

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 30 de septiembre 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	334	19%	206	62%	128	38%
2	Concesión de convenio de pago	272	16%	224	82%	48	18%
3	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	214	12%	182	85%	32	15%
4	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	209	12%	113	54%	96	46%
5	Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta	154	9%	83	54%	71	46%
6	Espera de las obligaciones crediticias	96	6%	65	68%	31	32%
7	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	64	4%	29	45%	35	55%
8	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	58	3%	42	72%	16	28%
9	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	54	3%	18	33%	36	67%
10	Otros	38	2%	8	21%	30	79%
11	Deficiente atención al usuario / cliente	37	2%	24	65%	13	35%
12	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	34	2%	13	38%	21	62%
13	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	30	2%	20	67%	10	33%
14	Inadecuada forma de cobro	28	2%	20	71%	8	29%
15	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	19	1%	10	53%	9	47%
16	Información sobre operaciones de depósitos	19	1%	9	47%	10	53%
17	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	17	1%	5	29%	12	71%
18	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	14	1%	6	43%	8	57%
19	Efectivo no dispensado en cajero automático	14	1%	8	57%	6	43%
20	Cargos por tiempos compartidos	12	1%	10	83%	2	17%
21	Información sobre operaciones de seguros	7	0%	4	57%	3	43%
22	Inconformidad con el cobro de compromiso de pago por siniestro	4	0%	0	0%	4	100%
23	Rechazo de cheque / retiro / depósito sin justificación aparente	4	0%	1	25%	3	75%
24	Casos no atendibles	3	0%	1	33%	2	67%
25	Giros no pagados, transferencias no operadas o irregularidades en operaciones en moneda extranjera	3	0%	1	33%	2	67%
26	Billetes / monedas / cheques de caja o de gerencia falsos	1	0%	0	0%	1	100%
TOTAL		1,739	100%	1,102	63%	637	37%