

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 **septiembre de 2019** se atendieron un total de **774** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	500
Vía Telefónica	240
A través de sitio web	34
Usuarios atendidos	774

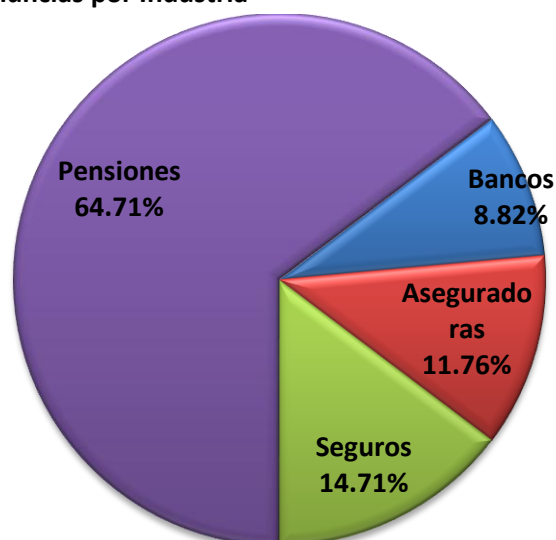
Atenciones por Género	Total
Masculino	424
Femenino	350
Total	774

Atenciones por industria	Total
Bancos	130
Bancos coop. y SAC	14
Bancos Estatales	3
Pensiones	399
Seguros	65
Entidad no supervisada	128
Instituciones Públicas Financieras	3
Valores	1
Otras entidades supervisadas	31
Total	774

Denuncias por Industria

Detalle	Número
Bancos	6
Seguros	18
Pensiones	44
Total del Mes	68

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Industria	Número
Cuentas de Depósitos	8
Préstamos (Empresa, consumo, vivienda y agropecuarios)	5
Seguros	10
Garantías y Fianzas	1
Mora previsional	44
Total	68

Denuncias por segmento

