

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

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

No.	TIPOLOGÍA	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				Favorable	%	Desfavorable	%
1	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	196	24%	70	36%	126	64%
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	132	16%	115	87%	17	13%
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	111	14%	68	61%	43	39%
4	Concesión de convenio de pago	65	8%	57	88%	8	12%
5	Expedientes DIACO / Tarjetas de Crédito	44	5%	0	0%	44	100%
6	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	43	5%	12	28%	31	72%
7	Inadecuada forma de cobro	36	4%	31	86%	5	14%
8	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	28	3%	17	61%	11	39%
9	Deficiente atención al usuario / cliente	25	3%	15	60%	10	40%
10	Irregularidades en operaciones y/o transferencias	25	3%	10	40%	15	60%
11	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	20	3%	14	70%	6	30%
12	Casos no atendibles	19	2%	4	21%	15	79%
13	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	15	2%	8	53%	7	47%
14	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	11	1%	3	27%	8	73%
15	Información sobre operaciones de seguros	9	1%	9	100%	0	0%
16	Efectivo no dispensado en cajero automático	9	1%	8	89%	1	11%
17	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	9	1%	3	33%	6	67%
18	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	7	1%	7	100%	0	0%
19	Inconformidad con el cobro de compromiso de pago por siniestro	6	1%	5	83%	1	17%
20	Información sobre operaciones de depósitos	5	1%	3	60%	2	40%
21	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	5	1%	3	60%	2	40%
22	Otros	1	0%	0	0%	1	100%
TOTAL		821	100%	462	56%	359	44%