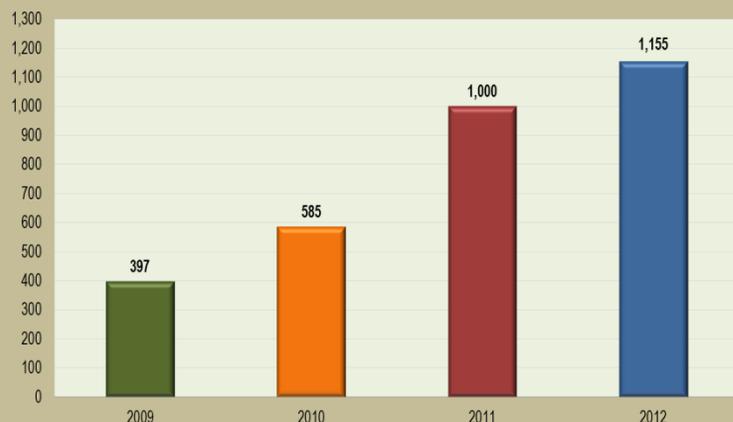


SISTEMA FINANCIERO SUPERVISADO INFORME ESTADÍSTICO DE QUEJAS DE USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

I. INFORMACIÓN GENERAL

Gráfica 1

Sistema Financiero Supervisado: Evolución de las quejas atendidas por la Superintendencia de Bancos, durante los años 2009 a 2012.

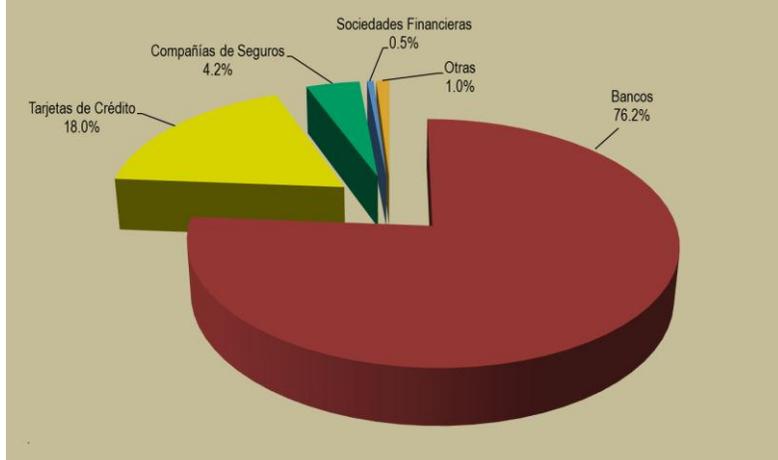


En 2012, la Superintendencia de Bancos atendió 1,155 quejas de usuarios de servicios financieros, relacionadas con las entidades del sistema financiero supervisado (en adelante las entidades).

El comportamiento de las quejas atendidas durante el último año señalado denota un incremento del 15.5% respecto del año anterior (2011).

Gráfica 2

Sistema Financiero Supervisado: Quejas atendidas por la Superintendencia de Bancos por tipo de entidad, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

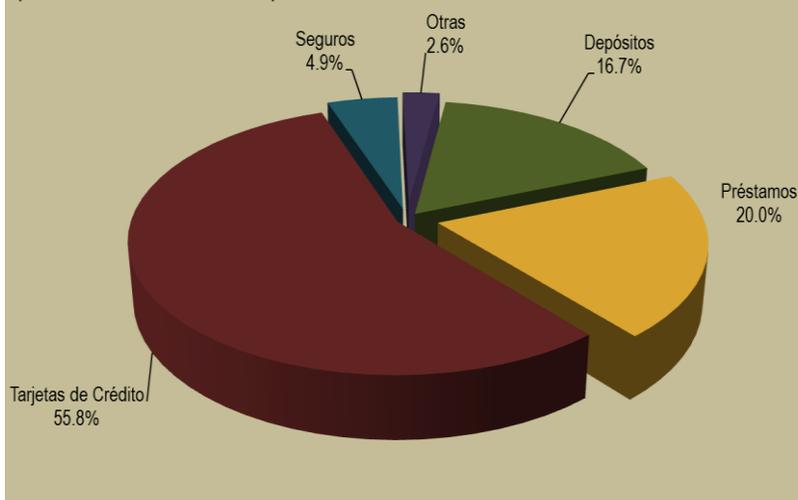


Al analizar las quejas por el tipo de entidad, se puede observar que los bancos y las empresas de tarjetas de crédito son las entidades sobre las cuales los usuarios han presentado el mayor número de inconformidades, representando el 76.2% y 18.0%, respectivamente, del total de casos atendidos por el órgano supervisor en el período de referencia. Dicho comportamiento es similar al registrado en el año 2011 (74.8% en bancos y 19.4% en empresas de tarjetas de crédito). Por otra parte, en el caso de las compañías de seguros, éstas representan el 4.2% en 2012

