

Cuadro

Sistema Financiero Supervisado^{1/}: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2010.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO FAVORABLE DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	146	25%	97	66%	49	34%
2	Solicitud de convenio de pago	108	18%	92	85%	16	15%
3	Cheques cobrados con firma diferente a la registrada	58	10%	13	22%	45	78%
4	Inconformidad con variación en la condiciones pactadas	55	9%	38	69%	17	31%
5	Cargos no reconocidos en tarjeta de débito y crédito	50	9%	28	56%	22	44%
6	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	49	8%	16	33%	33	67%
7	Usurpación de identidad	42	7%	40	95%	2	5%
8	Efectivo no dispensado en cajero automático	26	4%	15	58%	11	42%
9	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	11	2%	11	100%	0	0%
10	La entidad no atiende la petición del usuario	10	2%	4	40%	6	60%
11	Inconformidad con la forma de cobro utilizada	9	2%	6	67%	3	33%
12	Inconformidad por la no entrega de finiquito	9	2%	7	78%	2	22%
13	Falta de certeza en procedimientos legales de la entidad	2	0%	0	0%	2	100%
14	Requerimiento de información para validar inversiones	1	0%	0	0%	1	100%
15	Cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito	0	0%	0	0%	0	0%
16	Otros	9	2%	6	67%	3	33%
TOTAL		585	100%	373	64%	212	36%

Fuente: Superintendencia de Bancos.

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