



Canales de Atención

| | |
|---------------------------|------------|
| Presencial | 418 |
| Vía Telefónica | 210 |
| A través de sitio web | 27 |
| Usuarios atendidos | 655 |

Denuncias por industria

| Industria | Total |
|------------------------------------|------------|
| Consultas sobre bancos | 92 |
| Consultas sobre bancos coop. Y SAC | 5 |
| Consultas sobre seguros | 14 |
| Otras instituciones | 11 |
| Consultas pensiones | 296 |
| Total | 418 |

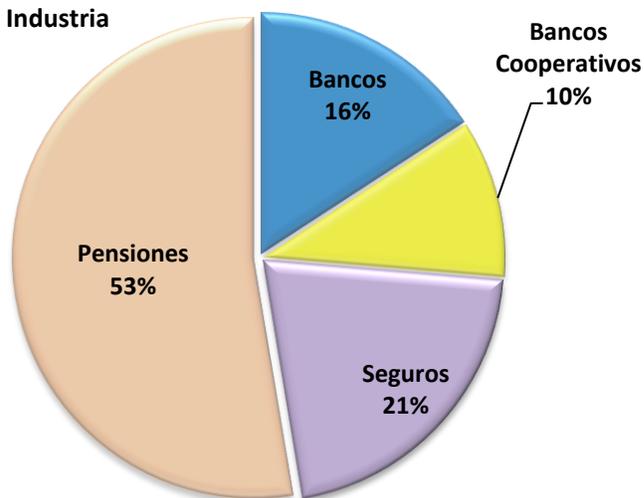
Atenciones por género

| | |
|--------------|------------|
| Femenino | 203 |
| Masculino | 215 |
| Total | 418 |

Denuncias por industria

| Industria | Número | Porcentaje |
|---------------------|-----------|-------------|
| Bancos | 3 | 16% |
| Bancos Cooperativos | 2 | 11% |
| Seguros | 4 | 21% |
| Pensiones | 10 | 53% |
| Total | 19 | 100% |

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

| Detalle | Número | Porcentaje |
|---|-----------|-------------|
| Cuentas de Depósitos | 1 | 5% |
| Préstamos (Empresa, Consumo, Vivienda y Agropecuario) | 4 | 21% |
| Seguros | 4 | 21% |
| Mora Previsional | 10 | 53% |
| Total del Mes | 19 | 100% |

Denuncias por productos

| Producto | Número | Porcentaje |
|--|-----------|-------------|
| Bancos B-D-S-Investigación de la existencia de cuentas a nombre de personas fallecidas | 1 | 5.3% |
| B-D-C-Retiros fraudulentos en cuentas de ahorro y corrientes | 1 | 5.3% |
| Bancos -B-P-S-Investigación por presunta deuda | 2 | 10.5% |
| Bancos -B-P-C-Aplicación de abonos a créditos | 1 | 5.3% |
| S-S-Revisión de coberturas en pólizas de seguros | 2 | 10.5% |
| Seguros-S-C-Inconformidad en el monto de la cobertura del seguro y del monto deducible | 2 | 10.5% |
| Pensiones-Investigación del destino de las cotizaciones | 10 | 52.6% |
| Total | 19 | 100% |