

Cuadro

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO FAVORABLE DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	1280	37%	1140	89%	140	11%
2	Solicitud de convenio de pago	733	21%	678	92%	55	8%
3	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	414	12%	210	51%	204	49%
4	La entidad no atiende la petición del usuario	228	7%	143	63%	85	37%
5	Cargos no reconocidos en tarjeta de crédito	188	5%	107	57%	81	43%
6	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	120	3%	36	30%	84	70%
7	Usurpación de identidad	111	3%	67	60%	44	40%
8	Cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito	82	2%	67	82%	15	18%
9	Cheques cobrados con firma diferente a la registrada	64	2%	11	17%	53	83%
10	Inconformidad con la forma de cobro utilizada	58	2%	31	53%	27	47%
11	Efectivo no dispensado en cajero automático	42	1%	28	67%	14	33%
12	Inconformidad con variación en la condiciones pactadas	39	1%	25	64%	14	36%
13	Inconformidad por la no entrega de finiquito	30	1%	26	87%	4	13%
14	Solicitud información sobre operaciones administrativas de la entidad	18	1%	8	44%	10	56%
15	Solicitud información sobre inversión	2	0%	2	100%	0	0%
16	Otros	59	2%	28	47%	31	53%
TOTAL		3,468	100%	2607	75%	861	25%

Fuente: Superintendencia de Bancos.