

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

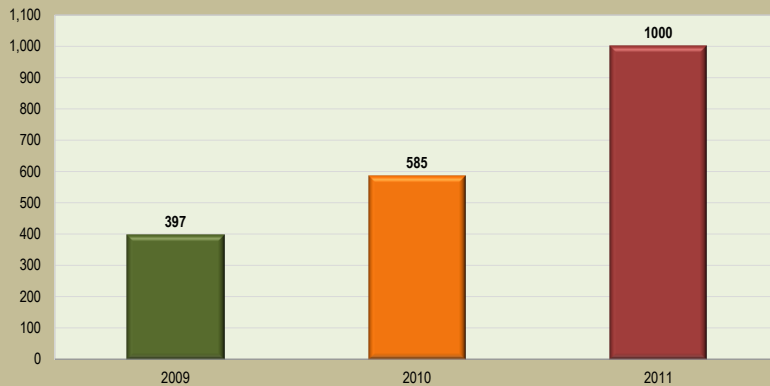
GUATEMALA, C. A.

1

INFORME ESTADÍSTICO DE QUEJAS DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Gráfica 1

Sistema Financiero Supervisado: Evolución de las quejas atendidas por la Superintendencia de Bancos, durante los años 2009 al 2011.



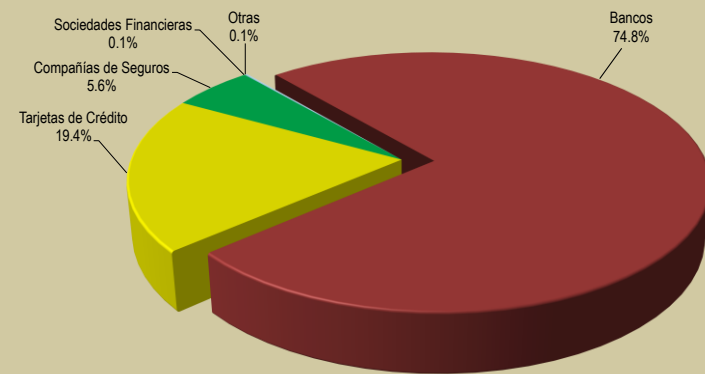
La Superintendencia de Bancos, durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011, atendió y diligenció 1,000 quejas de diferentes usuarios de servicios financieros, relacionadas con algunas entidades del sistema financiero supervisado (en adelante las entidades).

El comportamiento de las quejas atendidas durante el período señalado denota un incremento del 71% respecto del año anterior, superior en 24 puntos porcentuales al crecimiento registrado en el año 2010 (47%).

anterior, superior en 24 puntos porcentuales al crecimiento registrado en el año 2010 (47%).

Gráfica 2

Sistema Financiero Supervisado: Quejas atendidas por la Superintendencia de Bancos por tipo de entidad, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011



Fuente: Superintendencia de Bancos.

Al analizar las quejas por tipo de entidad, se puede observar que los bancos y las empresas de tarjetas de crédito son las entidades sobre las cuales los usuarios han presentado el mayor número de quejas e inconformidades, representando el 74.8% y 19.4%, respectivamente, del total de casos atendidos por el órgano supervisor en el período de referencia. En el caso de las compañías de seguros y el resto de entidades, éstas representan

el 5.6% y 0.2% del total de casos, respectivamente; las que en conjunto presentan una participación del 5.8%.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

2

Cuadro

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO FAVORABLE DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Inconformidad con: a) saldo reportado; b) pagos requeridos; c) cargos efectuados; y, d) retiros	277	28%	162	58%	115	42%
2	Solicitud de convenio de pago	176	18%	146	83%	30	17%
3	Cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito	103	10%	84	82%	19	18%
4	Cargos fraudulentos en tarjeta de crédito	74	7%	40	54%	34	46%
5	Cheques cobrados con firma diferente a la registrada	70	7%	14	20%	56	80%
6	Usurpación de identidad	65	7%	64	98%	1	2%
7	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	53	5%	20	38%	33	62%
8	Inconformidad con variación en las condiciones pactadas	40	4%	24	60%	16	40%
9	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	38	4%	31	82%	7	18%
10	Retención total o parcial de efectivo en cajero automático	31	3%	20	65%	11	35%
11	Inconformidad por la no entrega de finiquito	12	1%	10	83%	2	17%
12	La entidad se niega a efectuar las gestiones administrativas solicitadas por el cliente	11	1%	9	82%	2	18%
13	Inconformidad con la forma de cobro utilizada	11	1%	11	100%	0	0%
14	Cierre, cancelación o bloqueo de cuentas sin justificación aparente	10	1%	7	70%	3	30%
15	Solicitud información sobre inversión	8	1%	5	63%	3	38%
16	Solicitud información sobre operaciones administrativas de la entidad	7	1%	3	43%	4	57%
17	Otros	14	1%	5	36%	9	64%
TOTAL		1,000	100%	655	65%	345	35%

