



GOBIERNO DE EL SALVADOR
Superintendencia del Sistema Financiero

Estadística de atenciones y denuncias recibidas en la Dirección de Atención al Usuario

Al mes de marzo de 2019

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 **marzo de 2019** se atendieron un total de **717** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	434
Vía Telefónica	240
A través de sitio web	43
Usuarios atendidos	717

Atenciones por Género	Total
Masculino	258
Femenino	176
Total	434

Atenciones por industria	Total
Bancos	52
Bancos coop. y SAC	4
Bancos Estatales	2
Pensiones	309
Seguros	27
Entidad no supervisada	38
Instituciones Públicas Financieras	1
Valores	1
Otras entidades supervisadas	
Total	434

Denuncias por Industria

Detalle	Número
Bancos	6
Instituciones públicas financieras	1
Seguros	9
Pensiones	20
Entidades no Supervisadas	1
Total del Mes	37

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Industria	Número
Cuentas de Depósitos	3
Préstamos (Empresa, consumo, vivienda y agropecuarios)	3
Tarjeta de crédito	1
Seguros	9
Mora previsional	20
Otras denuncias	1
Total	37

Denuncias por segmento

