

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 **noviembre de 2019** se atendieron un total de **676** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	526
Vía Telefónica	130
A través de sitio web	20
Usuarios atendidos	676

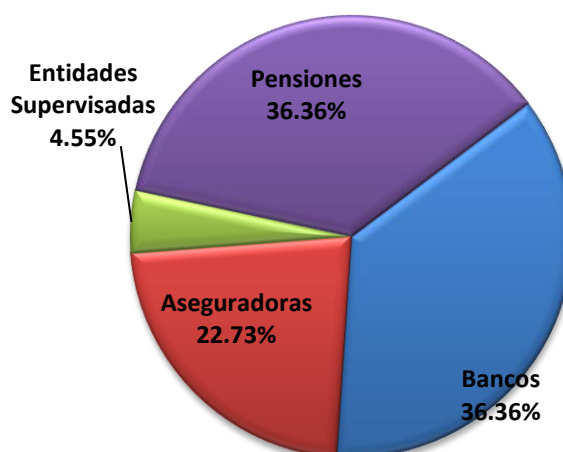
Atenciones por Género	Total
Masculino	352
Femenino	324
Total	676

Atenciones por industria	Total
Bancos	91
Bancos coop. y SAC	4
Bancos Estatales	0
Pensiones	398
Seguros	47
Entidad no supervisada	109
Instituciones Públicas Financieras	2
Valores	1
Otras entidades supervisadas	24
Total	676

Denuncias por Industria

Detalle	Número
Bancos	16
Seguros	10
Entidades supervisadas	2
Pensiones	16
Total del Mes	44

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Industria	Número
Cuentas de Depósitos	9
Préstamos (Empresa, consumo, vivienda y agropecuarios)	7
Seguros	10
Mora previsional	16
Otras denuncias	2
Total	44

Denuncias por segmento

