



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

Al mes de junio 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 junio 2016, se han atendido un total de 919 personas.

Canales de Atención

Presencial	670
Vía Telefónica	214
A través de sitio web	35
Usuarios atendidos	919

Atenciones por industria

Industria	Total
Bancos	113
Bancos coop. Y SAC	1
Otras instituciones	3
Seguros	33
Pensiones	506
Bancos Estatales	14
Total	670

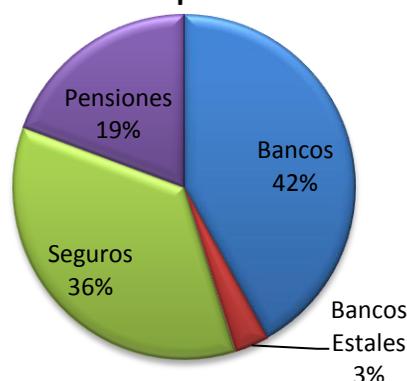
Atenciones por género

Femenino	341
Masculino	329
Total	670

Denuncias por industria

Industria	Número	Porcentaje
Bancos	13	42%
Bancos Estatales	1	3%
Seguros	11	36%
Pensiones	6	19%
Total	13	100%

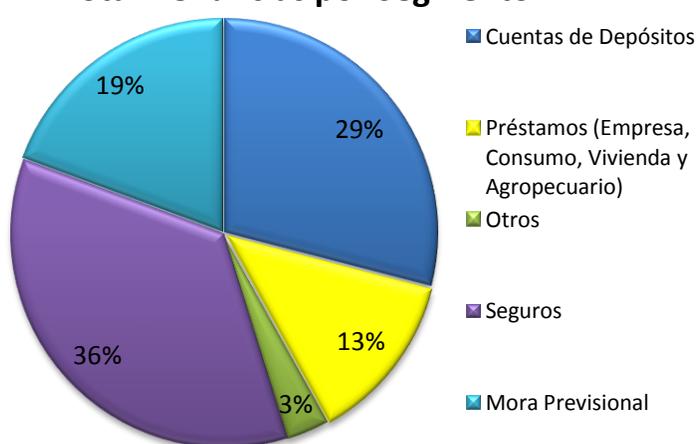
Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Detalle	Número	Porcentaje
Cuentas de Depósitos	9	29%
Préstamos (Empresa, Consumo, Vivienda y Agropecuario)	4	13%
Otros	1	3%
Seguros	11	36%
Mora Previsional	6	19%
Total del Mes	13	100%

Total Denuncias por Segmento



Denuncias por productos

Producto	Número	Porcentaje
Bancos-Aplicación de abonos a créditos	1	8%
Bancos-Devolución de aportaciones	1	8%
Bancos-Investigación de la existencia de cuentas a nombre de personas fallecidas	1	8%
Bancos-Determinación de saldos de créditos	1	8%
Bancos-Otras peticiones de crédito	2	15%
Bancos- Retiro fraudulento en cuentas de ahorro y corrientes	1	8%
Tarjeta-Investigación de cargos indebidos en tarjetas de crédito	1	7%
Seguros-Inconformidad en el monto de la cobertura del seguro y del monto deducible	2	15%
Pensiones-Investigación del destino de las cotizaciones	3	23%
Total	13	100%

Total Denuncias por Producto

