



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

Al mes de agosto 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 agosto de 2016, se atendieron un total de 669 personas.

## Canales de Atención

Presencial	534
Vía Telefónica	116
A través de sitio web	19
<b>Usuarios atendidos</b>	<b>669</b>

## Atenciones por industria

Industria	Total
Bancos	152
Bancos coop. Y SAC	3
Bancos Estatales	7
Seguros	39
Pensiones	448
Otras instituciones	20
<b>Total</b>	<b>669</b>

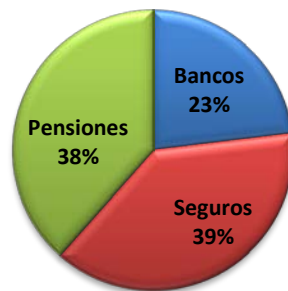
## Atenciones por género

Femenino	356
Masculino	313
<b>Total</b>	<b>669</b>

## Denuncias por industria

Industria	Número	Porcentaje
Bancos	8	36%
Bancos Cooperativos	1	5%
Bancos Estatales	2	9%
Seguros	5	23%
Pensiones	6	27%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

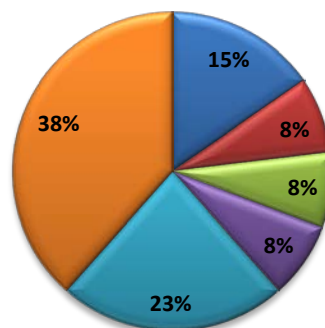
## Denuncias por Industria



## Denuncias por segmento

Detalle	Número	Porcentaje
Cuentas de Depósitos	4	18%
Préstamos	5	23%
Seguros	5	23%
Mora Previsional	6	27%
Otros	1	5%
Tarjeta de crédito	1	5%
<b>Total del Mes</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

## Total Denuncias por Producto



- Bancos-Investigación de la existencia de cuentas a nombre de personas fallecidas
- Bancos-Otras peticiones de Depósitos
- Seguros- Otras peticiones de seguros
- Seguros-Inconformidad en la aplicación e pagos de primas por aseguradoras
- Seguros-Inconformidad en el monto de la cobertura del seguro y del monto deducible
- Pensiones-Investigación del destino de las cotizaciones

## Denuncias por producto

Producto	Número	Porcentaje
Bancos-Investigación de la existencia de cuentas a nombre de personas fallecidas	1	5%
Bancos-Cierre o bloqueo de cuentas bancarias	1	5%
Bancos-Otras peticiones de crédito	2	9%
Bancos-Verificación al valor de la cobertura de la garantía	1	5%
Bancos-Devolución de aportaciones	1	5%
B-P-S-Liberación de garantías de préstamos cancelados, otorgados por Entidades Financieras Liquidadas	1	5%
B-P-S-Investigación por presunta deuda	1	5%
B-D-C-Retiros fraudulentos en cuentas de ahorro y corrientes	2	9%
Tarjeta-Investigación de cargos indebidos en tarjetas de crédito	1	5%
Seguros- Otras peticiones de seguros	1	5%
S-S-Revisión de coberturas en pólizas de seguros	1	5%
Seguros-Inconformidad en el monto de la cobertura del seguro y del monto deducible	3	14%
Pensiones-Investigación del destino de las cotizaciones	6	27%
<b>Total del Mes</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>