



Estadística de atenciones y denuncias recibidas en Oficina de Atención al Usuario

Al mes de mayo de 2015

Canales de Atención

Presencial	531
Vía Telefónica	276
A través de sitio web	17
Usuarios atendidos	824

Atenciones por género

Femenino	260
Masculino	271
Total	531

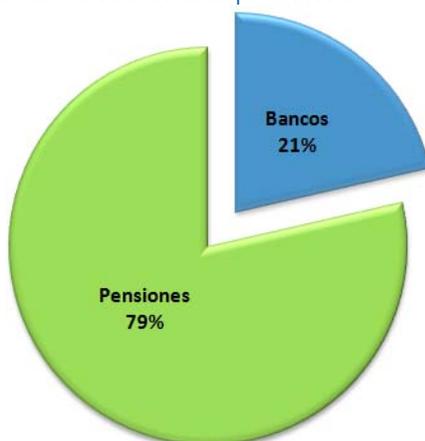
Atenciones por industria

Actualización de información sobre pensiones	175
Consultas sobre pensiones	79
Consultas sobre mora previsional	10
Consultas sobre bancos	209
Consultas sobre seguros	12
Otras consultas	5
Denuncias sobre pensiones	6
Denuncias sobre bancos	4
Denuncias sobre seguros	2
Denuncias de mora previsional	29
Total	531

Denuncias por productos

Bancos - investigación de operaciones mediante tarjeta de débito	1
Bancos - investigación de la existencia de cuentas a nombre de personas fallecidas	1
Bancos - denegatoria del pago de seguro de deuda	1
Bancos - investigación por presunta deuda	1
Bancos - investigación de record crediticio	1
Tarjeta de crédito - refinanciamientos asociados con tarjetas de crédito	1
Pensiones - investigación del destino de las cotizaciones	22
Total	28

Gráfico 01. Denuncias recibidas por industria



Fuente: Oficina de Atención al Usuario de la SSF

Gráfico 02. Denuncias por productos



Fuente: Oficina de Atención al Usuario de la SSF