



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 marzo 2016, se han atendido un total de 1,256 personas.

Canales de Atención

Presencial	981
Vía Telefónica	251
A través de sitio web	24
Usuarios atendidos	1,256

Atenciones por industria

Industria	Total
Bancos	179
Bancos coop. Y SAC	19
Otras instituciones	47
Seguros	43
Pensiones	932
Otros casos	36
Total	1,256

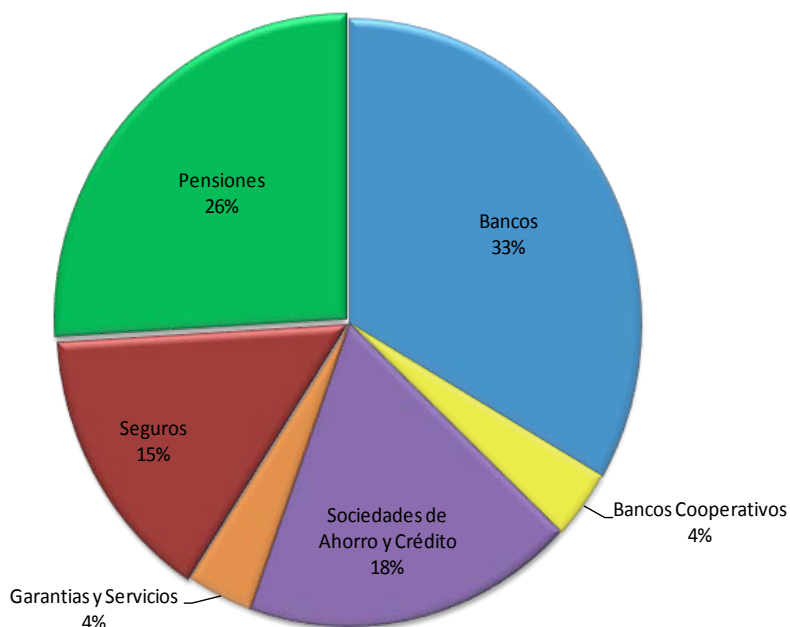
Atenciones por género

Femenino	693
Masculino	539
Total	1,232

Denuncias por industria

Industria	Número	Porcentaje
Bancos	9	33%
SAC	5	19%
Bancos Cooperativos	1	4%
Garantías y Servicios	1	4%
Seguros	4	15%
Pensiones	7	26%
Total	27	100%

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Detalle	Número	Porcentaje
Cuentas de Depósitos	6	22%
Préstamos (Empresa, Consumo, Vivienda y Agropecuario)	7	26%
Seguros	4	15%
Otros	3	12%
Mora Previsional	7	26%
Total del Mes	27	100%

Denuncias por productos

Producto	Número	Porcentaje
Bancos-Cierre o bloqueo de cuentas bancarias	2	7%
Bancos – Devolución de aportaciones	2	7%
Bancos-Investigación de la existencia de cuentas a nombre de personas fallecidas	1	4%
Bancos-Determinación de saldo de créditos	3	11%
Bancos-Otras peticiones de crédito	4	15%
Tarjeta-Investigación de cargos indebidos en tarjetas de crédito	1	4%
Tarjeta-Otras peticiones tarjetas de crédito	1	4%
SAC-Otras peticiones	1	4%
Garantías-Cobertura de Garantía	1	4%
Seguros-Inconformidad en el monto de la cobertura del seguro y del monto deducible	3	11%
Seguros-Inconformidad por el no pago del valor afianzados	1	4%
Pensiones-Investigación del destino de las cotizaciones	7	26%
Total	27	100%