

# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

Anexo  
Hoja 1/7

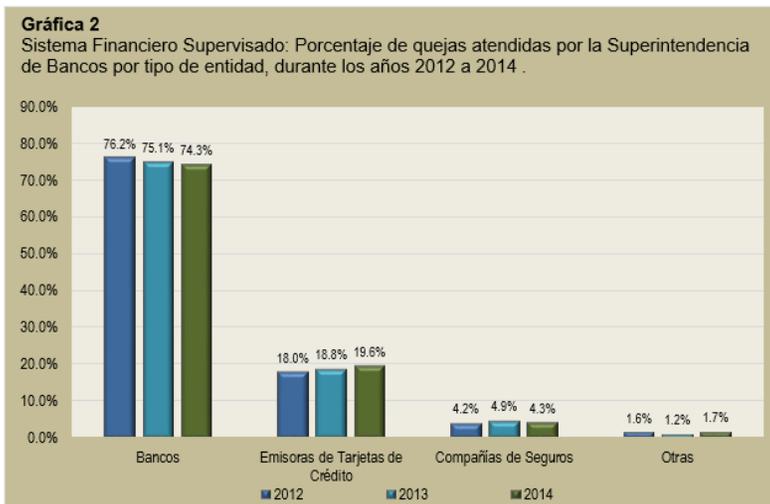
## SISTEMA FINANCIERO SUPERVISADO

### INFORME ESTADÍSTICO DE QUEJAS DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

#### I. INFORMACIÓN GENERAL



En 2014, la Superintendencia de Bancos atendió 2,372 quejas de usuarios de servicios financieros, relacionados con las entidades del sistema financiero supervisado (en adelante las entidades), mostrando un incremento del 56%, con respecto al mismo período del año anterior (32% en 2013).



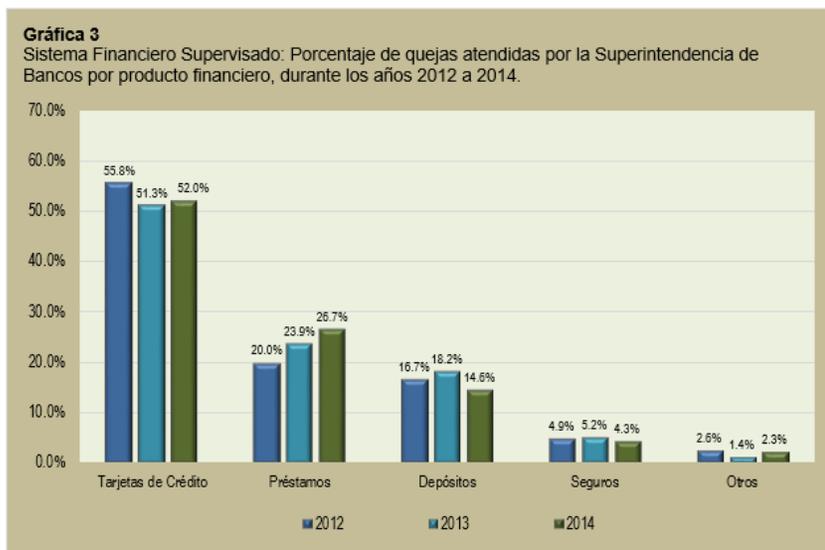
Al analizar las quejas por el tipo de entidad, puede observarse que en 2014 los bancos y las empresas emisoras de tarjetas de crédito presentaron el mayor número de inconformidades por parte de los usuarios representando 74.3% y 19.6%, respectivamente, del total de casos atendidos por el órgano supervisor (75.1% y 18.8% en 2013).

Por otra parte, en 2014 las compañías de seguros representan el 4.3% (4.9% en 2013) y el resto de entidades 1.7% (1.2% en 2013) del total de casos. En conjunto estas últimas tienen una participación del 6.0% del total (6.1% en 2013).

# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

Anexo  
Hoja 2/7



Al analizar las quejas atendidas por tipo de producto financiero, la mayor parte de inconformidades se relaciona con las tarjetas de crédito, representando el 52.0% del total de casos (51.3% en 2013). Los préstamos y los depósitos constituyen la segunda y tercera razón por la cual los usuarios se quejan, al registrar el 26.7% y 14.6% del total de casos atendidos, respectivamente (23.9% y 18.2% en 2013).

En el caso de los seguros, éstos representan el 4.3% del total de casos atendidos (5.2% en 2013).

