



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

Al mes de noviembre de 2015

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 de enero a noviembre de 2015, se han atendido un total de 9,124 personas.

Canales de Atención

Presencial	5,877
Vía Telefónica	2,950
A través de sitio web	297
Usuarios atendidos	9,124

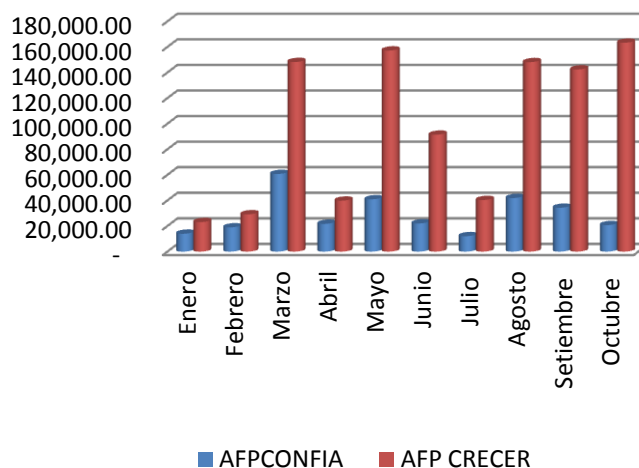
Denuncias por industria

Industria	En proceso	Finalizados	Total
Consultas sobre bancos	4	85	89
Consultas bancos estatales	0	3	3
Consultas sobre bancos coop. Y SAC	1	3	4
Consultas sobre seguros	1	28	29
Consultas garantías y servicios	0	1	1
Otros	0	1	1
Consultas pensiones	139	92	231
Total	145	213	358

Recuperación de Mora Previsional de Enero a Octubre

Mes	Audiencias	AFP Confia	AFP Crecer	Total general
Enero	0	13,972.30	23,069.17	37,041.47
Febrero	10	18,933.19	29,136.29	48,069.48
Marzo	7	60,677.99	148,220.86	208,898.85
Abril	10	21,701.12	39,829.66	61,530.78
Mayo	10	40,869.44	157,209.81	198,079.25
Junio	6	22,028.09	91,401.47	113,429.56
Julio	14	12,042.24	40,316.96	52,359.20
Agosto	3	41,871.45	148,113.72	189,985.17
Setiembre	13	34,282.45	142,394.01	176,676.46
Octubre	27	20,700.93	163,313.39	184,014.32
Noviembre	15	0.00	0.00	0.00
Acumulado	115	287,079.20	983,005.34	US\$1,270,084.54

Total Recuperaciones Ene. a Oct./2015



Nota: los datos de recuperación de mora se reportan a octubre en virtud que las AFP's, remiten la información 15 días hábiles del cierre del mes anterior.