



Superintendencia del Sistema Financiero

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

Al mes de mayo de 2019

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 **mayo de 2019** se atendieron un total de **754** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	516
Vía Telefónica	201
A través de sitio web	37
Usuarios atendidos	754

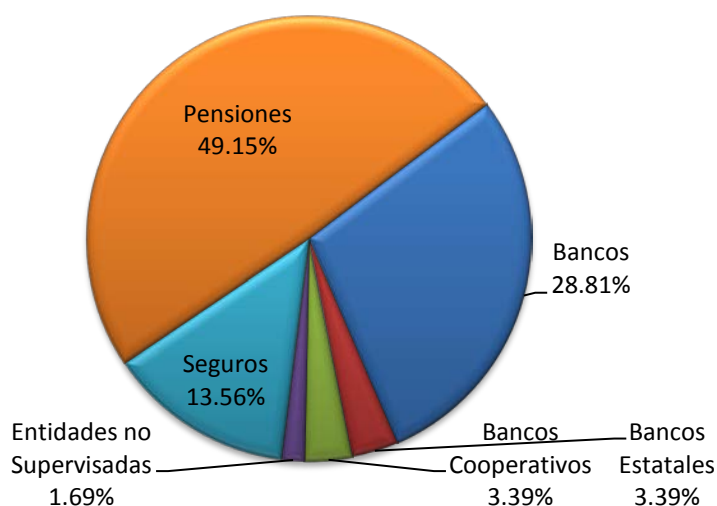
Atenciones por Género	Total
Masculino	403
Femenino	351
Total	754

Atenciones por industria	Total
Bancos	115
Bancos coop. y SAC	10
Bancos Estatales	3
Pensiones	425
Seguros	34
Entidad no supervisada	140
Instituciones Públicas Financieras	6
Otras entidades supervisadas	21
Agente remesador	
Total	754

Denuncias por Industria

Detalle	Número
Bancos	17
Bancos estatales	2
Bancos cooperativos	2
Seguros	8
Entidades no Supervisadas	1
Pensiones	29
Total del Mes	59

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Industria	Número
Cuentas de Depósitos	14
Préstamos (Empresa, consumo, vivienda y agropecuarios)	4
Tarjeta de crédito	4
Garantías/Fianzas	1
Seguros	7
Mora previsional	29
Total	59

Denuncias por segmento

