

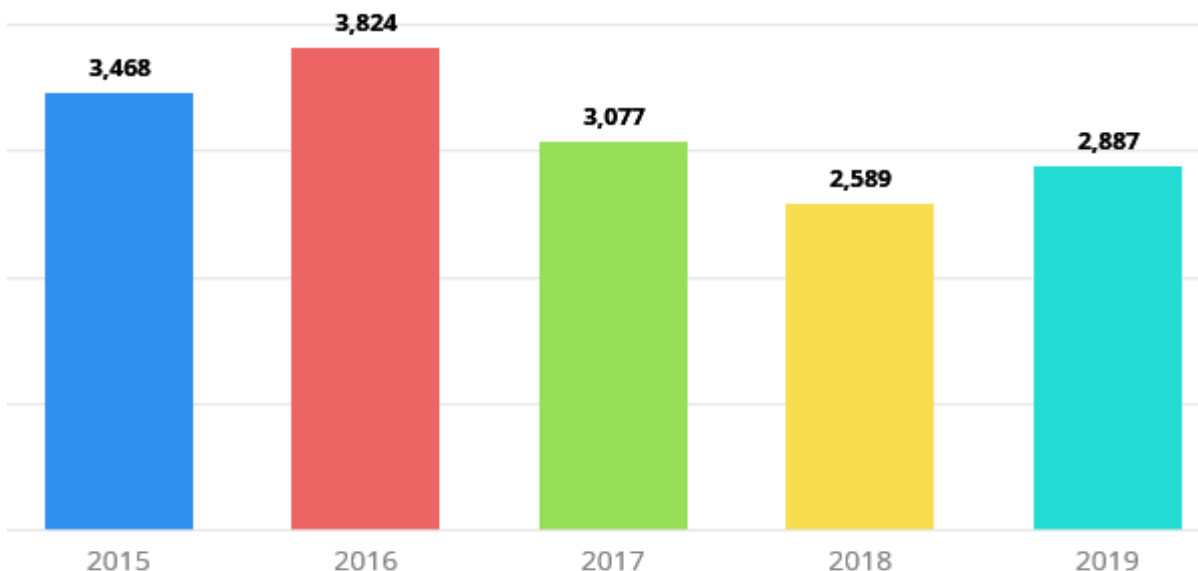
SISTEMA FINANCIERO SUPERVISADO
INFORME ESTADÍSTICO DE SOLICITUDES Y GESTIONES DE USUARIOS
DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

I. INFORMACIÓN GENERAL

En 2019, la Superintendencia de Bancos atendió 2,887 solicitudes y gestiones de usuarios de productos y servicios financieros, relacionadas con las entidades del sistema financiero supervisado (en adelante las entidades), mostrando un incremento del 12%, con relación al año anterior (2,589 en 2018), como se aprecia en la Gráfica 1.

Gráfica 1

Sistema Financiero Supervisado: Evolución de las solicitudes y gestiones atendidas por la Superintendencia de Bancos, durante los años 2015 a 2019

