

Cuadro

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO FAVORABLE DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC.	749	24%	651	87%	98	13%
2	Negativa en la concesión de convenio de pago.	612	20%	472	77%	140	23%
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas.	377	12%	181	48%	196	52%
4	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta.	265	9%	135	51%	130	49%
5	Apertura de operaciones por usurpación de identidad.	238	8%	142	60%	96	40%
6	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros.	108	4%	21	19%	87	81%
7	Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta.	106	3%	40	38%	66	62%
8	Cargos por tiempos compartidos.	84	3%	65	77%	19	23%
9	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente.	75	2%	21	28%	54	72%
10	Cheques pagados con firma diferente a la registrada.	70	2%	14	20%	56	80%
11	Solicitud de información sobre operaciones de seguros o depósitos.	51	2%	21	41%	30	59%
12	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas.	41	1%	20	49%	21	51%
13	Deficiente atención al usuario / cliente.	40	1%	28	70%	12	30%
14	Inadecuada forma de cobro.	37	1%	21	57%	16	43%
15	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago.	33	1%	26	79%	7	21%
16	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros.	29	1%	7	24%	22	76%
17	Efectivo no dispensado en cajero automático.	24	1%	15	62%	9	38%
18	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta.	16	1%	5	31%	11	69%
19	Otros.	122	4%	50	41%	72	59%
TOTAL		3,077	100%	1,935	63%	1,142	37%

Fuente: Superintendencia de Bancos.