



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 febrero 2016, se han atendido un total de 2,048 personas.

Canales de Atención

Presencial	1,608
Vía Telefónica	413
A través de sitio web	27
Usuarios atendidos	2,048

Atenciones por industria

Industria	Total
Bancos	203
Bancos coop. Y SAC	7
Otras instituciones	52
Seguros	47
Pensiones	1,709
Valores	3
Total	2,021

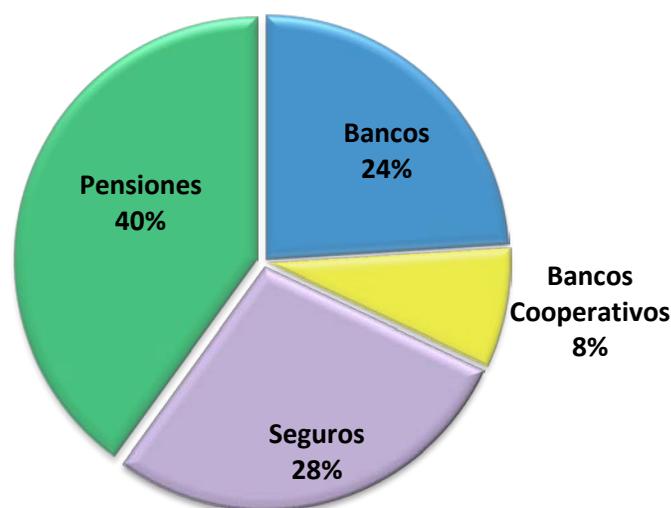
Atenciones por género

Femenino	1,126
Masculino	895
Total	2,021

Denuncias por industria

Industria	Número	Porcentaje
Bancos	6	24%
Bancos Estatales	0	0%
Bancos Cooperativos	2	8%
Seguros	7	28%
Pensiones	10	40%
Total	25	100%

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Detalle	Número	Porcent
Cuentas de Depósitos	2	8%
Préstamos (Empresa, Consumo, Vivienda y Agropecuario)	3	12%
Seguros	7	28%
Otros	3	12%
Mora Previsional	10	40%
Total del Mes	25	100%

Denuncias por productos

Producto	Número	Porcentaje
Bancos-Invest. de la existencia de cuentas a nombre de personas fallecidas	1	4%
Bancos-Retiros fraudulentos en cuentas de ahorro y corrientes	1	4%
Bancos-Aplicación de abonos a créditos	1	4%
Bancos-Determinación de saldos de créditos	1	4%
Bancos-Otras peticiones de crédito	3	12%
Otras peticiones	1	4%
Pensiones-Investigación del destino de las cotizaciones	10	40%
Seguros-Inconformidad en el monto de la cobertura del seguro y del monto deducible	5	20%
Seguros-Inconformidad en la aplicación de pagos de primas por aseguradoras	1	4%
Seguros-Otras peticiones de Seguros	1	4%
Total	25	100%