

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 30 de abril de 2025.

No.	TIPOLOGÍA	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				Favorable	%	Desfavorable	%
1	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	150	22%	49	33%	101	67%
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	109	16%	93	85%	16	15%
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	96	14%	58	60%	38	40%
4	Concesión de convenio de pago	53	8%	47	89%	6	11%
5	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	36	5%	12	33%	24	67%
6	Expedientes DIACO / Tarjetas de Crédito	35	5%	0	0%	35	100%
7	Inadecuada forma de cobro	31	5%	26	84%	5	16%
8	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	24	4%	13	54%	11	46%
9	Irregularidades en operaciones y/o transferencias	22	3%	9	41%	13	59%
10	Deficiente atención al usuario / cliente	22	3%	13	59%	9	41%
11	Casos no atendibles	18	3%	3	17%	15	83%
12	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	16	2%	12	75%	4	25%
13	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	15	2%	8	53%	7	47%
14	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	10	1%	3	30%	7	70%
15	Efectivo no dispensado en cajero automático	8	1%	7	88%	1	12%
16	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	7	1%	3	43%	4	57%
17	Información sobre operaciones de seguros	6	1%	6	100%	0	0%
18	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	6	1%	6	100%	0	0%
19	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	4	1%	3	75%	1	25%
20	Inconformidad con el cobro de compromiso de pago por siniestro	4	1%	4	100%	0	0%
21	Información sobre operaciones de depósitos	4	1%	3	75%	1	25%
22	Otros	1	0%	0	0%	1	100%
TOTAL		677	100%	378	56%	299	44%