

Cuadro

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO FAVORABLE DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC.	507	20%	438	86%	69	14%
2	Negativa en la concesión de convenio de pago.	441	17%	355	80%	86	20%
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas.	407	16%	199	49%	208	51%
4	Apertura de operaciones por usurpación de identidad.	192	7%	106	55%	86	45%
5	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta.	189	7%	97	51%	92	49%
6	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago.	138	5%	89	64%	49	36%
7	Cargos por tiempos compartidos.	97	4%	84	87%	13	13%
8	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros.	78	3%	28	36%	50	64%
9	Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta.	70	3%	19	27%	51	73%
10	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas.	58	2%	25	43%	33	57%
11	Cheques pagados con firma diferente a la registrada.	57	2%	9	16%	48	84%
12	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente.	52	2%	14	27%	38	73%
13	Inadecuada forma de cobro.	51	2%	31	61%	20	39%
14	Deficiente atención al usuario / cliente.	49	2%	34	69%	15	31%
15	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros.	40	2%	10	25%	30	75%
16	Solicitud de información sobre operaciones de seguros o depósitos.	32	1%	13	41%	19	59%
17	Otros.	131	5%	55	42%	76	58%
TOTAL		2,589	100%	1,606	62%	983	38%

Fuente: Superintendencia de Bancos.