

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

**I. INFORMACIÓN GENERAL**

En 2018, la Superintendencia de Bancos atendió 2,589 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 16%, con respecto al mismo período del año anterior (3,077 en 2017), como se aprecia en la Gráfica 1.



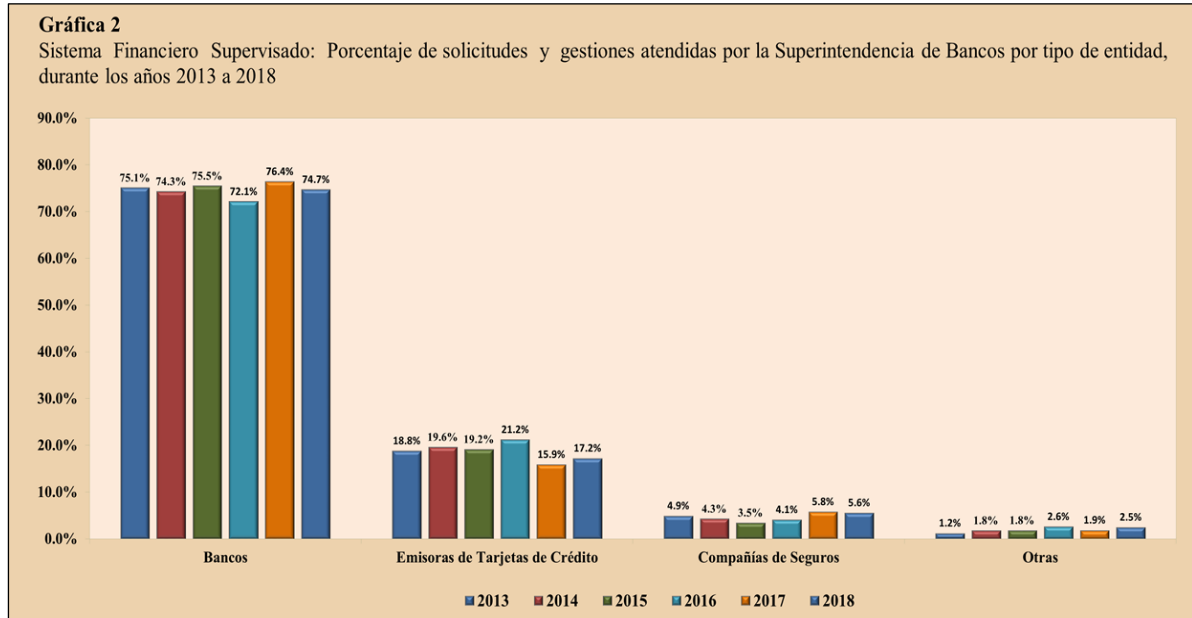
Al analizar las solicitudes y gestiones por el tipo de entidad, según Gráfica 2, puede observarse que en 2018, los bancos y las empresas emisoras de tarjetas de crédito presentaron el mayor número de inconformidades por parte de los usuarios representando el 74.7% y 17.2%, respectivamente, del total de casos atendidos por el órgano supervisor (76.4% y 15.9%, en 2017).

Por otra parte, las solicitudes y gestiones de las compañías de seguros representan el 5.6% (5.8% en 2017) y el resto de entidades 2.5% (1.9% en 2017) del total de casos. En conjunto estas tienen una participación del 8.1% del total (7.7% en 2017).

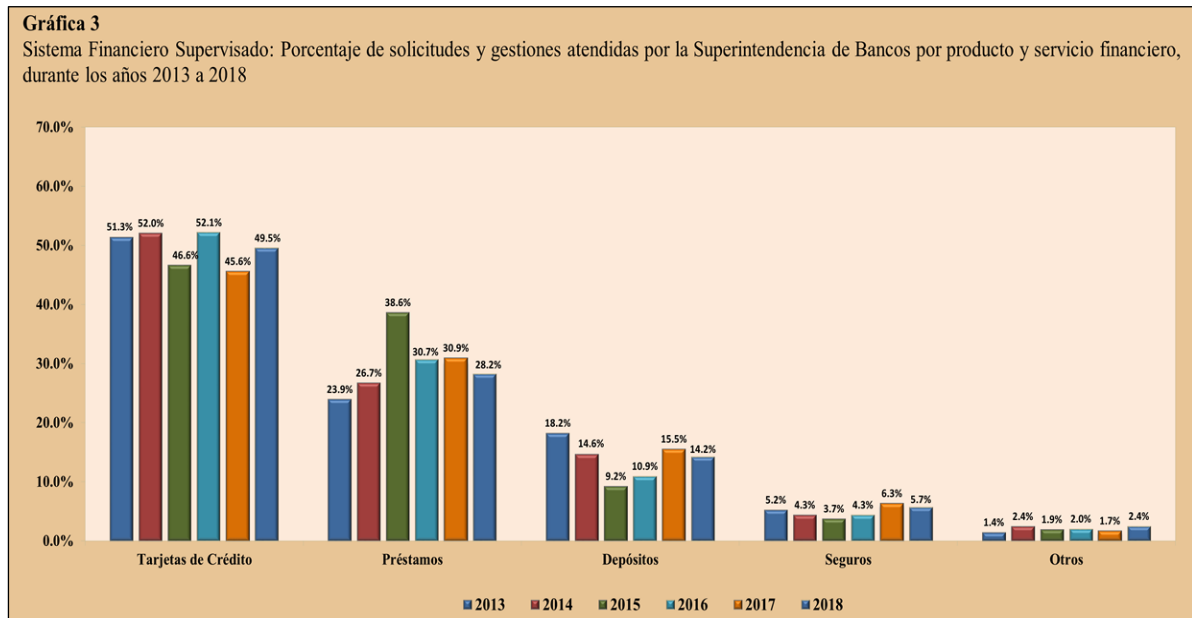
# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

