

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 **febrero 2020** se atendieron un total de **840** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	671
Vía Telefónica	142
A través de sitio web	27
Usuarios atendidos	840

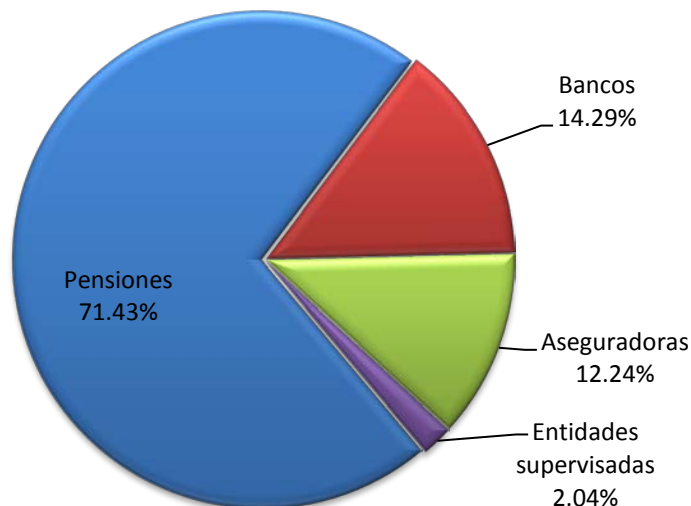
Atenciones por Género	Total
Masculino	426
Femenino	414
Total	840

Atenciones por industria	Total
Bancos	115
Bancos coop. y SAC	6
Bancos Estatales	3
Pensiones	590
Seguros	43
Entidad no supervisada	38
Instituciones Públicas Financieras	7
Soc. Prov. de dinero electrónico	2
Otras entidades supervisadas	27
Agencia de Información de Datos	9
Total	840

Denuncias por Industria

Detalle	Número
Bancos	7
Seguros	6
Entidades supervisadas	1
Pensiones	35
Total del Mes	49

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Industria	Número
Mora previsional	34
Préstamos	4
Seguros	7
Garantías y fianzas	1
Cuenta de depósitos	1
Pensiones (otros)	1
Tarjeta de crédito	1
Total	49

Denuncias por segmento

