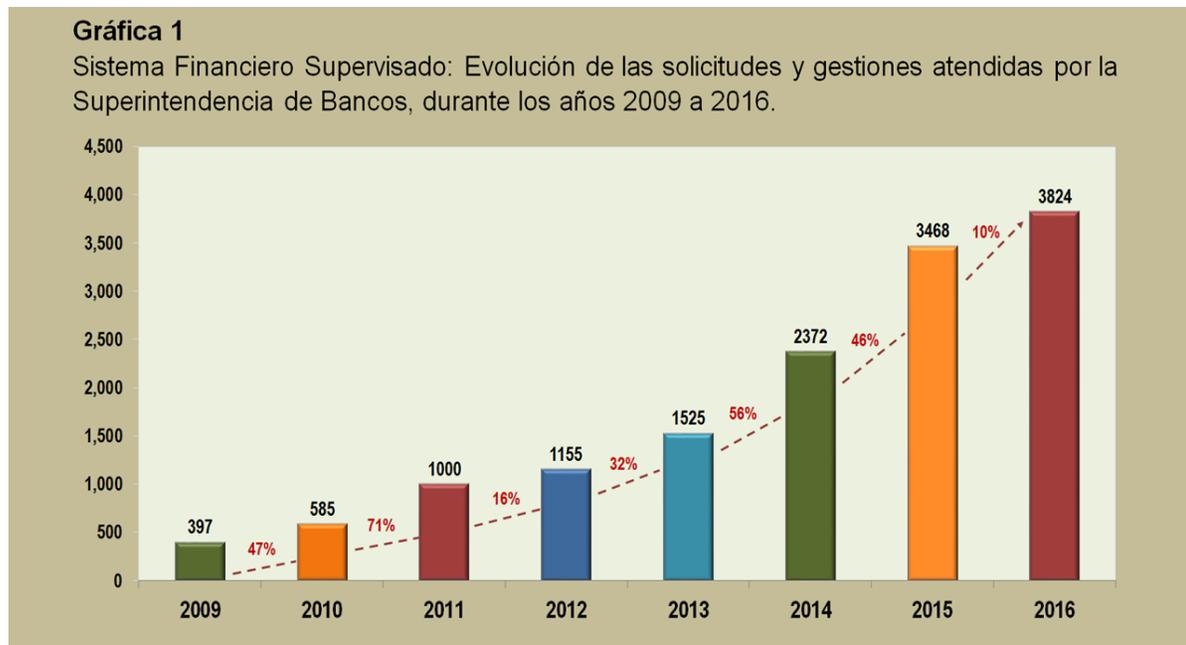


**SISTEMA FINANCIERO SUPERVISADO**

**INFORME ESTADÍSTICO DE SOLICITUDES Y GESTIONES DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**I. INFORMACIÓN GENERAL**

En 2016, la Superintendencia de Bancos atendió 3,824 solicitudes y gestiones de usuarios de servicios financieros, relacionadas con las entidades del sistema financiero supervisado (en adelante las entidades), mostrando un incremento del 10%, con respecto al mismo período del año anterior (3,468 en 2015), como se aprecia en la Gráfica 1.



Al analizar las solicitudes y gestiones por el tipo de entidad, según Gráfica 2, puede observarse que en 2016, los bancos y las empresas emisoras de tarjetas de crédito presentaron el mayor número de inconformidades por parte de los usuarios representando el 72.1% y 21.2%, respectivamente, del total de casos atendidos por el órgano supervisor (75.5% y 19.2%, en 2015).

Por otra parte, las solicitudes y gestiones de las compañías de seguros representan el 4.1% (3.5% en 2015) y el resto de entidades 2.6% (1.8% en 2015) del total de casos. En conjunto estas tienen una participación del 6.7% del total (5.3% en 2015).

