

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 **octubre de 2019** se atendieron un total de **942** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	696
Vía Telefónica	228
A través de sitio web	18
Usuarios atendidos	942

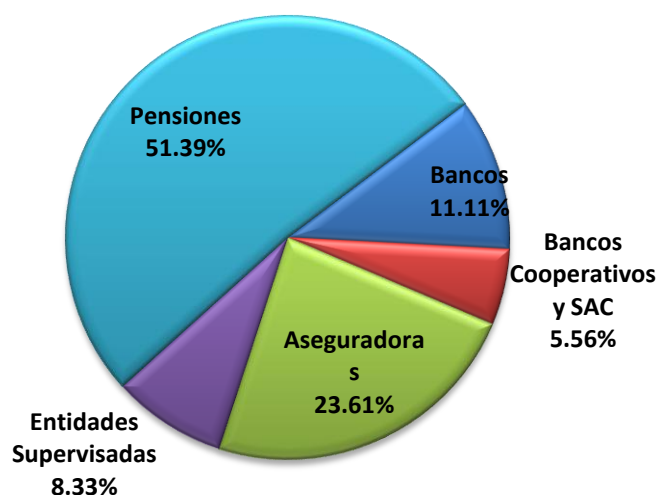
Atenciones por Género	Total
Masculino	505
Femenino	437
Total	942

Atenciones por industria	Total
Bancos	108
Bancos coop. y SAC	19
Bancos Estatales	2
Pensiones	593
Seguros	66
Entidad no supervisada	117
Instituciones Públicas Financieras	10
Agente remesador	1
Otras entidades supervisadas	26
Total	942

Denuncias por Industria

Detalle	Número
Bancos	8
Bancos cooperativos y Sac	4
Seguros	17
Entidades supervisadas	6
Pensiones	37
Total del Mes	72

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Industria	Número
Cuentas de Depósitos	4
Préstamos (Empresa, consumo, vivienda y agropecuarios)	13
Seguros	16
Garantías y Fianzas	1
Tarjeta de crédito	1
Mora previsional	37
Total	72

Denuncias por segmento