## GUATEMALA, C. A.

**ANEXO**  
**Página No. 2/7**



Al analizar las solicitudes y gestiones atendidas por tipo de producto y servicio financiero durante el 2018, según Gráfica 3, la mayor parte de inconformidades se relaciona con las tarjetas de crédito, al sumar 1,280 casos que representan el 49.5% del total (1,402 casos, 45.6% en 2017).



# 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 el 28.2% y 14.2% del total de casos atendidos, respectivamente (30.9% y 15.5% en 2017). En el caso de los seguros, estos representan el 5.7% del total de casos atendidos (6.3% en 2017).

## II. TIPOLOGÍA DE CASOS

A continuación se comentan las principales tipologías atendidas:

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.							
No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO FAVORABLE DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC.	507	20%	438	86%	69	14%
2	Negativa en la concesión de convenio de pago.	441	17%	355	80%	86	20%
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas.	408	16%	200	49%	208	51%
4	Apertura de operaciones por usurpación de identidad.	192	7%	106	55%	86	45%
5	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta.	189	7%	97	51%	92	49%
6	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago.	138	5%	89	64%	49	36%
7	Cargos por tiempos compartidos.	97	4%	84	87%	13	13%
8	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros.	78	3%	28	36%	50	64%
9	Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta.	70	3%	19	27%	51	73%
10	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas.	58	2%	25	43%	33	57%
11	Cheques pagados con firma diferente a la registrada.	57	2%	9	16%	48	84%
12	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente.	52	2%	14	27%	38	73%
13	Inadecuada forma de cobro.	51	2%	31	61%	20	39%
14	Deficiente atención al usuario / cliente.	49	2%	34	69%	15	31%
15	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros.	40	2%	10	25%	30	75%
16	Solicitud de información sobre operaciones de seguros o depósitos.	32	1%	13	41%	19	59%
17	Otros.	130	5%	54	42%	76	58%
<b>TOTAL</b>		<b>2,589</b>	<b>100%</b>	<b>1,606</b>	<b>62%</b>	<b>983</b>	<b>38%</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos.

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

Se puede observar que la solicitud y gestión más frecuente en 2018 corresponde a la inconformidad con el historial crediticio en el Sistema de Información de Riesgos Crediticios (SIRC), administrado por la Superintendencia de Bancos con 507 casos, que representan el 20% del total de casos atendidos (749 casos, 24% en 2017). Las entidades supervisadas solicitaron la corrección o actualización de dichos historiales en 438 casos que representan el 86% del total (651 casos, 87% en 2017). 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 441 casos que representan el 17% del total (612 casos, 20% en 2017). 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 355 casos que representan el 80% (472 casos, 77% en 2017). Según las entidades, la principal causa por la que no han resuelto en forma favorable (20%) 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; o bien, no cuenta con un empleo que garantice el pago de su obligación. Al respecto, es importante comentar que las entidades deben hacer un 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.

## **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 408 casos que representan el 16% del total (377 casos, 12% en 2017), 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 49% (48% en 2017), mientras que el restante 51% (52% en 2017) las entidades determinaron que dichas situaciones estaban siendo realizadas según lo estipulado en el documento de formalización de la operación firmado por el titular del crédito y/o tarjetahabiente, en el cual se establecen las condiciones del producto y servicio financiero concedido.

## **4. Apertura de operaciones por usurpación de identidad.**

Los 192 casos se relacionan con la concesión de préstamos y emisión de tarjetas de crédito que representan el 7% del total en 2018 (238 casos, 8% en 2017), de los cuales las entidades han resuelto favorablemente 106 casos que representan el 55% de los mismos (142 casos, 60% en 2017), 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 en la concesión de créditos y especialmente los generados de manera fraudulenta. Asimismo, deberán ser minuciosas en cuanto al seguimiento y control del personal interno, para evitar que se propicie el otorgamiento de créditos de forma fraudulenta.

## **5. Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta.**

Se atendieron 189 solicitudes y gestiones de depositantes y deudores de las entidades supervisadas que representan el 7% del total (265 casos, 9% en 2017), 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

# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

ANEXO

Página No. 5/7

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 97 solicitudes y gestiones que representan el 51% (135 casos, 51% en 2017) y 92 que representan el 49% fueron resueltas desfavorablemente (130 casos, 49% en 2017), con el argumento de falta de sustento en el reclamo.

