

Cuadro

Sistema Financiero Supervisado^{1/}: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO FAVORABLE DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Solicitud de convenio de pago	248	21%	158	64%	90	36%
2	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	247	21%	136	55%	111	45%
3	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	157	14%	147	94%	10	6%
4	Cargos no reconocidos en tarjeta de débito y crédito	92	8%	54	59%	38	41%
5	Cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito	90	8%	84	93%	6	7%
6	Usurpación de identidad	72	6%	61	85%	11	15%
7	Cheques cobrados con firma diferente a la registrada	48	4%	14	29%	34	71%
8	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	45	4%	18	40%	27	60%
9	La entidad no atiende la petición del usuario	34	3%	13	38%	21	62%
10	Efectivo no dispensado en cajero automático	26	2%	18	69%	8	31%
11	Inconformidad con variación en las condiciones pactadas	25	2%	16	64%	9	36%
12	Inconformidad con la forma de cobro utilizada	24	2%	13	54%	11	46%
13	Requerimiento de información para validar inversiones	9	1%	5	56%	4	44%
14	Inconformidad por la no entrega de finiquito	8	1%	7	88%	1	12%
15	Falta de certeza en procedimientos legales de la entidad	7	1%	3	43%	4	57%
16	Otros	23	2%	12	52%	11	48%
TOTAL		1,155	100%	759	66%	396	34%

Fuente: Superintendencia de Bancos.

1/: Integra a las entidades bancarias y a las empresas que forman parte de sus grupos financieros.