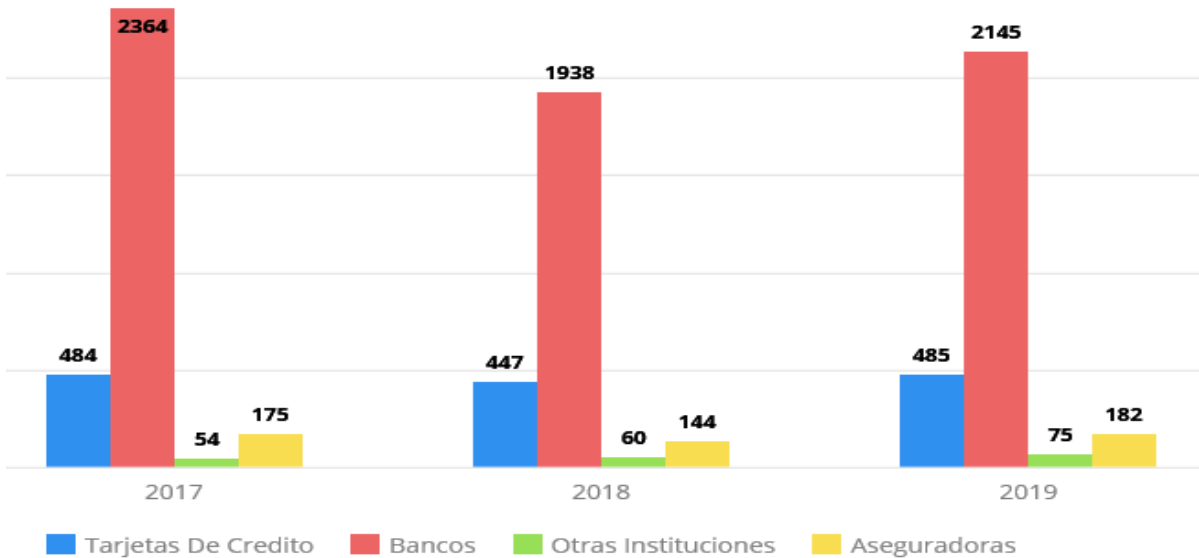


Al analizar las solicitudes y gestiones **por el tipo de entidad**, según Gráfica 2, puede observarse que en el 2019, los bancos y las empresas emisoras de tarjetas de crédito presentaron el mayor número de inconformidades por parte de los usuarios con 2,145 y 485 solicitudes y gestiones, respectivamente, del total de casos atendidos por el órgano supervisor (1,938 y 447 en 2018).

Por otra parte, se atendieron 182 solicitudes y gestiones de las compañías de seguros (144 en 2018) y 75 solicitudes y gestiones del resto de entidades (60 en 2018) del total de casos.

Gráfica 2

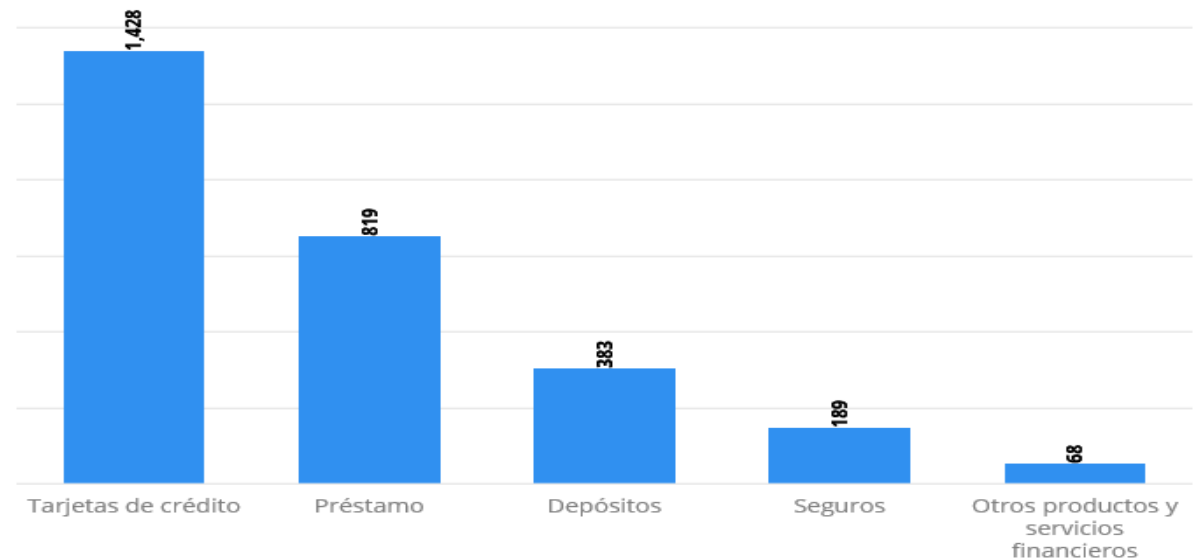
Sistema Financiero Supervisado: Solicitudes y gestiones atendidas por la Superintendencia de Bancos, por tipo de entidad, durante los años 2017 a 2019



Al analizar las solicitudes y gestiones atendidas **por tipo de producto y servicio** financiero durante el 2019, según Gráfica 3, la mayor parte de inconformidades se relaciona con las tarjetas de crédito, al sumar 1,428 casos (1,280 en 2018).

Gráfica 3

Sistema Financiero Supervisado: Solicitudes y gestiones atendidas por la Superintendencia de Bancos, por producto y servicio financiero, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

ANEXO
Página No. 3/7

Asimismo, los préstamos y los depósitos constituyen la segunda y tercera razón por la cual los usuarios requieren la intermediación de la Superintendencia de Bancos, al registrar 819 casos y 383 del total atendidos, respectivamente (731 y 368 en 2018). En el caso de los seguros, se atendieron 189 del total de casos atendidos (147 en 2018).

