

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

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

No.	TIPOLOGÍA	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				Favorable	%	Desfavorable	%
1	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	110	21%	35	32%	75	68%
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	88	17%	73	83%	15	17%
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	64	12%	41	64%	23	36%
4	Concesión de convenio de pago	44	8%	38	86%	6	14%
5	Expedientes DIACO / Tarjetas de Crédito	34	7%	0	0%	34	100%
6	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	26	5%	6	23%	20	77%
7	Inadecuada forma de cobro	23	4%	19	83%	4	17%
8	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	20	4%	12	60%	8	40%
9	Casos no atendibles	18	3%	3	17%	15	83%
10	Irregularidades en operaciones y/o transferencias	17	3%	7	41%	10	59%
11	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	14	3%	7	50%	7	50%
12	Deficiente atención al usuario / cliente	13	2%	5	38%	8	62%
13	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	12	2%	8	67%	4	33%
14	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	7	2%	2	29%	5	71%
15	Efectivo no dispensado en cajero automático	7	2%	6	86%	1	14%
16	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	6	1%	3	50%	3	50%
17	Información sobre operaciones de seguros	5	1%	5	100%	0	0%
18	Otros	5	1%	3	60%	2	40%
19	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	4	1%	4	100%	0	0%
20	Inconformidad con el cobro de compromiso de pago por siniestro	4	1%	4	100%	0	0%
TOTAL		521	100%	281	54%	240	46%

Fuente: Superintendencia de Bancos.