

Cuadro

Sistema Financiero Supervisado^{1/}: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO FAVORABLE DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	277	28%	162	58%	115	42%
2	Solicitud de convenio de pago	176	18%	146	83%	30	17%
3	Cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito	103	10%	84	82%	19	18%
4	Cargos no reconocidos en tarjeta de débito y crédito	74	7%	40	54%	34	46%
5	Cheques cobrados con firma diferente a la registrada	70	7%	14	20%	56	80%
6	Usurpación de identidad	65	7%	64	98%	1	2%
7	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	53	5%	20	38%	33	62%
8	Inconformidad con variación en la condiciones pactadas	40	4%	24	60%	16	40%
9	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	38	4%	31	82%	7	18%
10	Efectivo no dispensado en cajero automático	31	3%	20	65%	11	35%
11	Inconformidad por la no entrega de finiquito	12	1%	10	83%	2	17%
12	La entidad no atiende la petición del usuario	11	1%	9	82%	2	18%
13	Inconformidad con la forma de cobro utilizada	11	1%	11	100%	0	0%
14	Requerimiento de información para validar inversiones	8	1%	5	63%	3	37%
15	Falta de certeza en procedimientos legales de la entidad	7	1%	3	43%	4	57%
16	Otros	24	2%	12	50%	12	50%
TOTAL		1,000	100%	655	65%	345	35%

Fuente: Superintendencia de Bancos.

1/: Integra a las entidades bancarias y a las empresas que forman parte de sus grupos financieros.