Fuente: Superintendencia de Bancos.

Al analizar las quejas por tipología se puede observar que las más frecuentes corresponden a inconformidad de los usuarios por: a) saldos reportados de manera incorrecta en préstamos o cuentas de depósitos; b) pagos requeridos, cuando les requieren pagos relacionados con un préstamo o tarjeta de crédito los cuales no fueron aplicados; c) cargos efectuados por diferentes conceptos como seguros y servicios que el usuario indica no haber contratado; y, d) retiros en cuentas de depósitos que no han sido autorizados. Esta tipología representa el 28% del total de casos atendidos, de los cuales las entidades han resuelto favorablemente el 58% de los mismos. En los casos en los cuales no se ha resuelto favorablemente (42%) la principal causa, según las entidades, obedece a que el usuario no ha sustentado la procedencia de su reclamo.

La solicitud de convenio de pago representa el 18% del total de casos atendidos, constituyendo la segunda mayor causa por la que el usuario presenta una queja. La atención de estas peticiones se manifiesta en

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

3

aquellos casos en los cuales el usuario, según indica, por la complicada situación económica que está atravesando le es difícil poder cumplir u honrar su deuda, no obstante, desea solventar su situación, gestión en la cual las entidades han resuelto favorablemente el 83% de los casos. Según las entidades, la principal causa por las cuales no han resuelto en forma favorable (17%) obedece a que el usuario no llena los requisitos mínimos para optar a determinado convenio.

Los cargos por adquisición de servicios de tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito, representan el 10% del total de casos atendidos. Al respecto, es importante comentar que los operadores de tarjetas de crédito, Credomatic de Guatemala. S. A. y VisaNet Guatemala, implementaron un Adendum en cada uno de los contratos de afiliación de las empresas que comercializan los servicios de tiempos compartidos. En dicho Adendum fueron incorporadas las medidas acordadas con la Asociación de Emisores de Medios de Pago de Guatemala, entre otras, que el tarjetahabiente podrá retractarse por escrito del contrato o adquisición de tiempo compartido, dentro de los 14 días calendario (VisaNet) o 15 días calendario (Credomatic) contados a partir de la fecha del contrato, o de la fecha del documento firmado por el tarjetahabiente en señal de haber recibido la información escrita relativa a su derecho de retractarse en la forma de pago por la compra adquirida. Del total de quejas por este concepto las entidades han resuelto de manera favorable el 82% de los casos, el restante 18% se resolvió no favorable debido a que los mismos fueron presentados fuera del tiempo establecido.

Los casos relacionados con cargos fraudulentos en tarjeta de crédito, representan el 7% del total de casos atendidos, evidenciándose que el 54% de los mismos han sido resueltos por las entidades a favor del usuario, por haber determinado que dichos cargos no fueron efectuados por él; sin embargo, el 46% fue resuelto desfavorablemente toda vez que las entidades consideraron, entre otros, que sí hubo presencia física de la tarjeta de crédito relacionada y que dichas transacciones reclamadas no fueron realizadas en puntos o lugares identificados de riesgo.

