

## SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

No.	TIPOLOGÍA	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				Favorable	%	Desfavorable	%
1	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	783	25%	742	95%	41	5%
2	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	531	17%	338	64%	193	36%
3	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	363	11%	110	30%	253	70%
4	Concesión de convenio de pago	281	9%	242	86%	39	14%
5	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	262	8%	211	81%	51	19%
6	Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta	196	6%	74	38%	122	62%
7	Deficiente atención al usuario / cliente	102	3%	76	75%	26	25%
8	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	90	3%	25	28%	65	72%
9	Inadecuada forma de cobro	88	3%	62	70%	26	30%
10	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	73	2%	59	81%	14	19%
11	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	72	2%	48	67%	24	33%
12	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	70	2%	29	41%	41	59%
13	Irregularidades en operaciones y/o transferencias	64	2%	51	80%	13	20%
14	Solicitud de derecho de retracto	52	2%	42	81%	10	19%
15	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	26	1%	3	12%	23	88%
16	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	24	1%	11	46%	13	54%
17	Otros	23	1%	5	22%	18	78%
18	Información sobre operaciones de seguros	21	1%	13	62%	8	38%
19	Efectivo no dispensado en cajero automático	19	1%	11	58%	8	42%
20	Información sobre operaciones de depósitos	18	1%	9	50%	9	50%
TOTAL		3,158	100%	2,161	68%	997	32%

Fuente: Superintendencia de Bancos.