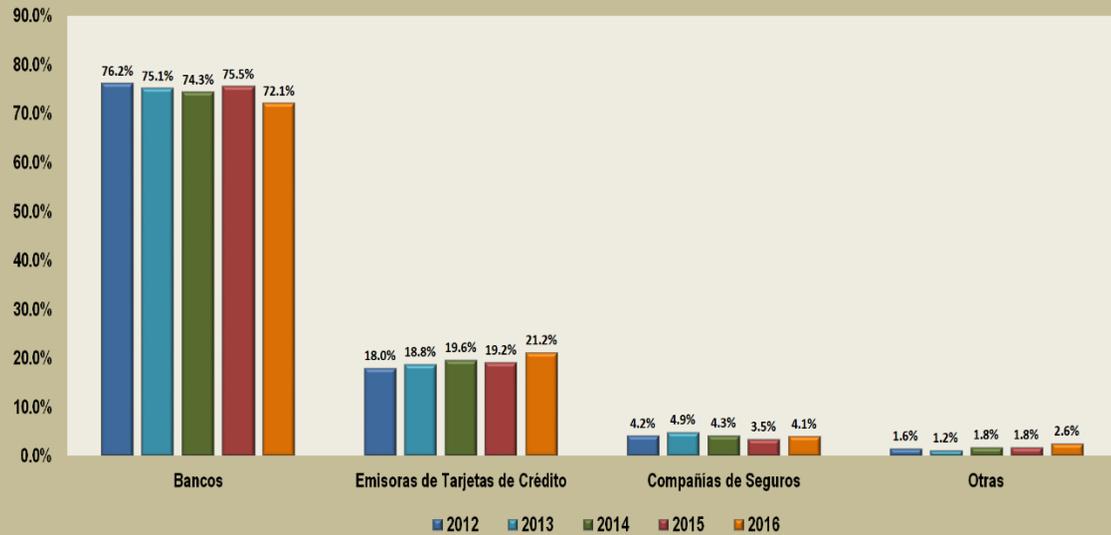
# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

Oficio No. 4176-2017  
Anexo  
Hoja No. 2/7

**Gráfica 2**

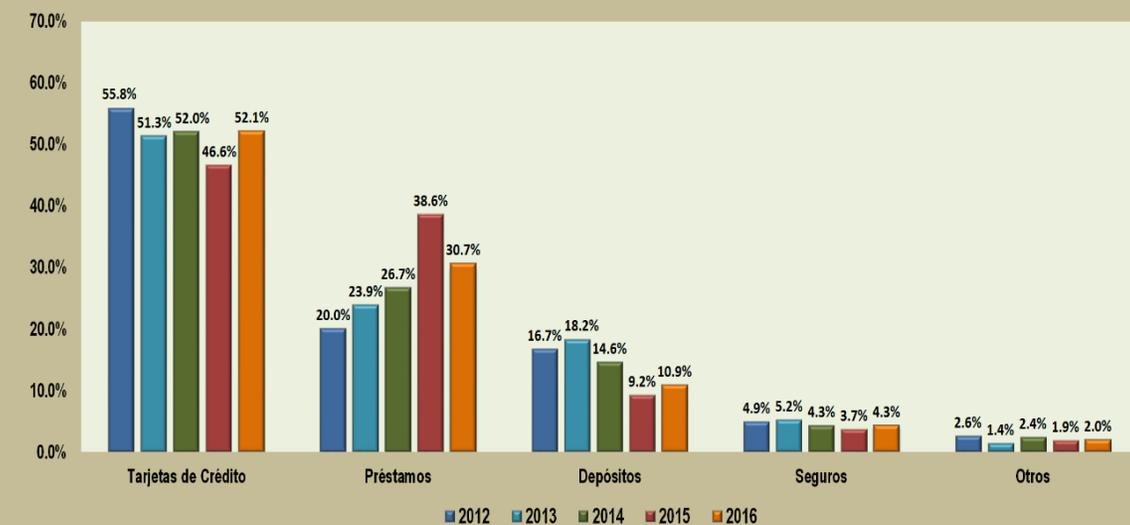
Sistema Financiero Supervisado: Porcentaje de solicitudes y gestiones atendidas por la Superintendencia de Bancos por tipo de entidad, durante los años 2012 a 2016.



Al analizar las solicitudes y gestiones atendidas por tipo de producto financiero, según Gráfica 3, la mayor parte de inconformidades se relaciona con las tarjetas de crédito, 1,993 casos que representan el 52.1% (1,616 casos, 46.6% en 2015).

**Gráfica 3**

Sistema Financiero Supervisado: Porcentaje de solicitudes y gestiones atendidas por la Superintendencia de Bancos por producto financiero, durante los años 2012 a 2016.



# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

Oficio No. 4176-2017

Anexo

Hoja No. 3/7

Asimismo, los préstamos y los depósitos constituyen la segunda y tercera razón por la cual los usuarios requieren la intervención de la Superintendencia de Bancos, al registrar el 30.7% y 10.9% del total de casos atendidos, respectivamente (38.6% y 9.2% en 2015). En el caso de los seguros, estos representan el 4.3% del total de casos atendidos (3.7% en 2015).

## II. TIPOLOGÍA DE CASOS

Cuadro 1.

