

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

No.	TIPOLOGÍA	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				Favorable	%	Desfavorable	%
1	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	677	21%	207	31%	470	69%
2	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	579	18%	368	64%	211	36%
3	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	369	11%	306	83%	63	17%
4	Cargos no reconocidos por medio de tarjeta de crédito	339	10%	113	33%	226	67%
5	Concesión de convenio de pago	316	10%	276	87%	40	12%
6	Inadecuada forma de cobro	158	5%	130	82%	28	18%
7	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	157	5%	121	77%	36	23%
8	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	94	3%	27	29%	67	71%
9	Irregularidades en operaciones y/o transferencias	72	2%	49	68%	23	32%
10	Deficiente atención al usuario / cliente	72	2%	52	72%	20	28%
11	Expedientes DIACO / Tarjetas de Crédito	64	2%	0	0%	64	100%
12	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	58	2%	29	50%	29	50%
13	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	55	1%	47	85%	8	15%
14	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	55	1%	30	55%	25	45%
15	Otros	35	1%	18	51%	17	49%
16	Casos no atendibles	34	1%	6	18%	28	82%
17	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	33	1%	16	48%	17	52%
18	Solicitud de derecho de retracto	32	1%	26	81%	6	19%
19	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	31	1%	15	48%	16	52%
20	Información sobre operaciones de depósitos	23	1%	12	52%	11	48%
21	Efectivo no dispensado en cajero automático	21	1%	14	67%	7	33%
TOTAL		3,274	100%	1,862	57%	1,412	43%

Fuente: Superintendencia de Bancos.