



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

Al mes de octubre 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 **octubre de 2018**, se atendieron un total de **647** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	413
Vía Telefónica	198
A través de sitio web	36
Usuarios atendidos	647

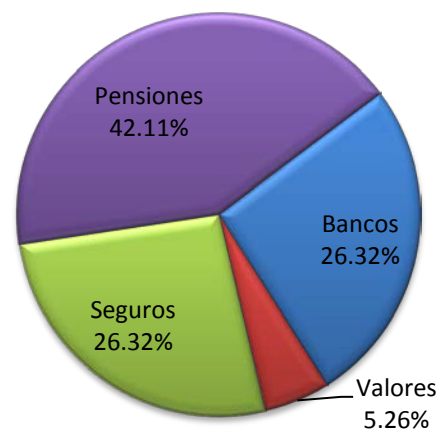
Atenciones por Género	Total
Masculino	362
Femenino	285
Total	647

Atenciones por industria	Total
Bancos	129
Bancos coop. y SAC	5
Bancos Estatales	5
Pensiones	317
Seguros	54
Entidad no supervisada	128
Instituciones Públicas Financieras	3
Agente remesador	
Valores	6
Casa de cambio	
Total	647

Denuncias por Industria

Detalle	Número
Bancos	10
Valores	2
Seguros	10
Pensiones	16
Total del Mes	38

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Denuncias por segmento

Industria	Número
Cuentas de Depósitos	5
Préstamos (Empresa, consumo, vivienda y agropecuarios)	4
Seguros	8
Mora previsional	16
Valores	2
Otras denuncias	1
Garantías/Fianzas	2
Total	38

