

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.

| No. | TIPOLOGÍA | CASOS ATENDIDOS | % | RESULTADO DE LA GESTIÓN | | | |
|-------|--|-----------------|------|-------------------------|-----|--------------|-----|
| | | | | Favorable | % | Desfavorable | % |
| 1 | Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta | 613 | 20% | 164 | 27% | 449 | 73% |
| 2 | Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas | 465 | 15% | 306 | 66% | 159 | 34% |
| 3 | Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC | 372 | 12% | 326 | 88% | 46 | 12% |
| 4 | Cargos no reconocidos por medio de tarjeta de crédito | 349 | 11% | 117 | 34% | 232 | 66% |
| 5 | Concesión de convenio de pago | 239 | 8% | 192 | 80% | 47 | 20% |
| 6 | Apertura de operaciones por usurpación de identidad | 218 | 7% | 156 | 72% | 62 | 28% |
| 7 | Inadecuada forma de cobro | 132 | 4% | 106 | 80% | 26 | 20% |
| 8 | Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros | 98 | 3% | 34 | 35% | 64 | 65% |
| 9 | Deficiente atención al usuario / cliente | 85 | 3% | 57 | 67% | 28 | 33% |
| 10 | Solicitud de derecho de retracto | 70 | 2% | 59 | 84% | 11 | 16% |
| 11 | Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago | 70 | 2% | 55 | 79% | 15 | 21% |
| 12 | Irregularidades en operaciones y/o transferencias | 64 | 2% | 31 | 48% | 33 | 52% |
| 13 | Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas | 59 | 2% | 33 | 56% | 26 | 44% |
| 14 | Otros | 49 | 2% | 24 | 49% | 25 | 51% |
| 15 | Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente | 41 | 1% | 23 | 56% | 18 | 44% |
| 16 | Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta | 31 | 1% | 9 | 29% | 22 | 71% |
| 17 | Efectivo no dispensado en cajero automático | 30 | 1% | 19 | 63% | 11 | 37% |
| 18 | Cheques pagados con firma diferente a la registrada | 28 | 1% | 6 | 21% | 22 | 79% |
| 19 | Casos no atendibles | 21 | 1% | 6 | 29% | 15 | 71% |
| 20 | Información sobre operaciones de depósitos | 17 | 1% | 3 | 18% | 14 | 82% |
| TOTAL | | 3,051 | 100% | 1,726 | 57% | 1,325 | 43% |

Fuente: Superintendencia de Bancos.