

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.

No.	TIPOLOGÍA	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				Favorable	%	Desfavorable	%
1	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	542	24%	186	34%	356	66%
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	357	16%	324	91%	33	9%
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	327	14%	200	61%	127	39%
4	Concesión de convenio de pago	202	9%	165	82%	37	18%
5	Inadecuada forma de cobro	128	6%	105	82%	23	18%
6	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	122	5%	34	28%	88	72%
7	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	87	4%	49	56%	38	44%
8	Irregularidades en operaciones y/o transferencias	75	3%	37	49%	38	51%
9	Expedientes DIACO / Tarjetas de Crédito	69	3%	0	0%	69	100%
10	Deficiente atención al usuario / cliente	58	3%	37	64%	21	36%
11	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	44	2%	30	68%	14	32%
12	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	42	2%	22	52%	20	48%
13	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	33	1%	31	94%	2	6%
14	Casos no atendibles	32	1%	5	16%	27	84%
15	Efectivo no dispensado en cajero automático	30	1%	23	77%	7	23%
16	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	29	1%	13	45%	16	55%
17	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	28	1%	12	43%	16	57%
18	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	25	1%	11	44%	14	56%
19	Información sobre operaciones de seguros	22	1%	20	91%	2	9%
20	Inconformidad con el cobro de compromiso de pago por siniestro	15	1%	8	53%	7	47%
21	Información sobre operaciones de depósitos	13	1%	7	54%	6	46%
22	Otros	4	0%	1	25%	3	75%
TOTAL		2,284	100%	1,320	58%	964	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 31 de diciembre de 2025 DIACO ha remitido a la Superintendencia de Bancos 463 expedientes relacionados a inconformidades con préstamos, depósitos, seguros, etc., para la atención correspondiente.