

**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**  
Guatemala, C.A.

**TIPOLOGÍA**

**A continuación se presentan las causas más frecuentes de las quejas y/o gestiones presentadas ante la Superintendencia de Bancos**

<b>TIPOLOGÍA</b>	<b>SUBTIPOLOGÍA</b>
<b>Depósitos</b>	Comisiones no autorizadas/cobros en depósitos
	Cheque falsificado/extraviado/robado
	Débitos y cargos no reconocidos
	Información sobre depósitos
	Operaciones no efectuadas por la entidad
	Pago de impuestos no operado
	Pago de servicios no operado
	Rechazo de Cheques
	Retiros/cargos no reconocidos
	Saldos no corresponden
	Transferencia de fondos no autorizada
<b>Tarjeta de débito</b>	Clonación de tarjeta de débito
	Consumos no reconocidos por el cuentahabiente
	Consumos por internet no reconocidos por el cuentahabiente
	Débitos no reconocidos
	Dinero no dispensado en cajero automático
	Dinero no dispensado totalmente en cajero automático
	Solicitud de bloqueo de tarjeta no realizada
<b>Préstamos</b>	Acciones indebidas de cobro
	Comisiones o cargos por pago adelantado no pactadas
	Denegatoria en el pago del seguro por el saldo deudor
	Falta de liberación oportuna de garantías
	Inconformidad con el status del Sistema de Información de Riesgos
	Inconformidad en liquidación de crédito
	Inconformidad por inicio de la demanda
	Intereses cobrados no corresponden a tasa de contrato
	Monto desembolsado difiere de monto contratado
	Negativa de devolución de documentos cuando el préstamo no fue otorgado
	Pago efectuado por el usuario no registrado
	Usurpación de identidad

**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**  
Guatemala, C.A.

<b>TIPOLOGÍA</b>	<b>SUBTIPOLOGÍA</b>
<b>Tarjetas de Crédito</b>	Acciones indebidas de cobro
	Cancelación de tarjeta sin autorización del tarjetahabiente
	Clonación de tarjeta de crédito
	Cobro de membresía no pactada
	Comisiones/cobros en tarjeta de crédito no autorizados por el tarjetahabiente
	Consumos no reconocidos por el tarjetahabiente
	Consumos por internet no reconocidos por el tarjetahabiente
	Débitos o cargos no reconocidos
	Denegatoria en el pago del seguro por el saldo deudor
	Dinero no dispensado en cajero automático
	Dinero no dispensado totalmente en cajero automático
	Inconformidad con cobro de servicios adicionales de tarjeta
	Inconformidad con el cálculo de los intereses
	Inconformidad con el status del Sistema de Información de Riesgos
	Pago no registrado
	Solicitud de bloqueo no realizada
	Tarjeta no solicitada
	Usurpación de identidad
<b>Negativa de convenios de pago</b>	Por políticas internas de la entidad en función de la antigüedad de la cuenta, morosidad y monto
	El deudor no cumple con los requisitos
<b>Seguros</b>	Incumplimiento de las condiciones de la póliza
	Variación en las condiciones de la póliza
	Inconformidad con el no pago de reclamo
<b>Transferencias</b>	Cobradas por personas distintas al beneficiario