



Guía para tramitar solicitudes y/o gestiones ante la Superintendencia de Bancos



Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.



ÍNDICE

- I. Orientación telefónica previa
- II. ¿Qué debo hacer para tramitar una solicitud y/o gestión?
- III. Formato de escrito para tramitar una solicitud y/o gestión
- IV. ¿Qué tramite se le dará a su solicitud y/o gestión y qué esperar de la Superintendencia de Bancos?
- V. Ubicación y contacto de la Superintendencia de Bancos



I. Orientación telefónica previa

Si usted desea presentar una solicitud y/o gestión ante la Superintendencia de Bancos, le sugerimos se comuniquen con el personal asignado para el efecto, a los números 2429-5000 y 2204-5300, opción 2, opción 2, en horario de 08:00 a 16:00 horas, donde gustosamente le atenderán y se le orientará al respecto.





Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.

II. ¿Qué debo hacer para tramitar una solicitud y/o gestión?



Redactar un escrito dirigido al Superintendente de Bancos, firmado por el interesado, o el Representante Legal, donde exponga el motivo de la solicitud y/o gestión, la que deberá contener:

- La descripción de los hechos que originan la solicitud y/o gestión
- La exposición clara y concisa de la petición o solicitud
- Consignar la firma
- Nombres y apellidos completos
- Número de documento de identificación
- Dirección física y de correo electrónico, y número de teléfono



Presentar fotocopia del documento de identificación; y, del documento que acredite la calidad con que actúe en caso de personas jurídicas o mandatarios.



En el caso de ser auxiliado por un abogado, el escrito deberá estar debidamente firmado tanto por el interesado y como por el abogado que lo auxilia, y adjuntar fotocopia simple del carnet que lo acredite y del documento personal de identificación.



Deberá acompañar a la solicitud y/o gestión, la documentación que evidencie que usted ya presentó la inconformidad ante la entidad supervisada con la que tiene el inconveniente.



En caso se necesite mayor información, se le contactará para requerirla. **Si usted no remite la documentación adicional, la actuación será archivada, sin perjuicio de reactivarla cuando cumpla con lo requerido.**





Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.

III. Formato de escrito para tramitar una solicitud y/o gestión:

Ciudad y Fecha

Señor

SUPERINTENDENTE DE BANCOS

Su Despacho

Referencia: Queja contra: **(Nombre de la entidad supervisada)**
Producto o Servicio: **(cuentas de depósitos, créditos etc.)**

Señor Superintendente de Bancos:

1. La descripción de los hechos que originan la solicitud y/o gestión.
2. La exposición clara y concisa de la petición o solicitud.

Atentamente,

Firma (s)

Nombres y apellidos completos

Número de documento de identificación

Dirección física, número de teléfono y correo electrónico





IV. ¿Qué tramite se le dará a su solicitud y/o gestión y qué esperar de la SIB?



La solicitud y/o gestión que cumpla con toda la información necesaria será trasladada a la entidad supervisada correspondiente, con el fin de que ésta analice, evalúe y brinde las explicaciones pertinentes en relación a lo que usted manifiesta en su escrito.



Para el efecto, se concede a la entidad un plazo para que se pronuncie sobre el asunto descrito en la solicitud, el cual puede ser sujeto de prórroga.



Al momento de recibir el pronunciamiento de la entidad, la Superintendencia de Bancos le informará por medio de un oficio el resultado de su solicitud y/o gestión.



Si usted en cualquier momento desiste de su solicitud y/o gestión, si la entidad rectifica la situación, o la discusión se lleva ante los tribunales competentes, **deberá informar por escrito a la Superintendencia de Bancos.**





Superintendencia de Bancos
Guatemala, C. A.

V. UBICACIÓN Y CONTACTO

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

OFICINAS CENTRALES

**9ª AVENIDA 22-00, ZONA 1, PRIMER NIVEL, CIUDAD CAPITAL
GUATEMALA**

**VENTANILLA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS
(PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES Y/O GESTIONES ESCRITAS)**

OFICINA ZONA 13

**15 AVENIDA 7-18, ZONA 13, NIVEL 3, EDIFICIO ZEPTO, CIUDAD CAPITAL
GUATEMALA**

(ORIENTACIÓN PRESENCIAL DE SOLICITUDES Y/O GESTIONES)

**CONSULTAS: (502) 2429-5000 Y (502) 2204-5300
OPCIÓN 2, OPCIÓN 2**








Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas



Superintendencia de Bancos Guatemala, C. A.

Muchas gracias

 SIB Guatemala  @sib_guatemala  SuperBancosGuatemala
 sib_guatemala  Superintendencia de Bancos (SIB)

