

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de enero de 2026.

No.	TIPOLOGÍA	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				Favorable	%	Desfavorable	%
1	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	49	30%	18	37%	31	63%
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	30	18%	29	97%	1	3%
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	24	15%	19	79%	5	21%
4	Concesión de convenio de pago	11	7%	7	64%	4	36%
5	Irregularidades en operaciones y/o transferencias	9	5%	6	67%	3	33%
6	Inadecuada forma de cobro	7	4%	5	71%	2	29%
7	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	6	4%	2	33%	4	67%
8	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	4	2%	1	25%	3	75%
9	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	4	2%	1	25%	3	75%
10	Deficiente atención al usuario / cliente	4	2%	3	75%	1	25%
11	Información sobre operaciones de depósitos	3	2%	2	67%	1	33%
12	Efectivo no dispensado en cajero automático	3	2%	2	67%	1	33%
13	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	3	2%	2	67%	1	33%
14	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	2	1%	1	50%	1	50%
15	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	2	1%	1	50%	1	50%
16	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	2	1%	2	100%	0	0%
17	Expedientes DIACO / Tarjetas de Crédito	1	1%	0	0%	1	100%
18	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	1	1%	1	100%	0	0%
TOTAL		165	100%	102	62%	63	38%

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 enero de 2026 DIACO ha remitido a la Superintendencia de Bancos 17 expedientes relacionados a inconformidades con préstamos, depósitos, seguros, etc., para la atención correspondiente.