## II. TIPOLOGÍA DE CASOS

### Cuadro 1

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO FAVORABLE DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Solicitud de convenio de pago	564	24%	462	82%	102	18%
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	560	24%	518	93%	42	7%
3	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	431	18%	248	58%	183	42%
4	La entidad no atiende la petición del usuario	203	9%	117	58%	86	42%
5	Cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito	120	5%	85	71%	35	29%
6	Cargos no reconocidos en tarjeta de crédito	105	4%	62	59%	43	41%
7	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	83	3%	34	41%	49	59%
8	Usurpación de identidad	69	3%	48	70%	21	30%
9	Cheques cobrados con firma diferente a la registrada	59	2%	10	17%	49	83%
10	Efectivo no dispensado en cajero automático	49	2%	38	78%	11	22%
11	Falta de certeza en procedimientos legales de la entidad	28	1%	15	54%	13	46%
12	Inconformidad con variación en la condiciones pactadas	27	1%	8	30%	19	70%
13	Inconformidad con la forma de cobro utilizada	20	1%	13	65%	7	35%
14	Inconformidad por la no entrega de finiquito	17	1%	13	76%	4	24%
15	Requerimiento de información para validar inversiones	2	0%	2	100%	0	0%
16	Otros	35	2%	12	34%	23	66%
<b>TOTAL</b>		<b>2,372</b>	<b>100%</b>	<b>1,685</b>	<b>71%</b>	<b>687</b>	<b>29%</b>

## 1. Solicitud de convenio de pago

Se puede observar que la queja más frecuente en 2014 corresponde a la solicitud de convenio de pago, con 564 casos al 2014, que representan el 24% del total de casos atendidos (287 casos, 19% en 2013). En estos casos el usuario comúnmente manifiesta que le es difícil poder cumplir u honrar su deuda; sin embargo, desea solventar su situación. En algunos casos esta comunicación es previo a caer en mora, gestión en la cual las entidades han resuelto favorablemente 462 casos que representan el 82% (253 casos, 88% en 2013). Según las entidades, la principal causa por la que no han resuelto en forma favorable (18%) obedece a que el usuario, de acuerdo con las políticas de la entidad supervisada, no llena los requisitos mínimos para optar a un convenio.

## 2. Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC

Otra gestión frecuente es la inconformidad con el historial crediticio reportado al Sistema de Información de Riesgos Crediticios (SIRC), administrado por la Superintendencia de Bancos, con 560 casos, los que representaron el 24% de las quejas (357 casos, 23% en 2013). Las entidades supervisadas solicitaron la corrección o actualización de dichos historiales en 518 casos que representan el 93% del total (343 casos, 96% en 2013).

## 3. Inconformidad con las operaciones registradas en el estado de cuenta

La inconformidad de los usuarios con relación a las operaciones registradas en su estado de cuenta, sea éste de préstamo, de tarjeta de crédito o de cuenta de depósitos, es otra de las quejas más frecuentes, y derivado de ello, los clientes no están de acuerdo con los cargos o abonos operados en su cuenta y, consecuentemente, con el saldo que refleja. Estos cargos corresponden a débitos efectuados por servicios no contratados, intereses calculados y en el caso de los abonos se debe a la omisión de pagos o de créditos no efectuados, según la naturaleza de cada cuenta. Dicha situación, incluye a depositantes y deudores de las entidades supervisadas que en conjunto sumaron 431 casos que representan el 18% del total de casos atendidos en 2014 (251 casos, 16% en 2013), de los cuales 248 fueron resueltos favorablemente representando el 58% del total (157 casos, 63% en 2013). No fueron resueltos favorablemente 183 casos representando el 42% del total, con el argumento de falta de sustento en el reclamo.

## 4. La entidad no atiende la petición del usuario

Esta inconformidad es derivada de la falta de atención a las solicitudes de gestiones administrativas u operativas relacionadas con los productos o servicios financieros (por ejemplo, cambio de registro de dirección o de teléfono, solicitud de estados de cuenta, etc.) con 203 casos, los cuales representan el 9% del total de casos atendidos en 2014 (167 casos, 11% en 2013), de los que el 58% fue resuelto favorablemente para el usuario (98 casos, 59% en 2013).

## 5. Cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito

Las inconformidades derivadas de cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito sumaron 120 casos, los cuales representan el 5% del total de casos atendidos (108 casos, 7% en 2013). Al respecto, es importante comentar que los adquirentes de tarjetas de crédito, Credomatic y VisaNet, implementaron un Adendum en cada uno de los contratos de afiliación de las empresas que comercializan este tipo de servicios. 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 del servicio contratado. Del total de quejas por este concepto las entidades han resuelto de manera favorable al usuario 85 casos que representan el 71% (105 casos, 97% en 2013). El restante 29% se resolvió no favorable, debido a que los casos fueron presentados fuera del tiempo establecido o porque el usuario utilizó alguno de los servicios ofrecidos en dicho contrato.

