



Estadística de atenciones y denuncias recibidas en Oficina de Atención al Usuario

Al mes de noviembre de 2018

La Unidad de Atención al Usuario, tiene como objetivo principal brindar una buena atención a los usuarios que adquieren productos y servicios en las entidades Financieras, seguros y pensiones. Encaminados con dicho cumplimiento durante el mes de **noviembre de 2018**, se atendieron un total de **732** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	498
Vía Telefónica	194
A través de sitio web	40
Usuarios atendidos	732

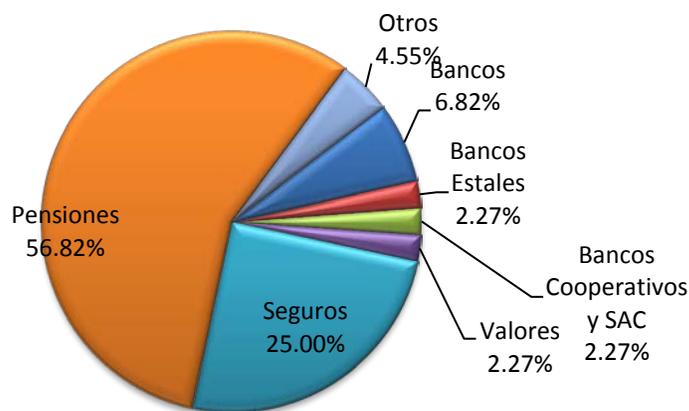
Atenciones por Género	Total
Masculino	389
Femenino	343
Total	732

Atenciones por industria	Total
Bancos	132
Bancos coop. y SAC	12
Bancos Estatales	6
Pensiones	383
Seguros	53
Entidad no supervisada	128
Instituciones Públicas Financieras	5
Agente remesador	3
Valores	9
Agencias Información de Datos	1
Total	732

Denuncias por Industria

Detalle	Número
Bancos	3
Bancos estatales	1
Bancos cooperativos y sac	1
Valores	1
Seguros	11
Pensiones	25
Otros	2
Total del Mes	44

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Denuncias por segmento

Industria	Número
Cuentas de Depósitos	2
Préstamos (Empresa, consumo, vivienda y agropecuarios)	3
Seguros	11
Mora previsional	24
Tarjetas de crédito	1
Otras denuncias	2
Otros/Pensiones	1
Total	44

