

Cuadro

Sistema Financiero Supervisado: Tipología de casos, período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO FAVORABLE DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	357	23%	343	96%	14	4%
2	Solicitud de convenio de pago	287	19%	253	88%	34	12%
3	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	251	16%	157	63%	94	37%
4	La entidad no atiende la petición del usuario	167	11%	98	59%	69	41%
5	Cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito	108	7%	105	97%	3	3%
6	Cargos no reconocidos en tarjeta de crédito	72	5%	51	71%	21	29%
7	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	57	4%	19	33%	38	67%
8	Usurpación de identidad	54	4%	49	91%	5	9%
9	Cheques cobrados con firma diferente a la registrada	54	4%	12	22%	42	78%
10	Efectivo no dispensado en cajero automático	28	2%	18	64%	10	36%
11	Falta de certeza en procedimientos legales de la entidad	25	2%	17	68%	8	32%
12	Inconformidad con variación en la condiciones pactadas	17	1%	8	47%	9	53%
13	Inconformidad con la forma de cobro utilizada	15	1%	9	60%	6	40%
14	Inconformidad por la no entrega de finiquito	11	0%	9	82%	2	18%
15	Requerimiento de información para validar inversiones	1	0%	1	100%	0	0%
16	Otros	21	1%	13	62%	8	38%
TOTAL		1,525	100%	1,162	76%	363	24%

Fuente: Superintendencia de Bancos.