## 6. Cargos no reconocidos en tarjeta de crédito

En 2014 se observan 105 casos de quejas que se relacionan con cargos no reconocidos en tarjeta de crédito, que representan el 4% del total de casos atendidos (72 casos, 5% en 2013). 62 casos, que representan el 59%, han sido resueltos por las entidades a favor del usuario (51 casos, 71% en 2013), por haber determinado que dichos cargos no fueron efectuados por él; sin embargo, el 41% fue resuelto desfavorablemente toda vez que las entidades consideraron, entre otros, que sí hubo presencia física de la tarjeta de crédito relacionada y que el plástico con el cual se realizaron las transacciones reclamadas no fue utilizado en puntos o lugares identificados de riesgo; así como que el reclamo fue presentado de manera extemporánea según el plazo fijado en el contrato.

## 7. Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros

Los 83 casos de negativa en el pago de seguros constituyen el 3% del total de los casos en 2014 (57 casos, 4% en 2013). Las entidades han resuelto de manera favorable al usuario 34 casos que representan el 41% (19 casos, 33% en 2013), mientras que en 49 casos, que representan el 59% restante, no ha sido procedente su pago, toda vez que, según indican las entidades, en la mayoría de los casos el siniestro no tiene cobertura o se encuentra dentro de las exclusiones de las condiciones generales de la póliza.

## 8. Usurpación de identidad

Los 69 casos por usurpación de identidad representan el 3% del total en 2014 (54 casos, 4% en 2013), de los cuales las entidades han resuelto favorablemente 48 casos que representan el 70% de los mismos (49 casos, 91% en 2013), por haber concluido que efectivamente se utilizó la documentación del usuario para tramitar tarjetas de crédito que luego fueron utilizadas para efectuar consumos no reconocidos por éste.

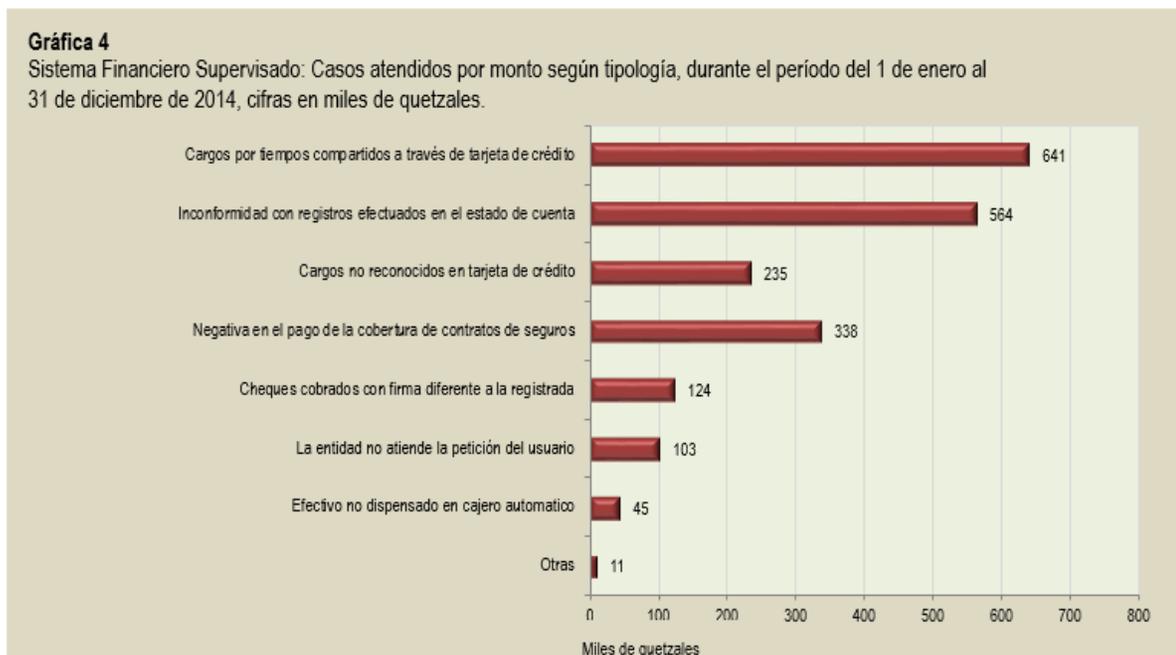
### 9. Cheques cobrados con firma diferente a la registrada

Las quejas por cheques cobrados con firma diferente a la registrada son 59, en 2014, las que representan el 2% del total de casos (54 casos, 4% en 2013), de los cuales 10 casos que representan el 17% fue resuelto a favor del usuario (12 casos, 22% en 2013). Los restantes 49 casos no resueltos favorablemente, que representan el 83%, se derivaron, según las entidades, del aviso inoportuno de la pérdida, robo o extravío de dichos cheques por parte del usuario, lo que impidió a las entidades activar los bloqueos correspondientes; y porque la firma consignada en los mencionados cheques no es notoriamente falsa lo cual ha dificultado la detección de firmas no autorizadas.