## 6. Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago.

Se observan 138 casos que representan el 5% del total en 2018 (33 casos, 1% en 2017), los que se derivan de la inconformidad de los usuarios de productos y servicios financieros, quienes ya han cancelado la totalidad de sus obligaciones, además del costo por emisión de finiquito; no obstante, las entidades no acceden o han retrasado el tiempo de entrega del mismo. Las entidades han resuelto de manera favorable al usuario 89 casos que representan el 64% del total (26 casos, 79% en 2017).

## 7. Cargos por tiempos compartidos.

Las inconformidades derivadas de cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito sumaron 97 casos, los cuales representan el 4% del total de casos atendidos (84 casos, 3% en 2017). 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 84 casos que representan el 87% (65 casos, 77% en 2017). Los 13 casos restantes, que representan el 13% se resolvieron desfavorablemente, debido a que los casos fueron presentados fuera del tiempo establecido o porque el usuario utilizó alguno de los servicios ofrecidos en dicho contrato.

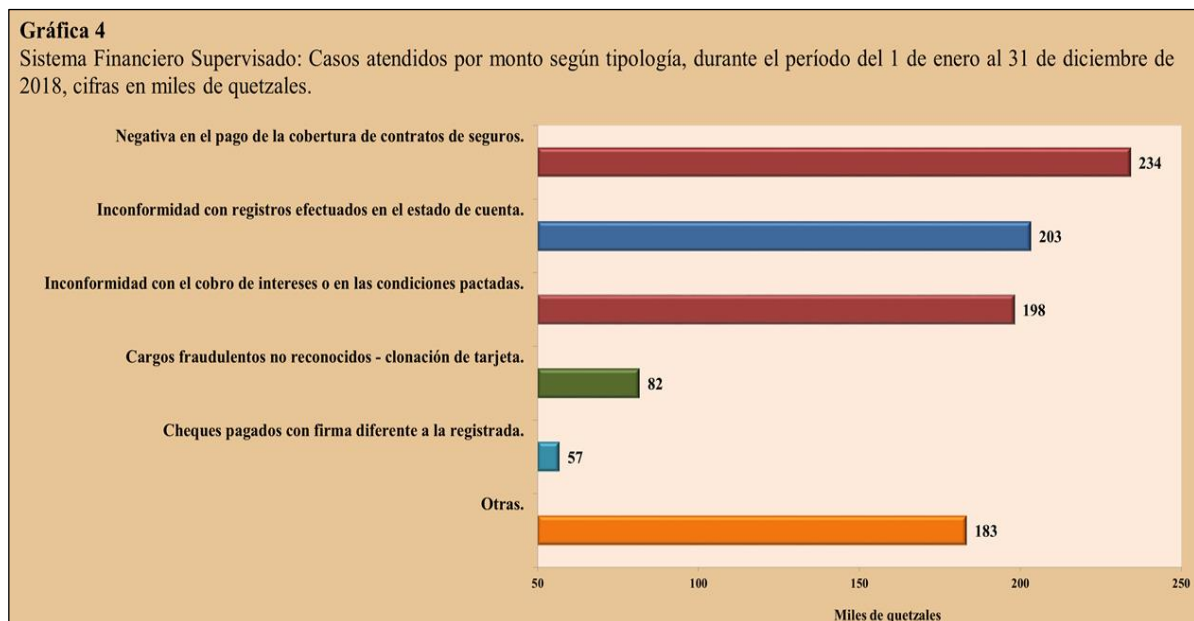
## 8. Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros.

De los 78 casos de negativa en el pago de cobertura de contratos de seguros que constituyen el 3% del total de los casos en 2018 (108 casos, 4% en 2017), las entidades han resuelto de manera favorable al usuario 28 casos que representan el 36% (21 casos, 19% en 2017), mientras que en 50 casos, que representan el 64% 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.

**9. Cargos fraudulentos no reconocidos – clonación de tarjeta.**

En 2018 los 70 casos relacionados con la inconformidad por cargos no reconocidos o clonación de tarjeta, que representan el 3% del total (106 casos, 3% en 2017), han sido resueltos por las entidades a favor del usuario 19 casos, que representan el 27% (40 casos, 38% en 2017), por haber determinado que dichos cargos no fueron efectuados por él; sin embargo, 51 casos, que representan el 73% (66 casos, 62% en 2017) 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; o bien, en el caso de las transacciones que han sido realizadas por internet o a través de banca en línea.

**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 2018, 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 Q957 miles (Q2.7 millones en 2017), concentrándose el 67% de dicho monto en los casos siguientes: negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros 25% (11% en 2017); inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta 21% (47% en 2017); e, inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas 21% (6% en 2017).

# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

**ANEXO**  
**Página No. 7/7**

## 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 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 un adecuado servicio 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 facultan 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 dichos artículos, 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.