

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 30 de noviembre de

No.	TIPOLOGÍA	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				Favorable	%	Desfavorable	%
1	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	500	24%	172	34%	328	66%
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	329	16%	299	91%	30	9%
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	302	14%	184	61%	118	39%
4	Concesión de convenio de pago	188	9%	155	82%	33	18%
5	Inadecuada forma de cobro	116	6%	95	82%	21	18%
6	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	112	5%	30	27%	82	73%
7	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	83	4%	47	57%	36	43%
8	Expedientes DIACO / Tarjetas de Crédito	69	3%	0	0%	69	100%
9	Irregularidades en operaciones y/o transferencias	63	3%	28	44%	35	56%
10	Deficiente atención al usuario / cliente	52	2%	34	65%	18	35%
11	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	43	2%	30	70%	13	30%
12	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	37	2%	22	59%	15	41%
13	Efectivo no dispensado en cajero automático	30	1%	23	77%	7	23%
14	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	29	1%	27	93%	2	7%
15	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	27	1%	12	44%	15	56%
16	Casos no atendibles	25	1%	5	20%	20	80%
17	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	23	1%	10	43%	13	57%
18	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	23	1%	10	43%	13	57%
19	Información sobre operaciones de seguros	20	1%	19	95%	1	5%
20	Inconformidad con el cobro de compromiso de pago por siniestro	14	1%	8	57%	6	43%
21	Información sobre operaciones de depósitos	12	1%	6	50%	6	50%
22	Otros	4	1%	1	25%	3	75%
	TOTAL	2,101	100%	1,217	58%	884	42%

Fuente: Superintendencia de Bancos.

NOTAS:

- Derivado de la entrada en vigor del Decreto Número 2-2024 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Tarjetas de Crédito, a partir del 1 de septiembre de 2024 no se cuenta con el registro de inconformidades relacionadas con tarjetas de crédito.
- Se cuenta únicamente con el registro de temas relacionados con tarjetas de crédito en las tipologías "Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC" e "Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta", éste último específicamente en atención vinculadas con ingeniería social (phishing, vishing, etc.).
- Los expedientes bajo la tipología "Expedientes DIACO / Tarjetas de Crédito", se refieren a los expedientes recibidos en la Superintendencia de Bancos y se le sugiere al usuario acudir a la Unidad de Protección de Servicios Financieros de la DIACO, derivado del Artículo 35 de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Al 30 de noviembre de 2025 DIACO ha remitido a la Superintendencia de Bancos 429 expedientes relacionados a inconformidades con préstamos, depósitos, seguros, etc., para la atención correspondiente.