Oficina de Atención al Usuario del Sistema

|  |  |
| --- | --- |
| **Objetivo:** | Proveer la orientación y recepción de denuncias y solicitudes de usuarios que adquieren productos y servicios financieros, con las Entidades sujetas a supervisión de esta Superintendencia, promoviendo las buenas prácticas a fin que las Entidades brinden mejor atención a sus clientes que presenten inconformidades. |
| **Requisitos:** | **Para el caso de Denuncias de Seguro y Entidades Financieras**  Se requiere completar una solicitud o presentar una carta o escrito firmado por el titular o Representante quien deberá presentar el poder especial conferido para realizar el trámite; asimismo, deberá de adjuntar documentación probatoria relacionada con el hecho denunciado y las diligencias realizadas previamente en la Entidad, mismas que demuestre la inconformidad de los hechos; además, se requiere presentar la información siguiente:   1. Copia de Documento Único de Identidad (DUI). 2. Número de Identificación Tributario (NIT). 3. Pasaporte Vigente y/o Carné de Residente en el caso de extranjeros. 4. Poder especial (en caso se actúe en calidad de Representante o Apoderado) 5. Copia de respuesta o gestión realizada en la Entidad Financiera denunciada. 6. Copia de documentos sobre los cuales se está solicitando el trámite (Estados de Cuenta, libreta de ahorros, tarjeta de crédito, depósito a plazo, historial de pagos, finiquitos, recibos de pago, trasferencias, póliza, certificado de seguro y cualquier otra información que el usuario tenga en su poder para relacionar los hechos.   **Denuncias de Pensiones**  Para la recepción de denuncias de pensiones también se requiere completa una solicitud y adicionalmente presentar la información siguiente:   1. Carnet de NUP o de IPSFA del afiliado denunciante. 2. Histórico de cotizaciones de AFP. 3. Historial laboral ISSS – INPEP (En caso de tenerlo) 4. Constancia de servicio del IPSFA. 5. Documentación que compruebe la relación laboral con la empresa denunciada (certificados del ISSS, boletas de pago, constancias laboral etc.)   **Solicitud de Actualización de Datos**   1. Documento Único de Identidad (DUI). 2. Carnet de afiliación del ISSS. 3. Matrícula de INPEP. 4. Pasaporte vigente. 5. Carnet de Residente (para extranjeros)   **Solicitud de investigación de cuentas bancarias o seguros a nombre de personas fallecidas.**  Se requiere completar una solicitud o presentar una carta o escrito firmado por el o los beneficiarios, o por el representante legal, adjuntando la información siguiente:   1. Copia de Documento Único de Identidad (DUI), del titular y del o los beneficiarios. 2. Número de Identificación Tributario (NIT), del titular y de los beneficiarios. 3. Acta de defunción del titular de la cuenta o del asegurado, según corresponda. 4. Partidas de nacimiento del o los beneficiarios. 5. Poder especial (en caso se actúe en calidad de Representante o Apoderado). |
| **Medios de Atención:** | El procedimiento de atención al usuario se hará en tres vías, visita presencial a la oficina de atención, por orientación telefónica y por consulta vía correo electrónico. |
| **Dirección:** | Edificio MAPFRE, La Centro Americana, 2do. Nivel, Alameda Roosevelt No. 3107, San Salvador. |
| **Horario de Atención:** | De Lunes a Viernes de 8:30 a.m. a 12:15 m. y de 1:00 a 4:30 p.m. |
| **Teléfono:** | 2133-2944, 2133- 2945 y 2133-2900, Ext. 843. |
| **Correo:** | [atencionalusuario@ssf.gob.sv](mailto:atencionalusuario@ssf.gob.sv) Esta dirección de correo electrónico está siendo protegida contra los robots de spam. Necesita tener JavaScript habilitado para poder verlo. |
| **Responsable:** | María Concepción Larios de Mendoza |