II. TIPOLOGÍA DE CASOS

A continuación se comentan las principales tipologías atendidas y los resultados de la gestión:

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Concesión de convenio de pago	588	20%	476	81%	112	19%
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	501	17%	453	90%	48	10%
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	471	16%	265	56%	206	44%
4	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	217	8%	91	42%	126	58%
5	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	193	7%	106	55%	87	45%
6	Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta	145	5%	53	37%	92	63%
7	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	117	4%	40	34%	77	66%
8	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	100	3%	52	52%	48	48%
9	Cargos por tiempos compartidos	80	3%	56	70%	24	30%
10	Deficiente atención al usuario / cliente	71	2%	50	70%	21	30%
11	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	61	2%	24	39%	37	61%
12	Inadecuada forma de cobro	61	2%	44	72%	17	28%
13	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	55	2%	47	85%	8	15%
14	Otros	54	2%	25	46%	29	54%
15	Información sobre operaciones de depósitos	27	1%	10	37%	17	63%
16	Información sobre operaciones de seguros	24	1%	17	71%	7	29%
17	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	23	1%	12	52%	11	48%
18	Efectivo no dispensado en cajero automático	22	1%	17	77%	5	23%
19	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	22	1%	1	5%	21	95%
20	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	20	1%	5	25%	15	75%
21	Casos no atendibles	14	0%	0	0%	14	100%
22	Rechazo de cheque / retiro / depósito sin justificación aparente	9	0%	5	56%	4	44%
23	Giros no pagados, transferencias no operadas o irregularidades en operaciones en moneda extranjera	7	0%	4	57%	3	43%
24	Inconformidad por no guardar la debida confidencialidad de la información del usuario	5	0%	1	20%	4	80%
TOTAL		2,887	100%	1,854	64%	1,033	36%

Fuente: Superintendencia de Bancos.

1. Concesión de convenio de pago

Se puede observar que la solicitud y gestión más frecuente en 2019 corresponde a la concesión de convenio de pago, con 588 casos que representan el 20% del total (441 casos, 17% en 2018). 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 476 casos que representan el 81% (355 casos, 80% en 2018). Según las entidades, la principal causa por la que no han resuelto en forma favorable (19%) obedece a que el usuario, de acuerdo con sus políticas, no llena los requisitos mínimos para optar a un

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

ANEXO
Página No. 4/7

convenio, en virtud de su capacidad de pago; o bien, no cuenta con un empleo que garantice el pago de su obligación. Al respecto, es importante comentar que es responsabilidad de las entidades hacer el análisis y seguimiento adecuado a la evolución de la capacidad de pago de cada deudor, con el fin de evitar el incumplimiento de la deuda y en algunos casos el sobreendeudamiento de los usuarios de productos y servicios financieros.

2. Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC

Otra solicitud y gestión frecuente en 2019 corresponde a la inconformidad con el historial crediticio en el Sistema de Información de Riesgos Crediticios (SIRC), administrado por la Superintendencia de Bancos con 501 casos, que representan el 17% del total de casos atendidos (507 casos, 20% en 2018). Las entidades supervisadas solicitaron la corrección o actualización de dichos historiales en 453 casos que representan el 90% del total (438 casos, 86% en 2018).

Al respecto, es importante reiterar a las entidades que consideren en la atención de dicha tipología los artículos descritos en el Acuerdo No. 5-2011 del Superintendente de Bancos, que establecen lo siguiente:

- **Artículo 8. “Reclamos ante las entidades obligadas.**
- (...)
- *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.”; y,*
- **Artículo 8 bis. “Actualización de información en el caso de venta, cesión o cualquier otra forma de enajenación de cartera de créditos a una entidad no obligada.** *Cuando una entidad obligada venda, ceda o utilice cualquier otra forma de enajenación de una parte de su cartera de créditos a una entidad no obligada, en los casos en que los deudores presenten ante la entidad obligada los finiquitos que acrediten la cancelación de dichas deudas, la entidad obligada deberá solicitar la actualización de la información de los deudores en el Sistema de Información de Riesgos Crediticios, ante la Superintendencia de Bancos, en un plazo de diez (10) días, contado a partir de la fecha de recepción de los referidos finiquitos.”*

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 471 casos que representan el 16% del total (408 casos, 16% en 2018), los cuales en su mayoría se relacionan con las tasas de interés activas aplicadas, el cálculo de intereses en las tarjetas de crédito, y el cobro de gastos administrativos, entre otros.

