

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	491	20%	311	63%	180	37%
2	Concesión de convenio de pago	388	16%	327	84%	61	16%
3	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	341	14%	182	53%	159	47%
4	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	315	13%	277	88%	38	12%
5	Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta	203	8%	109	54%	94	46%
6	Espera de las obligaciones crediticias	108	4%	75	69%	33	31%
7	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	80	3%	54	68%	26	32%
8	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	79	3%	38	48%	41	52%
9	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	76	3%	24	32%	52	68%
10	Otros	75	3%	24	32%	51	68%
11	Deficiente atención al usuario / cliente	54	2%	36	67%	18	33%
12	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	42	2%	14	33%	28	67%
13	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	41	2%	28	68%	13	32%
14	Inadecuada forma de cobro	35	1%	24	69%	11	31%
15	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	28	1%	14	50%	14	50%
16	Información sobre operaciones de depósitos	28	1%	13	46%	15	54%
17	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	21	1%	6	29%	15	71%
18	Información sobre operaciones de seguros	19	1%	10	53%	9	47%
19	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	18	1%	7	39%	11	61%
20	Efectivo no dispensado en cajero automático	16	1%	10	62%	6	38%
TOTAL		2,458	100%	1,583	64%	875	36%

Fuente: Superintendencia de Bancos.