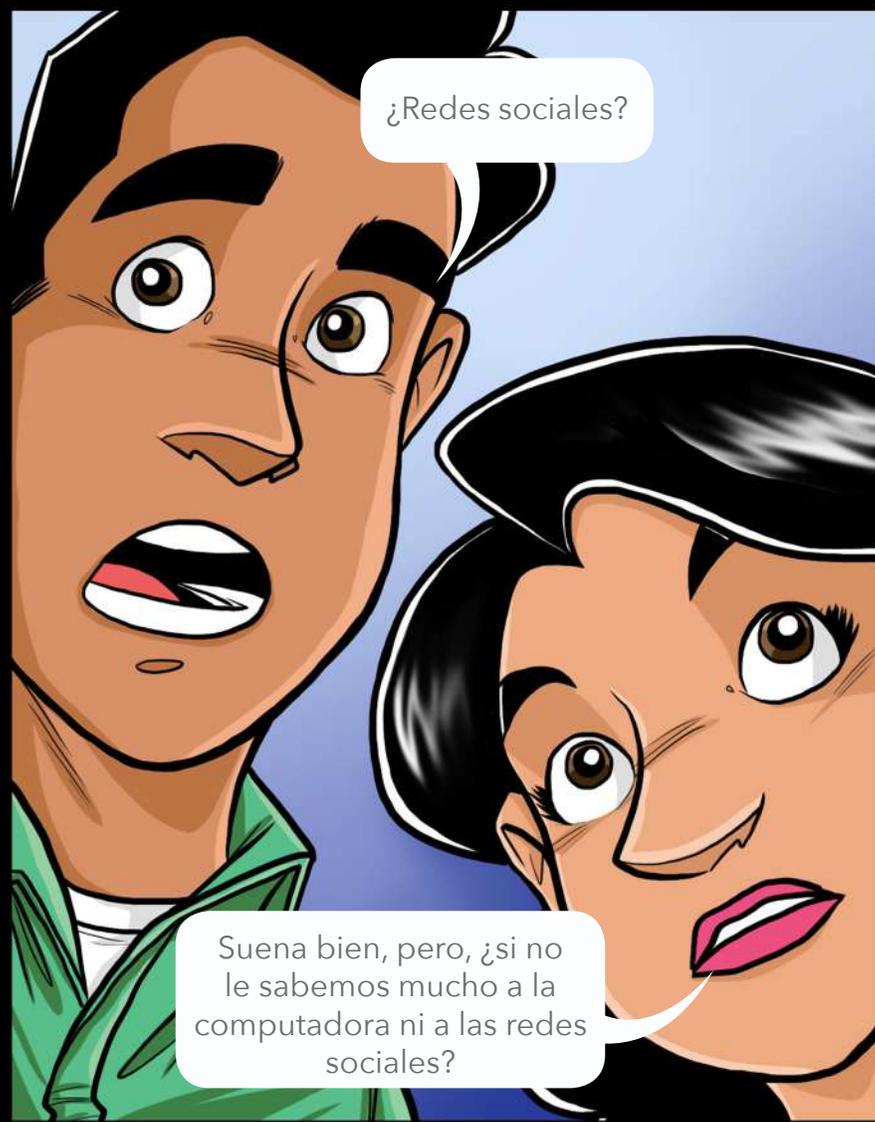
La SSF cuenta con una página en Internet donde puedes encontrar toda la información que necesites.  
¡Mira, Mari! Ésta es su página:  
[www.ssf.gob.sv](http://www.ssf.gob.sv)



Además cuenta con redes sociales, como Facebook y Twitter.

Deberías seguirlos en las redes para estar mejor informado.

Papi, yo te enseño a usar las redes sociales.



¿Redes sociales?

Suena bien, pero, ¿si no le sabemos mucho a la computadora ni a las redes sociales?



No se preocupen amigos, si lo desean pueden acudir a la Oficina de Atención al Usuario. Estos son los datos...

Oficina de Atención al usuario  
Alameda Roosevelt No. 3107,  
segundo nivel del edificio Mapfre/La  
Centro Americana, San Salvador.

Horario de atención: de lunes a  
viernes de 8.30 am. a 12.15m. y de  
1.00 a 4:30 pm.

Tel: (503) 2133-2944 ó 2133-2945



¿Y así nomás llegamos y nos atienden?

Claro, ahí cuentan con personal capacitado para asesorar y aclarar todas nuestras dudas.



Mmmm... Pues así como lo dicen suena bonito, pero de seguro esta información es sólo para gente con mucho dinero.



Para nada Beto, todas las personas podemos conocer esta información sin pagar un solo centavo.



Lo único que necesitas son ganas de estar informado.



¡No, pues así no hay pretextos!



¡Beto! Debemos compartir esta información con los vecinos para que puedan salir de deudas y aprendan a cuidar mejor su dinero...



Esa es una muy buena idea, Mari.



¡Claro! entre más personas estén informadas es mejor para nuestro sistema financiero y nuestro país.



¡Ya nos veo en nuestra propia casa, Mari!

¡No cabe duda que es muy bueno contar con instituciones como la SSF!





# ¿Quién nos ayudará?

Beto y Mari quieren conocer sobre las Instituciones Financieras, pero no saben donde encontrar la información que necesitan.

Ayúdales a encontrar el camino que los llevará a la institución que les brindará la información que necesitan.



¿Cuál es el camino que los Luchón deben seguir para llegar a la institución que los ayudará?



# ¿En dónde Está la Familia Luchón?



Ayuda a Pati y a Oscar a encontrar los servicios que ofrece la SSF para mejorar las finanzas de los usuarios.

**PALABRAS:** PROTECCIÓN, INFORMACIÓN, USUARIOS, AHORRO, SSF.



W	U	G	E	W	E	V	J	V	Y	R	I	D	U	A	S
O	O	A	N	K	R	G	Q	X	O	Y	Y	S	C	E	P
M	C	E	I	S	J	Y	J	R	N	I	A	I	D	I	D
P	X	E	N	D	E	F	E	A	Q	Y	E	B	Y	J	I
P	X	W	F	U	G	U	U	H	M	S	A	P	O	I	X
Q	Z	H	O	E	J	R	N	O	P	F	W	R	L	P	E
I	S	U	R	U	A	Q	K	R	G	B	F	A	I	R	Y
Y	N	M	M	X	X	Q	X	R	S	B	P	Z	T	O	U
U	S	U	A	R	I	O	S	O	A	H	U	J	V	T	I
D	C	O	C	H	Q	D	T	X	E	B	E	Y	W	E	W
F	J	O	I	F	U	Z	R	Q	J	E	E	T	R	C	I
B	E	A	O	U	F	N	I	J	L	T	J	U	U	C	A
I	Y	T	N	W	D	E	Z	Q	S	W	Q	E	O	I	Q
Y	Y	Y	A	G	G	F	M	H	A	B	E	F	D	O	H
V	A	U	E	Q	S	A	I	V	M	R	A	T	J	N	L
G	M	V	E	S	E	N	E	B	E	I	B	L	E	P	H

# ¿Quién es quién?

Une la silueta que corresponde a cada uno de los personajes.





**Banco Azteca**  
Sueñas. Decides. Logras.

**365 días  
trabajando  
para ti**

de 8:00 am a 8:00 pm

**Visítanos.**

[www.bancoazteca.com.sv](http://www.bancoazteca.com.sv)

