

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				Favorable	%	Desfavorable	%
1	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	539	19%	335	62%	204	38%
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	435	16%	395	91%	40	9%
3	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	359	13%	126	35%	233	65%
4	Concesión de convenio de pago	354	13%	295	83%	59	17%
5	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	198	7%	164	83%	34	17%
6	Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta	189	7%	95	50%	94	50%
7	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	97	3%	34	35%	63	65%
8	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	83	3%	56	67%	27	33%
9	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	63	2%	52	83%	11	17%
10	Otros	59	2%	24	41%	35	59%
11	Inadecuada forma de cobro	59	2%	32	54%	27	46%
12	Deficiente atención al usuario / cliente	59	2%	48	81%	11	19%
13	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	52	2%	21	40%	31	60%
14	Información sobre operaciones de seguros	44	2%	27	61%	17	39%
15	Irregularidades en operaciones y/o transferencias	42	1%	22	52%	20	48%
16	Solicitud de derecho de retracto	41	1%	33	80%	8	20%
17	Información sobre operaciones de depósitos	37	1%	14	38%	23	62%
18	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	33	1%	11	33%	22	67%
19	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	22	1%	4	18%	18	82%
20	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	20	1%	15	75%	5	25%
21	Efectivo no dispensado en cajero automático	14	1%	9	64%	5	36%
TOTAL		2,799	100%	1,812	65%	987	35%

Fuente: Superintendencia de Bancos.