En este tipo de casos las entidades han resuelto favorablemente un 56% (49% en 2018), mientras que el restante 44% (51% en 2018), las entidades determinaron que dichas situaciones estaban siendo realizadas según lo estipulado en el documento de formalización de la operación firmado por el titular y codeudor o fiador del crédito y/o tarjetahabiente, en el cual se establecen las condiciones del producto y servicio financiero concedido.

4. Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta

Se atendieron 217 solicitudes y gestiones de depositantes y deudores de las entidades supervisadas que representan el 8% del total (189 casos, 7% en 2018), 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 sus cuentas, 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. De esta tipología fueron resueltas favorablemente 91 solicitudes y gestiones que representan el 42% (97 casos, 51% en 2018) y 126 que representan el 58%, fueron resueltas desfavorablemente (92 casos, 49% en 2018), con el argumento de falta de sustento en el reclamo.

5. Apertura de operaciones por usurpación de identidad

Los 193 casos se relacionan con la concesión de préstamos y emisión de tarjetas de crédito que representan el 7% del total atendidos en 2019 (192 casos, 7% en 2018), de los cuales las entidades han resuelto favorablemente 106 casos que representan el 55% de los mismos (106 casos, 55% en 2018), por haber concluido que en efecto se utilizó indebidamente la documentación del usuario. En ese sentido, se recomienda que las entidades fortalezcan sus políticas y procedimientos internos, con el fin de minimizar el nivel de riesgo operacional en la concesión de créditos y especialmente los generados de manera fraudulenta. Asimismo, deben ser minuciosas en cuanto al seguimiento y control del personal interno, para evitar que se establezcan estructuras criminales dentro de las entidades que propicien el otorgamiento de créditos de forma fraudulenta.

6. Cargos fraudulentos no reconocidos – clonación de tarjeta

Se observan 145 casos relacionados con la inconformidad por cargos no reconocidos o clonación de tarjeta, que representan el 5% del total (70 casos, 3% en 2018), han sido resueltos por las entidades a favor del usuario 53 casos, que representan el 37% (19 casos, 27% en 2018), por haber determinado que dichos cargos no fueron efectuados por las personas que presentaron su gestión; sin embargo, 92 casos, que representan el 63% (51 casos, 73% en 2018) fueron resueltos desfavorablemente, argumentando, entre otros, que sí hubo presencia física de la tarjeta de crédito relacionada, que el plástico con el cual se realizaron las transacciones reclamadas no fue utilizado en puntos o lugares identificados de riesgo y que no cuenta con seguro; así como, que el reclamo fue presentado de manera extemporánea según el plazo fijado en el contrato; o que las transacciones han sido realizadas por internet o a través de banca en línea.

