

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.