

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de julio de 2025.

No.	TIPOLOGÍA	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN					
				Favorable	%	Desfavorable	%		
1	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	292	23%	100	34%	192	66%		
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	204	16%	182	89%	22	11%		
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	171	14%	107	63%	64	37%		
4	Concesión de convenio de pago	104	8%	87	84%	17	16%		
5	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	66	5%	18	27%	48	73%		
6	Inadecuada forma de cobro	61	5%	52	85%	9	15%		
7	Expedientes DIACO / Tarjetas de Crédito	51	4%	0	0%	51	100%		
8	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	44	4%	28	64%	16	36%		
9	Irregularidades en operaciones y/o transferencias	38	3%	19	50%	19	50%		
10	Deficiente atención al usuario / cliente	35	3%	24	69%	11	31%		
11	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	27	2%	18	67%	9	33%		
12	Casos no atendibles	21	2%	5	24%	16	76%		
13	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	20	2%	12	60%	8	40%		
14	Efectivo no dispensado en cajero automático	20	2%	17	85%	3	15%		
15	Información sobre operaciones de seguros	16	1%	15	94%	1	6%		
16	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	16	1%	16	100%	0	0%		
17	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	16	1%	6	38%	10	62%		
18	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	13	1%	5	38%	8	62%		
19	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	13	1%	4	31%	9	69%		
20	Inconformidad con el cobro de compromiso de pago por siniestro	8	1%	5	62%	3	38%		
21	Información sobre operaciones de depósitos	7	1%	4	57%	3	43%		
22	Otros	3	0%	0	0%	3	100%		
	42%	TOTAL		1,246	100%	724	58%	522	42%

Fuente: Superintendencia de Bancos.