



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

Al mes de abril de 2016

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 abril 2016, se han atendido un total de 1,013 personas.

Canales de Atención

Presencial	766
Vía Telefónica	195
A través de sitio web	52
Usuarios atendidos	1,013

Atenciones por industria

Industria	Total
Bancos	111
Bancos coop. Y SAC	8
Otras instituciones	10
Seguros	25
Pensiones	612
Total	766

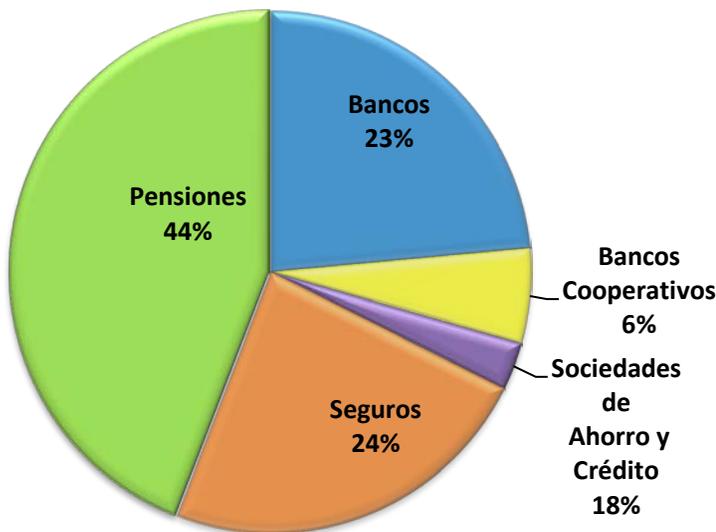
Atenciones por género

Femenino	356
Masculino	410
Total	766

Denuncias por industria

Industria	Número	Porcentaje
Bancos	8	24%
Bancos	2	6%
Bancos Estatales	1	3%
Seguros	8	24%
Pensiones	15	44%
Total	34	100%

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Detalle	Número	Porcentaje
Cuentas de Depósitos	2	6%
Préstamos (Empresa, Consumo, Vivienda y Agropecuario)	6	18%
Tarjeta de crédito	2	6%
Otros	1	3%
Seguros	8	24%
Mora Previsional	15	44%
Total del Mes	34	100%

Denuncias por productos

Producto	Número	Porcentaje
Bancos-Aplicación de abonos a créditos	1	3%
Bancos-Devolución de aportaciones	1	3%
Bancos-Investigación de la existencia de cuentas a nombre de personas fallecidas	1	3%
Bancos-Determinación de saldos de créditos	1	3%
Bancos-Otras peticiones de crédito	1	3%
Bancos-Inconformidad por prescripción de deuda	1	3%
Bancos-Investigación de record crediticio	1	3%
Bancos-Investigación por presunta deuda	1	3%
Bancos-Otras peticiones	1	3%
Tarjeta-Refinanciamientos asociados con tarjetas de crédito	1	3%
Tarjeta-Otras peticiones tarjetas de crédito	1	3%
Seguros-Inconformidad en el monto de la cobertura del seguro y del monto deducible	6	18%
Seguros-Inconformidad por el no pago del valor afianzados	2	6%
Pensiones-Investigación del destino de las cotizaciones	15	44%
Total	34	100%