



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

Al mes de mayo 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 mayo 2016, se han atendido un total de 449 personas.

## Canales de Atención

Presencial	344
Vía Telefónica	94
A través de sitio web	11
<b>Usuarios atendidos</b>	<b>449</b>

## Atenciones por industria

Industria	Total
Bancos	53
Bancos coop. Y SAC	3
Otras instituciones	5
Seguros	13
Pensiones	270
<b>Total</b>	<b>344</b>

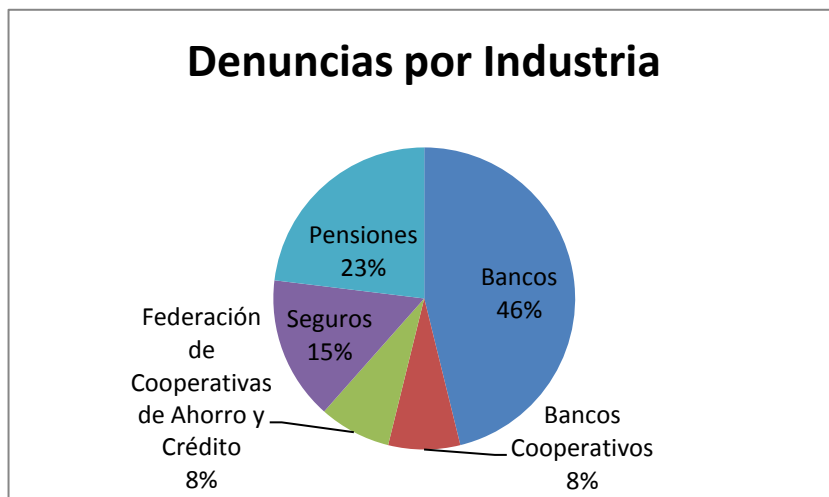
## Atenciones por género

Femenino	189
sculino	155
<b>Total</b>	<b>344</b>

## Denuncias por industria

Industria	Número	Porcentaje
Bancos	6	46%
Bancos Cooperativos	1	8%
Federación de cooperativas de ahorro y	1	8%
Seguros	2	15%
Pensiones	3	23%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

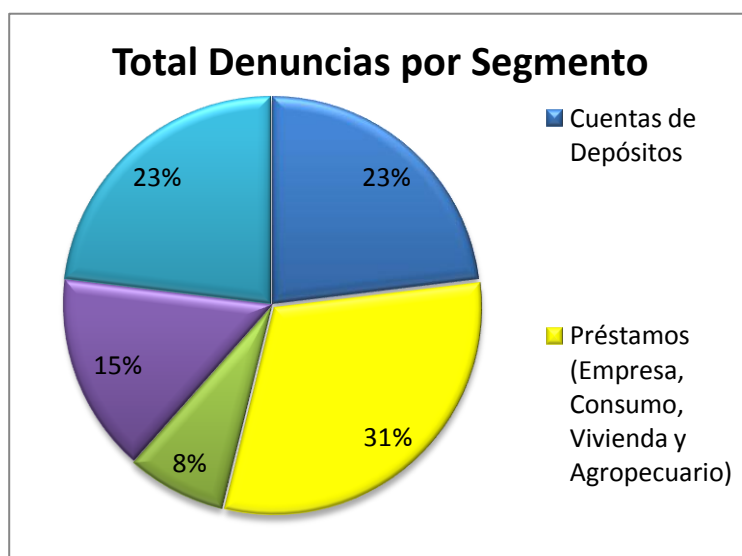
## Denuncias por Industria



## Denuncias por segmento

Detalle	Número	Porcentaje
Cuentas de Depósitos	3	23%
Préstamos (Empresa, Consumo, Vivienda y Agropecuario)	4	31%
Tarjeta de crédito	1	8%
Seguros	2	15%
Mora Previsional	3	23%
<b>Total del Mes</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

## 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%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

### Total Denuncias por Producto

