

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Concesión de convenio de pago	588	20%	476	81%	112	19%
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	501	17%	453	90%	48	10%
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	471	16%	265	56%	206	44%
4	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	217	8%	91	42%	126	58%
5	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	193	7%	106	55%	87	45%
6	Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta	145	5%	53	37%	92	63%
7	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	117	4%	40	34%	77	66%
8	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	100	3%	52	52%	48	48%
9	Cargos por tiempos compartidos	80	3%	56	70%	24	30%
10	Deficiente atención al usuario / cliente	71	2%	50	70%	21	30%
11	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	61	2%	24	39%	37	61%
12	Inadecuada forma de cobro	61	2%	44	72%	17	28%
13	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	55	2%	47	85%	8	15%
14	Otros	54	2%	25	46%	29	54%
15	Información sobre operaciones de depósitos	27	1%	10	37%	17	63%
16	Información sobre operaciones de seguros	24	1%	17	71%	7	29%
17	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	23	1%	12	52%	11	48%
18	Efectivo no dispensado en cajero automático	22	1%	17	77%	5	23%
19	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	22	1%	1	5%	21	95%
20	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	20	1%	5	25%	15	75%
21	Casos no atendibles	14	0%	0	0%	14	100%
22	Rechazo de cheque / retiro / depósito sin justificación aparente	9	0%	5	56%	4	44%
23	Giros no pagados, transferencias no operadas o irregularidades en operaciones en moneda extranjera	7	0%	4	57%	3	43%
24	Inconformidad por no guardar la debida confidencialidad de la información del usuario	5	0%	1	20%	4	80%
TOTAL		2,887	100%	1,854	64%	1,033	36%

Fuente: Superintendencia de Bancos.