

La Dirección de Atención al Usuario, tiene como objetivo principal brindar una buena atención a los usuarios que realizan consultas o denuncias sobre productos y servicios en las entidades financieras supervisadas. Encaminados con dicho cumplimiento durante el mes de **julio de 2019** se atendieron un total de **815** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	552
Vía Telefónica	248
A través de sitio web	15
Usuarios atendidos	815

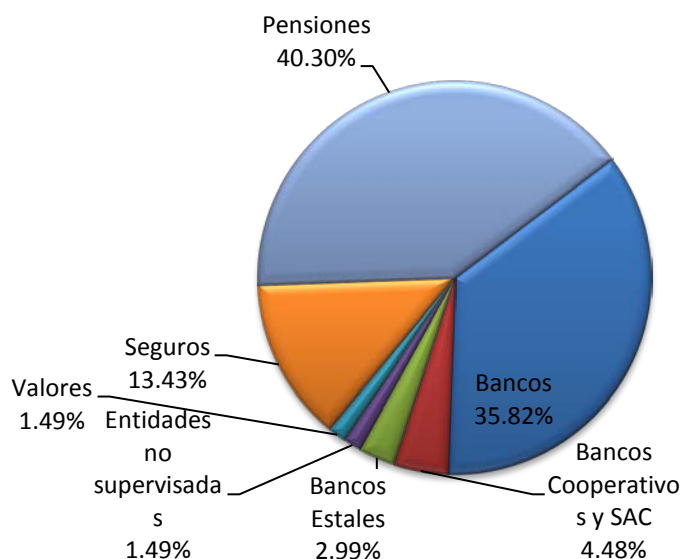
Atenciones por Género	Total
Masculino	449
Femenino	366
Total	815

Atenciones por industria	Total
Bancos	144
Bancos coop. y SAC	12
Bancos Estatales	4
Pensiones	448
Seguros	52
Entidad no supervisada	142
Instituciones Públicas Financieras	6
Agente remesador	1
Valores	3
Otras entidades supervisadas	3
Total	815

Denuncias por Industria

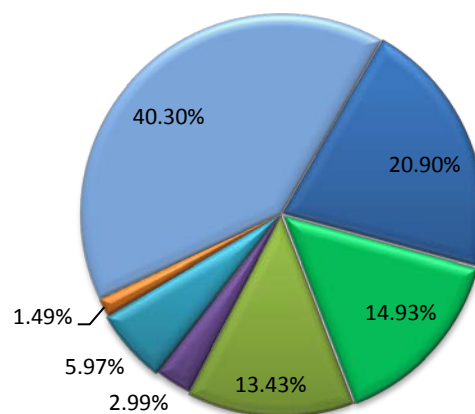
Detalle	Número
Bancos	24
Bancos cooperativos	3
Bancos Estatales	2
Seguros	9
Entidades Supervisadas	1
Valores	1
Pensiones	27
Total del Mes	67

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

- Cuentas de Depósitos
- Préstamos (Empresa, Consumo, Vivienda y Agropecuario)
- Seguros
- Tarjeta de crédito
- Otras Denuncias
- Intermediarias de valores y administran cartera
- Mora Previsional



Denuncias por segmento

Industria	Número
Cuentas de Depósitos	14
Préstamos (Empresa, consumo, vivienda y agropecuarios)	10
Seguros	9
Tarjeta de crédito	2
Otras denuncias	4
Intermediarias de valores	1
Mora previsional	27
Total	67