### 10. Efectivo no dispensado en cajero automático

Los 49 casos por efectivo no dispensado en cajero automático representan el 2% del total en 2014 (28 casos, e igual porcentaje en 2013), de los cuales las entidades han resuelto favorablemente 38 casos que representan el 78% de los mismos (igual casos, 64% en 2013), por haber concluido que efectivamente el cajero automático no le dispensó el dinero solicitado, pero sí debitó de sus respectivas cuentas de depósitos.

## III. MONTO DE CASOS ATENDIDOS FAVORABLEMENTE AL USUARIO



Las quejas atendidas en 2014, que incluían el reclamo de una cantidad dineraria y que se resolvieron a favor de los usuarios, representaron para las entidades la erogación o el reintegro de un monto de Q2.1 millones (Q1.9 millones en 2013), concentrándose más del 80% de dicho monto en los casos siguientes: cargos por tiempo compartidos a través de tarjeta de crédito 31% (33% en 2013); inconformidad con registros

# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

Anexo  
Hoja 6/7

efectuados en el estado de cuenta 27% (10% en 2013); negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros 16% (28% en 2013); y, cargos no reconocidos en tarjeta de crédito 11% (9% en 2013).

## IV. RECOMENDACIONES

Con el objeto de promover la gestión adecuada de las quejas de los usuarios de servicios financieros, la Superintendencia de Bancos sugiere a las entidades que fortalezcan sus políticas y procedimientos internos establecidos para la atención de los usuarios, en observancia de las buenas prácticas dentro del marco de un buen gobierno corporativo, entre los cuales, se incluya:

- a. Propiciar campañas de educación financiera al usuario que contribuyan a que conozca y comprenda sus derechos y obligaciones, así como las condiciones particulares de los productos o servicios financieros que está por contratar.
- b. Fortalecer o implementar una unidad o área específica de atención al usuario, con el personal capacitado, los procesos, sistemas y los recursos necesarios que permitan: la adecuada y oportuna gestión de solicitudes o inconformidades del usuario; el trato diligente y respetuoso al momento que éste presente una queja; la comunicación de la resolución final de su caso; que se evite cargarle el costo de productos o servicios que no hayan sido aceptados de manera expresa por éste; y, que la gestión de cobro se realice con respeto y sin dañar la dignidad del usuario.
- c. Propiciar o fortalecer una política de transparencia y divulgación de información sobre los productos y servicios financieros que permitan que el usuario: la tenga disponible cuando le son ofrecidos dichos productos o servicios; tome una decisión fundamentada, al recibir una publicidad clara, comprensible y fidedigna; y, conozca los aspectos generales y específicos de tales productos o servicios, al proporcionarle suficiente información antes, durante y después de la contratación.
- d. Velar porque en los contratos se apliquen los principios de equidad y de justicia, así como que en los mismos se consignen expresamente las condiciones del producto o servicio, tales como tasas, forma de cálculo de los intereses, plazos, comisiones, penalizaciones, los derechos y las obligaciones del usuario. Asimismo, evitar incluir cláusulas que discrecionalmente faculten a una de las partes modificar las condiciones del producto o servicio.
- e. Observar y aplicar las “Mejores prácticas para la realización de operaciones y prestación de servicios financieros en el sistema financiero supervisado” que el Superintendente de Bancos dio a conocer a través del Oficio número 7880-2013, de fecha 28 de noviembre de 2013, en las que se propone un marco adecuado de atención al usuario, facilitando con ello la consolidación de los esfuerzos que han venido desarrollando las entidades en su compromiso por fortalecer su gobierno corporativo.

Dichas prácticas desarrollan aspectos dentro del marco de atención al usuario relacionadas con:

- Productos y servicios (recursos, publicidad e información al usuario);
- Educación financiera (programas y promoción);

# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

**Anexo  
Hoja 7/7**

- Contratación (libertad de contratación, reciprocidad contractual, consistencia entre publicidad y contratación, pagos anticipados, cancelación de financiamiento mediante cuotas, disponibilidad de los recursos, desinversiones anticipadas y cobros excesivos por deudas atrasadas); y,
- Prestación de servicios (instrucciones de los usuarios, cobros por productos y servicios no autorizados, atención al usuario, gestión de cobro, atención de gestiones, reclamos y rectificaciones de información y acciones de mejora continua).