



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

Al mes de septiembre 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 **septiembre de 2018**, se atendieron un total de **664** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	425
Vía Telefónica	212
A través de sitio web	27
Usuarios atendidos	664

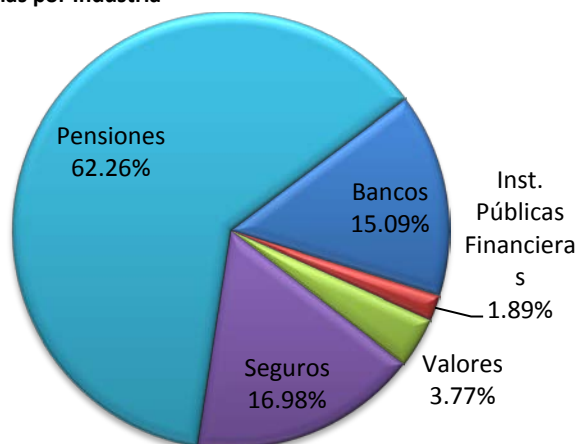
Atenciones por Género	Total
Masculino	367
Femenino	297
Total	664

Atenciones por industria	Total
Bancos	133
Bancos coop. y SAC	9
Bancos Estatales	3
Pensiones	325
Seguros	55
Entidad no supervisada	126
Instituciones Públicas Financieras	7
Agente remesador	
Valores	6
Casa de cambio	
Total	664

Denuncias por Industria

Detalle	Número
Bancos	8
Valores	2
Entidades no supervisadas	
Instituciones Públicas Financieras	1
Seguros	9
Pensiones	33
Total del Mes	53

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Denuncias por segmento

Industria	Número
Cuentas de Depósitos	1
Préstamos (Empresa, consumo, vivienda y agropecuarios)	7
Seguros	9
Mora previsional	33
Valores	2
Tarjeta de crédito	1
Total	53