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO FAVORABLE DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	1,113	29%	958	86%	155	14%
2	Negativa en la concesión de convenio de pago	762	20%	640	84%	122	16%
3	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	396	11%	224	57%	172	43%
4	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	317	8%	152	48%	165	52%
5	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	315	8%	173	55%	142	45%
6	Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta	127	3%	60	47%	67	53%
7	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	91	3%	52	57%	39	43%
8	Solicitud de información sobre operaciones de seguros o depósitos	89	2%	43	48%	46	52%
9	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	87	2%	21	24%	66	76%
10	Cargos por tiempos compartidos	80	2%	54	68%	26	32%
11	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	76	2%	19	25%	57	75%
12	Inadecuada forma de cobro	71	2%	29	41%	42	59%
13	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	62	2%	18	29%	44	71%
14	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	51	1%	33	65%	18	35%
15	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	49	1%	26	53%	23	47%
16	Otros	138	4%	70	51%	68	49%
TOTAL		3,824	100%	2,572	67%	1,252	33%

A continuación se comentan las principales tipologías atendidas:

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

Se puede observar que la solicitud y gestión más frecuente en 2016 corresponde a la inconformidad con el historial crediticio en el Sistema de Información de Riesgos Crediticios (SIRC), administrado por la Superintendencia de Bancos con 1,113 casos, que representan el 29% del total de casos atendidos (1,280 casos, 37% en 2015). Las entidades supervisadas solicitaron la corrección o actualización de dichos historiales en 958 casos que representan el 86% del total (1,140 casos, 89% en 2015). Cabe comentar que conforme al Artículo 8 del Acuerdo No. 5-2011 del Superintendente de Bancos: "...La entidad obligada deberá analizar el reclamo y dentro de los diez (10) días siguientes de presentado el mismo, informará por escrito al interesado sobre el resultado del análisis del caso, incluyendo la información correcta, cuando proceda. Si la entidad obligada determina la existencia de errores o inconsistencias en la información de la persona interesada, deberá informar por escrito a la Superintendencia de Bancos, en el plazo establecido en el párrafo anterior, los datos correctos, solicitándole corregir la información en el Sistema de Información de Riesgos Crediticios."

# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

Oficio No. 4176-2017

Anexo

Hoja No. 4/7

## 2. Negativa en la concesión de convenio de pago<sup>a</sup>

Otra solicitud y gestión frecuente es la solicitud de convenio de pago, con 762 casos, que representan el 20% del total (733 casos, 21% en 2015). 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 640 casos que representan el 84% (678 casos, 92% en 2015). Según las entidades, la principal causa por la que no han resuelto en forma favorable (16%) obedece a que el usuario, de acuerdo con las políticas de la entidad supervisada, no llena los requisitos mínimos para optar a un convenio.

## 3. Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta

La inconformidad de los usuarios con relación a los registros efectuados en su estado de cuenta, sea este de préstamo, de tarjeta de crédito o de cuenta de depósitos, es otra de las solicitudes y gestiones 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 e intereses calculados; y en el caso de los abonos se debe a la omisión de pagos o créditos no efectuados, según la naturaleza de cada cuenta. Dicha situación, incluye a depositantes y deudores de las entidades supervisadas que en conjunto sumaron 396 casos que representan el 11% del total de casos atendidos en 2016 (414 casos, 12% en 2015), de los cuales 224 fueron resueltos favorablemente representando el 57% del total (210 casos, 51% en 2015). No fueron resueltos favorablemente 172 casos representando el 43% del total, con el argumento de falta de sustento en el reclamo.

## 4. Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas<sup>b</sup>

Se atendieron 317 casos que representan el 8% del total (39 casos, 1% en 2015), 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 48% (64% en 2015), mientras que el restante 52% (36% en 2015) las entidades determinaron que dichas situaciones estaban siendo realizadas según lo estipulado en el documento de formalización de la operación.

## 5. Apertura de operaciones por usurpación de identidad<sup>c</sup>

Los 315 casos por usurpación de identidad representan el 8% del total en 2016 (111 casos, 3% en 2015), de los cuales las entidades han resuelto favorablemente 173 casos que representan el 55% de los mismos (67 casos, 60% en 2015), 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 este.

---

<sup>a</sup> Hasta el 2015 esta tipología se denominaba “Solicitud de Convenio de Pago”.

<sup>b</sup> Hasta el 2015 esta tipología se denominaba “Inconformidad con variación en las condiciones pactadas”.

<sup>c</sup> Hasta el 2015 esta tipología se denominaba “Usurpación de Identidad”.

# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

Oficio No. 4176-2017

Anexo

Hoja No. 5/7

## 6. Cargos fraudulentos no reconocidos – clonación de tarjeta<sup>d</sup>

En 2016 se observan 127 casos de quejas que se relacionan con cargos no reconocidos, que representan el 3% del total de casos atendidos (188 casos, 5% en 2015), de los cuales 60 casos, que representan el 47%, han sido resueltos por las entidades a favor del usuario (107 casos, 57% en 2015), por haber determinado que dichos cargos no fueron efectuados por él; sin embargo, 67 casos, que representan el 53% (81 casos, 43% en 2015) fueron resueltos 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. Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente

Esta inconformidad se refiere a las cuentas que son canceladas en cumplimiento a los reglamentos de depósitos de cada entidad bancaria que han definido como política interna. Adicionalmente, el bloqueo de cuentas es derivado, principalmente, por el incumplimiento en el pago de préstamos, en los cuales figuran como titulares y/o fiadores. Al respecto, se ha determinado que dicha práctica no deriva de una acción judicial, por lo que se ha instruido a las entidades para que no continúen con la misma. En el 2016 se atendieron 91 casos que representan el 3% del total (45 casos, 1% en 2015), de los cuales 52 casos fueron resueltos favorablemente para el usuario, que representan el 57% (24 casos, 53% en 2015).

## 8. Solicitud de información sobre operaciones de seguros o depósitos<sup>e</sup>

Estas solicitudes son derivadas de las gestiones realizadas por usuarios para obtener información de cuentas de depósitos monetarios y/o de ahorros; así como de pólizas de seguros existentes a nombre de personas que han fallecido, de las cuales se atendieron 89 casos que representan el 2% del total de casos (18 casos, 1% en 2015), 43 casos fueron resueltos favorablemente para el usuario, que representan el 48% (8 casos, 44% en 2015).

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

Los 87 casos de negativa en el pago de cobertura de contratos de seguros constituyen el 2% del total de los casos en 2016 (120 casos, 3% en 2015). Las entidades han resuelto de manera favorable al usuario 21 casos que representan el 24% (36 casos, 30% en 2015), mientras que en 66 casos, que representan el 76% 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.

## 10. Cargos por tiempos compartidos<sup>f</sup>

Las inconformidades derivadas de cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito sumaron 80 casos, los cuales representan el 2% del total de casos atendidos (82 casos, 2% en 2015). 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.

<sup>d</sup> Hasta el 2015 esta tipología se denominaba “Cargos no reconocidos en tarjeta de crédito”.

<sup>e</sup> Hasta el 2015 esta tipología se denominaba “Solicitud información sobre operaciones administrativas de la entidad”.

<sup>f</sup> Hasta el 2015 esta tipología se denominaba “Cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito”.

# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

Oficio No. 4176-2017  
Anexo  
Hoja No. 6/7

En dicho Adendum fueron incorporadas las medidas acordadas con la Asociación de Emisores de Medios de Pago de Guatemala, considerando 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 54 casos que representan el 68% (67 casos, 82% en 2015). Los 26 casos restantes, que representan el 32% 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.

### III. MONTO POR TIPOLOGÍA REEMBOLSADO DERIVADO DE SOLICITUDES Y GESTIONES RESUELTAS A FAVOR DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS



Las solicitudes y gestiones atendidas en 2016, 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 (Q1.3 millones en 2015), concentrándose el 68% de dicho monto en los casos siguientes: Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta 39% (25% en 2015); cargos por tiempo compartido 17% (32% en 2015); y, solicitud de información sobre operaciones de seguros o depósitos 12% (1% en 2015).

# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

Oficio No. 4176-2017

Anexo

Hoja No. 7/7

## IV. RECOMENDACIONES

Con el objeto de realizar la gestión adecuada de las solicitudes y gestiones de los usuarios de servicios financieros, la Superintendencia de Bancos reitera a las entidades que fortalezcan sus políticas, procedimientos y sistemas establecidos para la atención de los usuarios, en observancia de las mejores prácticas dentro del marco de un buen gobierno corporativo, entre las cuales, se incluya:

- a. Propiciar o fortalecer campañas de educación financiera al usuario para que, previo a contratar un producto o servicio financiero, conozca y comprenda sus derechos y obligaciones, así como las condiciones particulares de los mismos.
- b. Fortalecer o implementar una unidad o área específica de atención al usuario, con personal capacitado, con procesos, sistemas y recursos necesarios que permitan la adecuada y oportuna respuesta a las solicitudes o inconformidades del usuario; brindándole un trato diligente y respetuoso; evitando cobrarle el costo de productos o servicios que no hayan sido autorizados de manera expresa por este; 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 a los usuarios tomar decisiones mejor informados y fundamentados al recibir 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 la Superintendencia de Bancos dio a conocer a través del Oficio número 7880-2013, 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.