

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

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

No.	TIPOLOGÍA	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				Favorable	%	Desfavorable	%
1	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	384	23%	140	36%	244	64%
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	274	17%	247	90%	27	10%
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	228	14%	139	61%	89	39%
4	Concesión de convenio de pago	142	9%	117	82%	25	18%
5	Inadecuada forma de cobro	87	5%	71	82%	16	18%
6	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	83	5%	20	24%	63	76%
7	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	62	4%	37	60%	25	40%
8	Expedientes DIACO / Tarjetas de Crédito	58	4%	0	0%	58	100%
9	Irregularidades en operaciones y/o transferencias	46	3%	19	41%	27	59%
10	Deficiente atención al usuario / cliente	44	3%	29	66%	15	34%
11	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	37	2%	25	68%	12	32%
12	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	28	2%	19	68%	9	32%
13	Efectivo no dispensado en cajero automático	24	1%	19	79%	5	21%
14	Casos no atendibles	23	1%	5	22%	18	78%
15	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	22	1%	10	45%	12	55%
16	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	22	1%	22	100%	0	0%
17	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	19	1%	7	37%	12	63%
18	Información sobre operaciones de seguros	19	1%	18	95%	1	5%
19	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	19	1%	8	42%	11	58%
20	Inconformidad con el cobro de compromiso de pago por siniestro	11	1%	6	55%	5	45%
21	Información sobre operaciones de depósitos	10	1%	6	60%	4	40%
22	Otros	3	0%	0	0%	3	100%
TOTAL		1,645	100%	964	59%	681	41%

Fuente: Superintendencia de Bancos.