



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 en el mes de enero de 2016, se han atendido un total de 1,180 personas.

#### Canales de Atención

Presencial	763
Vía Telefónica	389
A través de sitio web	28
<b>Usuarios atendidos</b>	<b>1,180</b>

#### Denuncias por industria

Industria	Total
Consultas sobre bancos	136
Consultas sobre bancos coop. Y SAC	2
Consultas sobre seguros	18
Otras instituciones	3
Consultas pensiones	604
<b>Total</b>	<b>763</b>

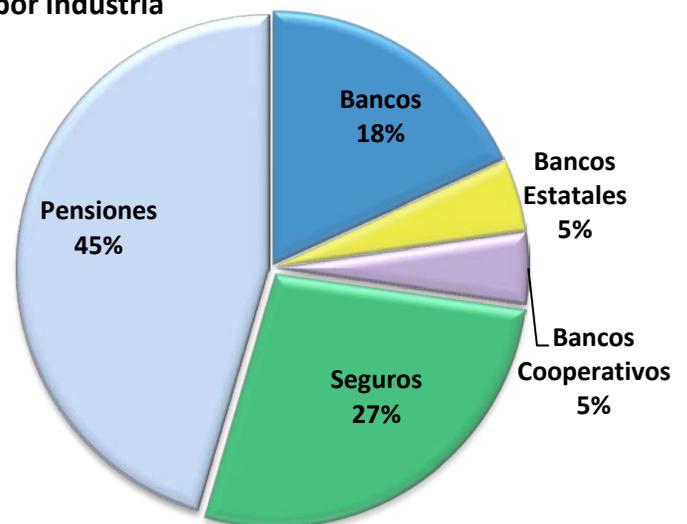
#### Atenciones por género

Femenino	347
Masculino	416
<b>Total</b>	<b>763</b>

#### Denuncias por industria

Industria	Número	Porcentaje
Bancos	4	18%
Bancos Estatales	1	5%
Bancos Cooperativos	1	5%
Seguros	6	27%
Pensiones	10	45%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

#### Denuncias por Industria



#### Denuncias por segmento

Detalle	Número	Porcentaje
Cuentas de Depósitos	2	9%
Préstamos (Empresa, Consumo, Vivienda y Agropecuario)	4	18%
Seguros	6	27%
Mora Previsional	10	45%
<b>Total del Mes</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

#### Denuncias por productos

Producto	Número	Porcentaje
Bancos-Invest. de la existencia de cuentas a nombre de personas fallecidas	2	9.1%
Garantías-Cobertura de Garantía	1	4.5%
Bancos-Determinación de saldos de créditos	1	4.5%
Bancos-Otras peticiones de crédito	1	4.5%
Bancos-Investigación de record crediticio	1	4.5%
Seguros-Revisión de coberturas en pólizas de seguros	1	4.5%
Seguros-Otras peticiones de Seguros	2	9.1%
Seguros-Inconf. por el no pago del valor afianzados	1	4.5%
Seguros-Inconf. en el monto de la cobertura del seguro y del monto deducible	2	9.1%
Pensiones-Investigación del destino de las cotizaciones	10	45.5%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>