

## SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de octubre 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	413	20%	259	63%	154	37%
2	Concesión de convenio de pago	329	16%	277	84%	52	16%
3	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	273	13%	153	56%	120	44%
4	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	251	12%	215	86%	36	14%
5	Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta	177	9%	93	53%	84	47%
6	Espera de las obligaciones crediticias	101	5%	69	68%	32	32%
7	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	70	3%	32	46%	38	54%
8	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	64	3%	45	70%	19	30%
9	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	61	3%	19	31%	42	69%
10	Deficiente atención al usuario / cliente	44	2%	28	64%	16	36%
11	Otros	38	2%	8	21%	30	79%
12	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	36	2%	12	33%	24	67%
13	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	32	2%	21	66%	11	34%
14	Inadecuada forma de cobro	29	1%	21	72%	8	28%
15	Información sobre operaciones de depósitos	23	1%	11	48%	12	52%
16	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	21	1%	10	48%	11	52%
17	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	18	1%	6	33%	12	67%
18	Efectivo no dispensado en cajero automático	16	1%	10	62%	6	38%
19	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	16	1%	6	38%	10	62%
20	Información sobre operaciones de seguros	14	1%	6	43%	8	57%
21	Cargos por tiempos compartidos	12	1%	10	83%	2	17%
22	Rechazo de cheque / retiro / depósito sin justificación aparente	5	0%	1	20%	4	80%
23	Giros no pagados, transferencias no operadas o irregularidades en operaciones en moneda extranjera	4	0%	1	25%	3	75%
24	Inconformidad con el cobro de compromiso de pago por siniestro	4	0%	0	0%	4	100%
25	Casos no atendibles	3	0%	1	33%	2	67%
26	Billetes / monedas / cheques de caja o de gerencia falsos	2	0%	0	0%	2	100%
<b>TOTAL</b>		<b>2,056</b>	<b>100%</b>	<b>1,314</b>	<b>64%</b>	<b>742</b>	<b>36%</b>