Las quejas por cheques cobrados con firma diferente a la registrada, representan el 7% del total de casos, de los cuales el 20% fue resuelto a favor del usuario, el restante 80% obedece, según las entidades, a la falta oportuna de aviso por parte del usuario de la pérdida, robo o extravío de dichos cheques, y en virtud que la firma consignada en los mencionados cheques, es pictóricamente similar a la registrada en dichas entidades. En algunos casos, cuando la Superintendencia de Bancos lo ha estimado pertinente, se han realizado estudios grafotécnicos en los cuales se ha concluido que las firmas consignadas en los cheques objeto de reclamo son notoriamente falsas y que no fueron realizadas por el puño y letra de la persona que reclama, lo que se ha dado a conocer a las entidades bancarias y a los usuarios cuando éstos lo requieren. Al respecto, las entidades han manifestado que el personal que atiende y opera el pago de cheques, por el tiempo que disponen, únicamente realizan una visa general del documento que gira el usuario, respecto a la firma registrada, encontrándole similitud a la registrada en sus sistemas, por lo que el pago de los cheques se realiza tomando en consideración el cumplimiento de las políticas y procedimientos de cada entidad bancaria, los cuales se fundamentan en lo establecido en el Código de Comercio de Guatemala.

Los casos por usurpación de identidad representan el 7% del total, de los cuales las entidades han resuelto favorablemente el 98% de los mismos, por haber concluido que efectivamente se utilizó la documentación del usuario para situaciones fraudulentas.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

4

La negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros constituye el 5% del total de los casos, en los que las entidades han resuelto de manera favorable al usuario el 38%, mientras que el 62% restante no ha sido procedente su pago, toda vez que, según indican las entidades, en la mayoría de los casos el siniestro no está cubierto o se encuentra contenido dentro de las exclusiones de las condiciones generales de la póliza.

Las quejas por variación en las condiciones pactadas con las entidades, representan el 4% del total de casos, los cuales en su mayoría se relacionan con tasas de interés activas superiores a las contractualmente establecidas, cálculo de intereses en las tarjetas de crédito, cobro de gastos administrativos, así como, en algunos casos, acreditación de intereses inferiores en cuentas de depósito. En este tipo de casos las entidades han resuelto favorablemente un 60%, mientras que el restante 40% las entidades determinaron que dichas situaciones estaban siendo realizadas según lo estipulado en el documento de formalización de la operación.

La inconformidad del usuario por el historial crediticio reportado en su oportunidad por las entidades al Sistema de Información de Riesgos Crediticios (SIRC), administrado por la Superintendencia de Bancos, representa el 4% de las quejas atendidas, las que en un 82% han sido gestionadas por las entidades conforme a la normativa correspondiente, es decir, solicitando al órgano supervisor las correcciones de dichos historiales. El restante 18% no se ha resuelto favorablemente por haber considerado las entidades que el historial crediticio del usuario sí le correspondía.

Por otro lado, los usuarios han manifestado que las entidades así como las empresas subcontratadas por dichas entidades, realizan una gestión de cobro de créditos de forma inapropiada, hostigante y grosera, mediante llamadas telefónicas a su persona, como a sus familiares, amigos y referencias personales. Adicionalmente, manifiestan que colocan volantes en los alrededores de su residencia o lugar de trabajo, conteniendo mensajes denigrantes para requerirles el pago de sus obligaciones. Agregan, que cuando la cuenta ha sido trasladada a cobro por medio de terceros contratados por las entidades, el costo de su deuda se incrementa considerablemente, debido a los honorarios y demás gastos que se incorporan a la misma.

Al respecto, las entidades han manifestado que las acciones de cobro realizadas por su personal así como por las empresas subcontratadas para tales efectos, se realizan de forma adecuada y apegadas a derecho; sin embargo, de establecer una mala gestión, se adoptarían las medidas necesarias para corregir dicha situación. En relación con el incremento del costo de la deuda, las entidades, en la mayoría de los casos, han contactado al usuario para ofrecerles un acuerdo de pago que les permita solventar su situación.

En la gráfica siguiente se observa que las quejas que incluían reclamo de una cantidad dineraria y que se resolvieron a favor de los usuarios, representó para las entidades un monto de Q3.5 millones, concentrándose el 83% de dicho monto en las cuatro tipologías siguientes: usurpación de identidad (Q972 miles); inconformidad con saldo reportado, pagos requeridos, cargos efectuados y retiros no autorizados (Q719 miles); cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito (Q694 miles); y, cargos fraudulentos en tarjeta de crédito (Q546 miles).

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

5

Gráfica 3

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por monto según tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011, cifras en miles de quetzales.



Fuente: Superintendencia de Bancos.