

## SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

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

No.	TIPOLOGÍA	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				Favorable	%	Desfavorable	%
1	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	331	23%	118	36%	213	64%
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	248	17%	222	90%	26	10%
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	204	14%	131	64%	73	36%
4	Concesión de convenio de pago	125	9%	103	82%	22	18%
5	Inadecuada forma de cobro	75	5%	61	81%	14	19%
6	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	72	5%	20	28%	52	72%
7	Expedientes DIACO / Tarjetas de Crédito	55	4%	0	0%	55	100%
8	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	51	4%	32	63%	19	37%
9	Irregularidades en operaciones y/o transferencias	40	3%	19	48%	21	52%
10	Deficiente atención al usuario / cliente	38	3%	26	68%	12	32%
11	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	33	2%	23	70%	10	30%
12	Casos no atendibles	22	2%	5	23%	17	77%
13	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	21	1%	13	62%	8	38%
14	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	20	1%	20	100%	0	0%
15	Efectivo no dispensado en cajero automático	20	1%	17	85%	3	15%
16	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	19	1%	8	42%	11	58%
17	Información sobre operaciones de seguros	17	1%	16	94%	1	6%
18	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	14	1%	5	36%	9	64%
19	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	13	1%	5	38%	8	62%
20	Información sobre operaciones de depósitos	10	1%	6	60%	4	40%
21	Inconformidad con el cobro de compromiso de pago por siniestro	9	1%	5	56%	4	44%
22	Otros	3	0%	0	0%	3	100%
<b>TOTAL</b>		<b>1,440</b>	<b>100%</b>	<b>855</b>	<b>59%</b>	<b>585</b>	<b>41%</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos.