

Cuadro

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO FAVORABLE DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC.	1,104	29%	955	87%	149	13%
2	Negativa en la concesión de convenio de pago.	747	20%	635	85%	112	15%
3	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta.	354	9%	197	56%	157	44%
4	Apertura de operaciones por usurpación de identidad.	308	8%	168	55%	140	45%
5	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas.	275	7%	136	49%	139	51%
6	Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta.	125	3%	59	47%	66	53%
7	Cheques pagados con firma diferente a la registrada.	76	2%	19	25%	57	75%
8	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente.	83	2%	49	59%	34	41%
9	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros.	84	2%	19	23%	65	77%
10	Cargos por tiempos compartidos.	78	2%	54	69%	24	31%
12	Inadecuada forma de cobro.	58	2%	24	41%	34	59%
11	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago.	49	1%	32	65%	17	35%
13	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas.	44	1%	26	59%	18	41%
14	Deficiente atención al usuario / cliente.	24	1%	16	67%	8	33%
15	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros.	42	1%	7	17%	35	83%
16	Efectivo no dispensado en cajero automático.	24	1%	16	67%	8	33%
17	Otros.	349	9%	160	46%	189	54%
TOTAL		3,824	100%	2,572	67%	1,252	33%

Fuente: Superintendencia de Bancos.