

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO 25-11/2022

### Requerimientos:

"Cordialmente requiero de: 1. Casos recibidos por la defensoría del consumidor en contra del banco hipotecario, en periodo de enero hasta la fecha del presente año 2022. 2. Los tipos de casos recibidos y sus motivos..."

### Respuestas:

Periodo de enero hasta la fecha del presente año 2022 (10 de noviembre de 2022).

1. Casos recibidos por la Defensoría del Consumidor en contra del Banco Hipotecario (cantidad).
2. Los tipos de casos recibidos (clasificación como denuncia o asesoría).

Atenciones brindadas	
Asesorías	40
Denuncia personal	12
<b>Total</b>	<b>52</b>

3. Motivos de los casos recibidos.

Denuncia Personal	
Motivo	Total
Cobro indebido de recargos	3
Cobro indebido de intereses	3
Pagos mal aplicados	2
Transacción no reconocida	2
Cobro indebido de comisiones	1
Cobro indebido de primas	1
<b>Total general</b>	<b>12</b>

Asesoría	
Motivo	Total
Cobro indebido de intereses	7
Cobro indebido de recargos	6
Cobro indebido de comisiones	4
Mora del consumidor	4
Incumplimiento de contrato	4
Incumplimiento de oferta	2

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA NÚMERO 25-11/2022

Depósitos mal aplicados	2
Bloqueo de cuenta	1
Cláusula abusiva: limitaciones de responsabilidad de proveedor	1
Cláusula abusiva: desnaturalización del contrato	1
Gestiones difamatorias o injuriantes	1
No entrega de cancelaciones de crédito	1
Incumplimiento de cobertura de evento	1
Cargo a cuenta	1
Desistimiento de compra	1
N/A	3
<b>Total general</b>	<b>40</b>

Nota: "N/A" se refiere a casos que no son competencia de la Defensoría del Consumidor y que se debe dejar registro.

**Fuente: Gerencia de la Dirección Centro de Solución de Controversias. Noviembre 11, 2022.**