

Cuadro

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO FAVORABLE DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Solicitud de convenio de pago	564	24%	462	82%	102	18%
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	560	24%	518	93%	42	7%
3	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	431	18%	248	58%	183	42%
4	La entidad no atiende la petición del usuario	203	9%	117	58%	86	42%
5	Cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito	120	5%	85	71%	35	29%
6	Cargos no reconocidos en tarjeta de débito y crédito	105	4%	62	59%	43	41%
7	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	83	3%	34	41%	49	59%
8	Usurpación de identidad	69	3%	48	70%	21	30%
9	Cheques cobrados con firma diferente a la registrada	59	2%	10	17%	49	83%
10	Efectivo no dispensado en cajero automático	49	2%	38	78%	11	22%
11	Falta de certeza en procedimientos legales de la entidad	28	1%	15	54%	13	46%
12	Inconformidad con variación en la condiciones pactadas	27	1%	8	30%	19	70%
13	Inconformidad con la forma de cobro utilizada	20	1%	13	65%	7	35%
14	Inconformidad por la no entrega de finiquito	17	1%	13	76%	4	24%
15	Requerimiento de información para validar inversiones	2	0%	2	100%	0	0%
16	Otros	35	2%	12	34%	23	66%
TOTAL		2,372	100%	1,685	71%	687	29%

Fuente: Superintendencia de Bancos.