

## 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%
<b>TOTAL</b>		<b>3,051</b>	<b>100%</b>	<b>1,726</b>	<b>57%</b>	<b>1,325</b>	<b>43%</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos.