

SISTEMA FINANCIERO SUPERVISADO

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

I. INFORMACIÓN GENERAL

En 2017, la Superintendencia de Bancos atendió 3,077 solicitudes y gestiones de usuarios de productos y servicios financieros, relacionadas con las entidades del sistema financiero supervisado (en adelante las entidades), mostrando un decremento del 20%, con respecto al mismo período del año anterior (3,824 en 2016), como se aprecia en la Gráfica 1.



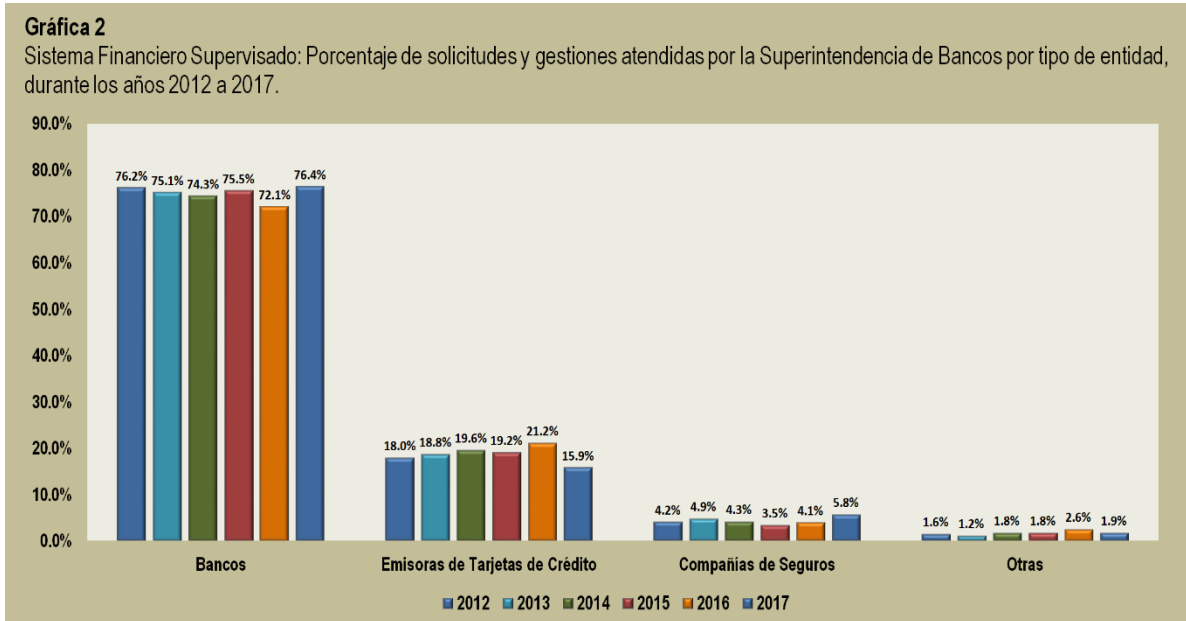
Es de comentar que el citado decremento es resultado de las acciones llevadas a cabo por algunas entidades, las cuales se encaminaron a fortalecer sus políticas de atención y orientación al usuario; a implementar oficinas específicas de atención personalizada; y, a fortalecer la comunicación con el órgano supervisor en esta materia.

Al analizar las solicitudes y gestiones por el tipo de entidad, según Gráfica 2, puede observarse que en 2017, los bancos y las empresas emisoras de tarjetas de crédito presentaron el mayor número de inconformidades por parte de los usuarios representando el 76.4% y 15.9%, respectivamente, del total de casos atendidos por el órgano supervisor (72.1% y 21.2%, en 2016).

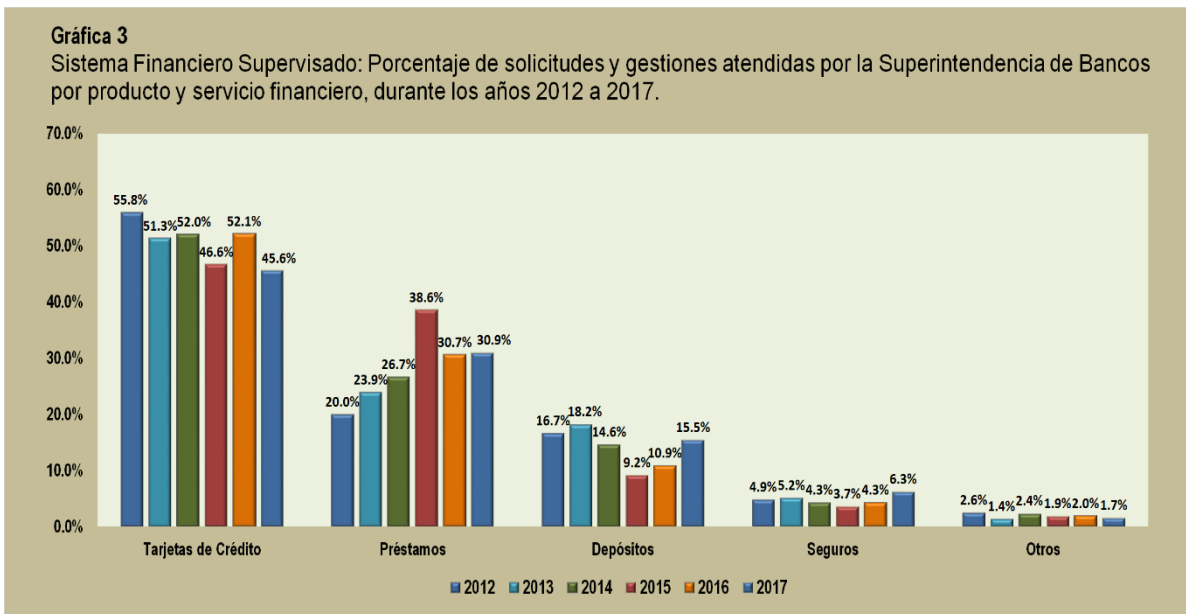
Por otra parte, las solicitudes y gestiones de las compañías de seguros representan el 5.8% (4.1% en 2016) y el resto de entidades 1.9% (2.6% en 2016) del total de casos. En conjunto estas tienen una participación del 7.7% del total (6.7% en 2016).

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.



Al analizar las solicitudes y gestiones atendidas por tipo de producto y servicio financiero durante el 2017, según Gráfica 3, la mayor parte de inconformidades se relaciona con las tarjetas de crédito, al sumar 1,402 casos que representan el 45.6% del total (1,993 casos, 52.1% en 2016).



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 30.9% y 15.5% del total de casos atendidos,

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

ANEXO
Página No. 3/7

respectivamente (30.7% y 10.9% en 2016). En el caso de los seguros, estos representan el 6.3% del total de casos atendidos (4.3% en 2016).

II. TIPOLOGÍA DE CASOS

Cuadro

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO FAVORABLE DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC.	749	24%	651	87%	98	13%
2	Negativa en la concesión de convenio de pago.	612	20%	472	77%	140	23%
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas.	377	12%	181	48%	196	52%
4	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta.	265	9%	135	51%	130	49%
5	Apertura de operaciones por usurpación de identidad.	238	8%	142	60%	96	40%
6	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros.	108	4%	21	19%	87	81%
7	Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta.	106	3%	40	38%	66	62%
8	Cargos por tiempos compartidos.	84	3%	65	77%	19	23%
9	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente.	75	2%	21	28%	54	72%
10	Cheques pagados con firma diferente a la registrada.	70	2%	14	20%	56	80%
11	Solicitud de información sobre operaciones de seguros o depósitos.	51	2%	21	41%	30	59%
12	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas.	41	1%	20	49%	21	51%
13	Deficiente atención al usuario / cliente.	40	1%	28	70%	12	30%
14	Inadecuada forma de cobro.	37	1%	21	57%	16	43%
15	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago.	33	1%	26	79%	7	21%
16	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros.	29	1%	7	24%	22	76%
17	Efectivo no dispensado en cajero automático.	24	1%	15	62%	9	38%
18	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta.	16	1%	5	31%	11	69%
19	Otros.	122	4%	50	41%	72	59%
TOTAL		3,077	100%	1,935	63%	1,142	37%

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 2017 corresponde a la inconformidad con el historial crediticio en el Sistema de Información de Riesgos Crediticios (SIRC), administrado por la Superintendencia de Bancos con 749 casos, que representan el 24% del total de casos atendidos (1,113 casos, 29% en 2016). Las entidades supervisadas solicitaron la corrección o actualización de dichos historiales en 651 casos que representan el 87% del total (958 casos, 86% en 2016). 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.”

2. Negativa en la concesión de convenio de pago.

Otra solicitud y gestión frecuente es la concesión de convenio de pago, con 612 casos que representan el 20% del total (762 casos, 20% en 2016). En estos casos el usuario comúnmente manifiesta que le es difícil poder cumplir u honrar su deuda; sin embargo, desea solventar su situación por lo que las entidades han resuelto favorablemente 472 casos que representan el 77% (640 casos, 84% en 2016). Según las entidades, la principal causa por la que no han resuelto en forma favorable (23%) obedece a que el usuario, de acuerdo con sus políticas, no llena los requisitos mínimos para optar a un convenio, en virtud de su capacidad de pago.

3. Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas.

La inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas, es otra de las solicitudes y gestiones más frecuentes, y derivado de ello, se atendieron 377 casos que representan el 12% del total (317 casos, 8% en 2016), los cuales en su mayoría se relacionan con las tasas de interés activas aplicadas, cálculo de intereses en las tarjetas de crédito, cobro de gastos administrativos, entre otros. En este tipo de casos las entidades han resuelto favorablemente un 48% (152 casos, 48% en 2016), mientras que el restante 52% (165 casos, 52% en 2016) las entidades determinaron que dichas situaciones estaban siendo realizadas según lo estipulado en el documento de formalización de la operación.

4. Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta.

Se atendieron 265 solicitudes y gestiones de depositantes y deudores de las entidades supervisadas que representan el 9% del total (396 casos, 11% en 2016), mismas que se relacionan con la inconformidad de los usuarios derivado de los registros efectuados en su estado de cuenta, sea este de préstamo, de tarjeta de crédito o de cuenta de depósitos, ya que los clientes no están de acuerdo con los cargos o abonos operados en su cuenta, 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. Fueron resueltas favorablemente 135 solicitudes y gestiones que representan el 51% (224 casos, 57% en 2016) y 130 que representan el 49% no fueron resueltas favorablemente (172 casos, 43% en 2016), con el argumento de falta de sustento en el reclamo.

5. Apertura de operaciones por usurpación de identidad.

Los 238 casos se relacionan con la concesión de préstamos y emisión de tarjetas de crédito que representan el 8% del total en 2017 (315 casos, 8% en 2016), de los cuales las entidades han resuelto favorablemente 142 casos que representan el 60% de los mismos (173 casos, 55% en 2016), por haber concluido que en efecto se utilizó indebidamente la información y documentación del usuario.

6. Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros.

Se observan 108 casos de negativa en el pago de cobertura de contratos de seguros que constituyen el 4% del total de los casos en 2017 (87 casos, 2% en 2016). Las entidades han resuelto de manera favorable al usuario 21 casos que representan el 19% (21 casos, 24% en 2016), mientras que en 87 casos, que representan el 81% 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.

7. Cargos fraudulentos no reconocidos – clonación de tarjeta.

En 2017 los 106 casos relacionados con la inconformidad por cargos no reconocidos o clonación de tarjeta, que representan el 3% del total (127 casos, 3% en 2016), han sido resueltos por las entidades a favor del usuario 40 casos, que representan el 38% (60 casos, 47% en 2016), por haber determinado que dichos cargos no fueron efectuados por él; sin embargo, 66 casos, que representan el 62% (67 casos, 53% en 2016) 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.

8. Cargos por tiempos compartidos.

Las inconformidades derivadas de cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito sumaron 84 casos, los cuales representan el 3% del total de casos atendidos (80 casos, 2% en 2016). Al respecto, es importante comentar que los adquirientes 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, 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 solicitudes y gestiones por este concepto las entidades han resuelto de manera favorable al usuario 65 casos que representan el 77% (54 casos, 68% en 2016). Los 19 casos restantes, que representan el 23% 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.

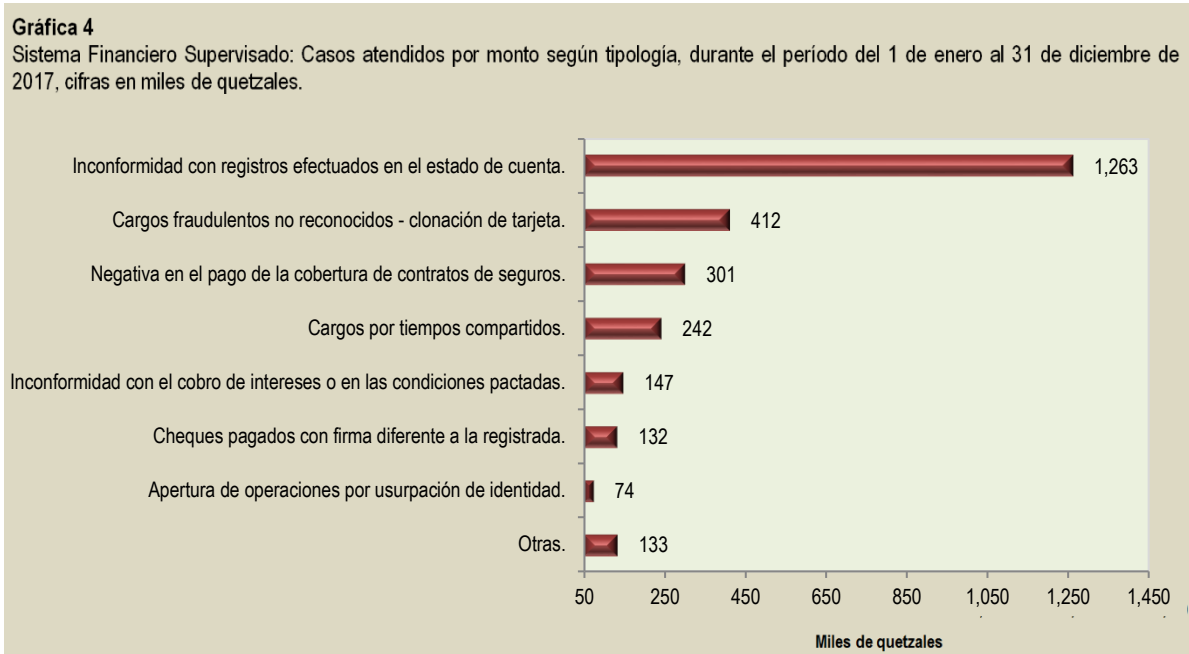
9. Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente.

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 2017 se atendieron 75 casos que representan el 2% del total (91 casos, 3% en 2016), de los cuales 21 casos fueron resueltos favorablemente para el usuario, que representan el 28% (52 casos, 57% en 2016).

10. Cheques pagados con firma diferente a la registrada.

Estas gestiones por cheques pagados con firma diferente a la registrada son 70 casos en 2017, los que representan el 2% del total (76 casos, 2% en 2016), de los cuales 14 casos que representan el 20% fue resuelto a favor del usuario (25% en 2016). Los restantes 56 casos no resueltos favorablemente, que representan el 80%, se derivaron, según la entidad, al aviso inoportuno de la pérdida, robo o extravío de dichos cheques por parte del usuario, lo que impidió activar los bloqueos correspondientes; y porque la firma consignada en los mencionados cheques no es notoriamente falsa, lo cual dificulta la detección de firmas no autorizadas.

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



Las solicitudes y gestiones atendidas en 2017, 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 Q2.7 millones (Q.2.1 millones en 2016), concentrándose el 73% de dicho monto en los casos siguientes: inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta 47% (39% en 2016); cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta 15% (9% en 2016); y, negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros 11% (9% en 2016).

IV. RECOMENDACIONES

Con el objeto de realizar la gestión adecuada de las solicitudes y gestiones de los usuarios de productos y 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

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

ANEXO
Página No. 7/7

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.