

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

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

No.	TIPOLOGÍA	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				Favorable	%	Desfavorable	%
1	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	235	23%	85	36%	150	64%
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	165	16%	146	88%	19	12%
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	136	14%	82	60%	54	40%
4	Concesión de convenio de pago	88	9%	77	88%	11	12%
5	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	51	5%	14	27%	37	73%
6	Expedientes DIACO / Tarjetas de Crédito	47	5%	0	0%	47	100%
7	Inadecuada forma de cobro	43	4%	35	81%	8	19%
8	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	34	3%	21	62%	13	38%
9	Deficiente atención al usuario / cliente	30	3%	20	67%	10	33%
10	Irregularidades en operaciones y/o transferencias	28	3%	13	46%	15	54%
11	Casos no atendibles	21	2%	5	24%	16	76%
12	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	21	2%	14	67%	7	33%
13	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	18	2%	11	61%	7	39%
14	Efectivo no dispensado en cajero automático	14	1%	12	86%	2	14%
15	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	14	1%	5	36%	9	64%
16	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	13	1%	4	31%	9	69%
17	Información sobre operaciones de seguros	12	1%	11	92%	1	8%
18	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	12	1%	12	100%	0	0%
19	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	10	1%	4	40%	6	60%
20	Inconformidad con el cobro de compromiso de pago por siniestro	7	1%	5	71%	2	29%
21	Información sobre operaciones de depósitos	6	1%	4	67%	2	33%
22	Otros	2	1%	0	0%	2	100%
TOTAL		1,007	100%	580	58%	427	42%

Fuente: Superintendencia de Bancos.