

Al mes de marzo de 2020

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 **marzo 2020** se atendieron un total de **683** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	407
Vía Telefónica	195
A través de sitio web	81
Usuarios atendidos	683

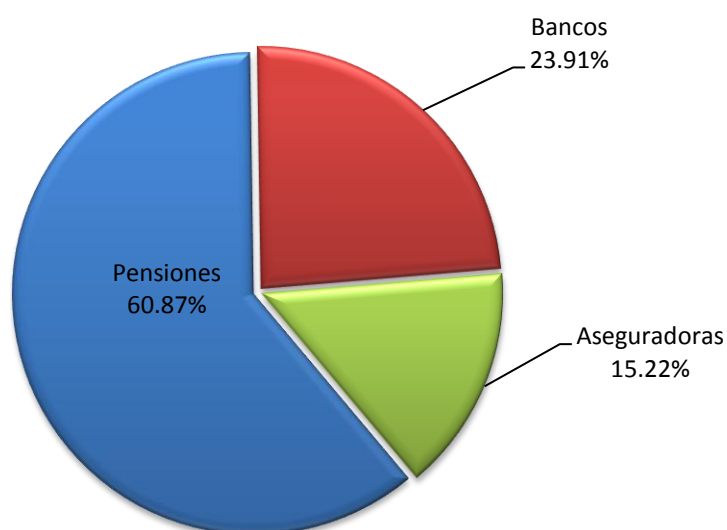
Atenciones por Género	Total
Masculino	380
Femenino	303
Total	683

Atenciones por industria	Total
Bancos	123
Bancos coop. y SAC	18
Bancos Estatales	3
Pensiones	393
Seguros	45
Entidad no supervisada	37
Instituciones Públicas Financieras	2
Valores	1
Otras entidades supervisadas	58
Bolsa de Productos	1
Agencias de Información de Datos	2
Total	683

Denuncias por Industria

Detalle	Número
Bancos	11
Seguros	7
Pensiones	28
Total del Mes	46

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Industria	Número
Mora previsional	26
Préstamos	5
Seguros	7
Historial de crédito	2
Cuenta de depósitos	4
Pensiones (otros)	2
Total	46

Denuncias por segmento