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

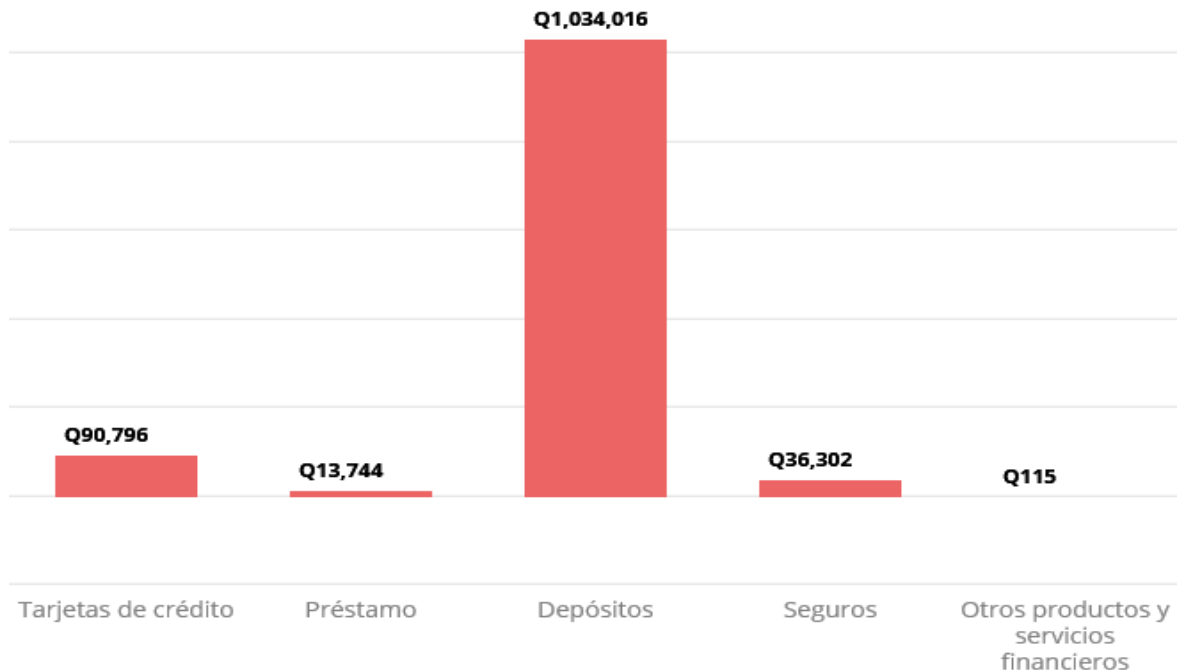
Las inconformidades derivadas de la negativa en el pago de cobertura de contratos de seguros sumaron 117 casos que constituyen el 4% del total de los casos en 2019 (78 casos, 3% en 2018), las entidades han resuelto de manera favorable al usuario 40 casos que representan el 34% (28 casos, 36% en 2018), mientras que en 77 casos, que representan el 66% 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. Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas

En 2019 se atendieron 100 casos que representan el 3% del total (58 casos, 2% en 2018), mismos que se relacionan con la inconformidad de la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas en contra del usuario, dado que indican haber cancelado la totalidad de su obligación ya sea a través de las entidades y/o una casa de cobranza; quienes no atienden su solicitud o retrasan la emisión y entrega del desistimiento de dichas medidas. Las entidades han resuelto de manera favorable al usuario 52 casos que representan el 52% del total (25 casos, 43% en 2018).

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

Las solicitudes y gestiones atendidas en 2019, 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 Q1.1 millones (Q957 miles en 2018), concentrándose la mayor cantidad en los depósitos por un total de Q1,034,016.00 (Q491,935.00 en 2018), como se presenta en la gráfica siguiente:



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

ANEXO

Página No. 7/7

IV. RECOMENDACIONES

Con el objeto de realizar una adecuada gestión de las solicitudes de los usuarios de productos y servicios financieros, la Superintendencia de Bancos reitera a las entidades que fortalezcan sus políticas, procesos 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 propiciar 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.
- c. Implementar o fortalecer una unidad o área específica de atención de gestiones, reclamos y rectificaciones de información de los usuarios, con personal capacitado y competente para brindar una adecuada y oportuna respuesta a las solicitudes o inconformidades del usuario; brindándole un trato diligente y respetuoso desde el momento en que se le ofrecen los productos o servicios hasta la finalización de la prestación de los mismos.
- d. Velar porque en los contratos se apliquen los principios de equidad y de justicia, y 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. Adicionalmente, evitar que se incluyan cláusulas que incorporen condiciones abusivas o perjudiciales al usuario; así como, aquellas que discrecionalmente faculten a una de las partes modificar las condiciones del producto o servicio.
- e. Evitar el cobro de cargos o comisiones sobre productos o servicios que no hayan sido autorizados de manera previa y expresa por el usuario. Adicionalmente, realizar una gestión de cobro, especialmente en el caso de deudas atrasadas, con respeto y en términos apropiados de comunicación, observando para el efecto lo establecido en los artículos 46 bis y 46 ter de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, que se refieren al acoso u hostigamiento para la cobranza y a la prohibición de uso de prácticas abusivas en las cobranzas, respectivamente. Asimismo, cuando se contraten los servicios de terceros para efectuar gestiones de cobro, se deberá incluir en el contrato una cláusula que estipule que las empresas contratadas para llevar a cabo dichas gestiones se comprometen a observar lo establecido en los artículos mencionados, debiendo velar las instituciones por su debido cumplimiento.
- f. Para facilitar la consolidación de los esfuerzos en la atención de usuarios, se reitera la observancia e implementación de 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, el cual, como consecuencia del dinamismo inherente a la prestación de dichos servicios, fue objeto de actualización por medio de los Oficios números 4828-2019 y 5949-2019.