



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

Al mes de septiembre de 2015

## Canales de Atención

Presencial	525
Vía Telefónica	270
A través de sitio web	35
<b>Usuarios atendidos</b>	<b>830</b>

## Atenciones por género

Femenino	365
Masculino	430
<b>Total</b>	<b>795</b>

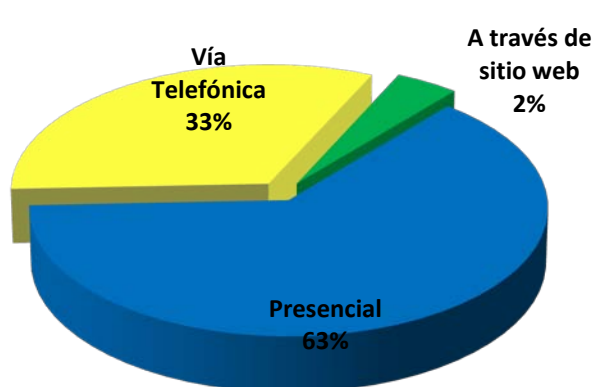
## Atenciones por industria

Consultas sobre bancos	236
Consultas sobre bancos coop. Y SAC	6
Otras instituciones	55
Consultas sobre pensiones	454
Consultas sobre seguros	44
Consultas de valores	0
<b>Total</b>	<b>795</b>

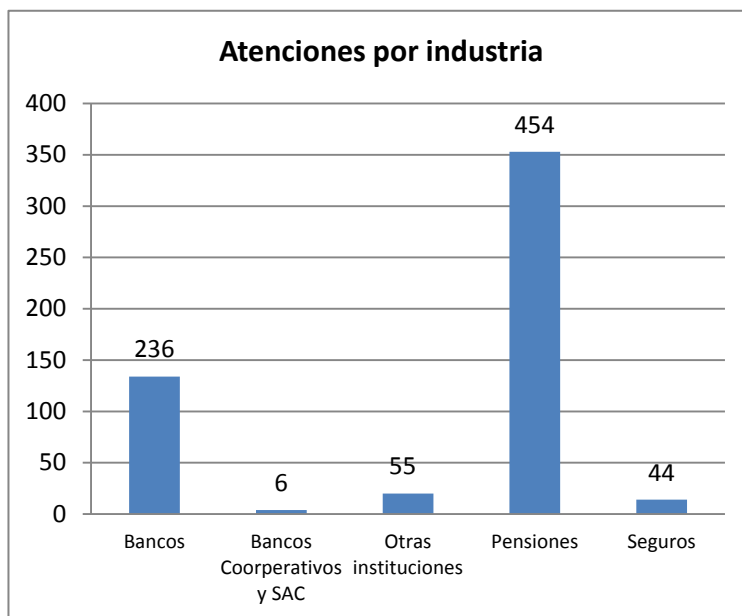
## Consulta por tipo de producto

Calificación de riesgo	105
Consulta requisitos para interponer reclamo	1
Consultas Internas SSF	2
Cuentas bancarias	8
Inconformidad en aplicación de cuotas a créditos.	3
Información al titular sobre casos en investigación	7
Operaciones con tarjetas de crédito	3
Operaciones realizadas en ATM	1
Orientación sobre operaciones aplicadas a préstamos	4
Otras consultas	11
Otras consultas de créditos	9
Otras consultas entidades no supervisadas	3
P-Anulación de contrato de AFP'S	1
P-Consulta sobre número único previsional (NUP)	18
P-Consultas mora previsional	9
P-Consultas reportadas erróneamente a las AFP'S	1
P-Orientación de desafiliación AFP'S - IPSFA	8
P-Orientación de trámite de Beneficios	27
P-Orientación de trámite de historial laboral	15
P-Orientación del cálculo de pensión	6
P-Otras consultas de pensiones	18
Recepción de denuncias de afiliación	5
Recepción de denuncias de bancos	3
Recepción de denuncias de beneficio	4
Recepción de denuncias de mora previsional	15
Recepción de denuncias de seguros	1
S-Consultas sobre audiencia conciliatoria	1
S-Inconformidad en la cobertura del seguro automotriz	2
S-Inconformidad en la cobertura del seguro daños	2
S-Inconformidad en la cobertura del seguro vida	5
Solicitud de actualización de datos	221
Solicitud de audiencia conciliatoria	2
Tasas de interés, comisiones y recargos	4
<b>Total general</b>	<b>525</b>

## Canales de Atención



## Atenciones por industria



--	--