(5.6% en 2011) y el resto de entidades 1.5% en dicho período (0.2% en 2011) del total de casos. En conjunto estas últimas tienen una participación del 5.7% (5.8% en 2011) del total.

Gráfica 3

Sistema Financiero Supervisado: Quejas atendidas por la Superintendencia de Bancos por producto financiero, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.



Al analizar las quejas atendidas por tipo de producto financiero, se puede observar que los usuarios manifiestan la mayor parte de sus inconformidades sobre las tarjetas de crédito, al representar éstas el 55.8% del total de casos. En el caso de los préstamos y los depósitos, éstos constituyen la segunda y tercera razón por la cual los usuarios se quejan, al registrar el 20.0% y 16.7% del total de casos, respectivamente. En el caso de los seguros, éstos representan el 4.9% del total de casos atendidos.

II. TIPOLOGÍA DE CASOS

Cuadro

Sistema Financiero Supervisado: Tipología de casos.
Período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO FAVORABLE DE LA GESTIÓN			
				SI	%	NO	%
1	Solicitud de convenio de pago	248	21%	158	64%	90	36%
2	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	247	21%	136	55%	111	45%
3	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	157	14%	147	94%	10	6%
4	Cargos no reconocidos en tarjeta de débito y crédito	92	8%	54	59%	38	41%
5	Cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito	90	8%	84	93%	6	7%
6	Usurpación de identidad	72	6%	61	85%	11	15%
7	Cheques cobrados con firma diferente a la registrada	48	4%	14	29%	34	71%
8	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	45	4%	18	40%	27	60%
9	La entidad no atiende la petición del usuario	34	3%	13	38%	21	62%
10	Efectivo no dispensado en cajero automático	26	2%	18	69%	8	31%
11	Inconformidad con variación en las condiciones pactadas	25	2%	16	64%	9	36%
12	Inconformidad con la forma de cobro utilizada	24	2%	13	54%	11	46%
13	Requerimiento de información para validar inversiones	9	1%	5	56%	4	44%
14	Inconformidad por la no entrega de finiquito	8	1%	7	88%	1	12%
15	Falta de certeza en procedimientos legales de la entidad	7	1%	3	43%	4	57%
16	Otros	23	2%	12	52%	11	48%
TOTAL		1,155	100%	759	66%	396	34%

Solicitud de convenio de pago

Al analizar las quejas por tipología se puede observar que la más frecuente corresponde a la solicitud de convenio de pago, con 248 casos, los cuales representan el 21% del total de casos atendidos (176 casos, 18% en 2011). La atención de estas peticiones se manifiesta en aquellos casos en los cuales el usuario, según indica, por la situación económica que está atravesando, le es difícil poder cumplir u honrar su deuda, no obstante, desea solventar su situación, que en algunos casos es previo a caer en mora, gestión en la cual las entidades han resuelto favorablemente 158 casos que representan el 64% (146 casos, 83% en 2011). Según las entidades, la principal causa por las que no han resuelto en forma favorable (36%) obedece a que el usuario no llena los requisitos mínimos para optar a determinado convenio.

Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta

Otra de las quejas más frecuente es la inconformidad de los usuarios con las operaciones registradas en su estado de cuenta. Derivado de ello, los clientes no están de acuerdo con los cargos o abonos operados en su cuenta y, consecuentemente, con el saldo que ésta refleja. Esta inconformidad incluye a depositantes y deudores de las entidades supervisadas que en conjunto sumaron 247 casos que representan el 21% del total de casos atendidos (277 casos, 28% en 2011). De estos casos, las entidades han resuelto favorablemente 136 casos que representan el 55% de los mismos (162 casos, 58% en 2011). En los 111 casos en los que no se ha resuelto favorablemente, que representan el 45% del total, la principal causa, según las entidades, obedece a que el usuario no ha sustentado la procedencia de su reclamo. Estos cargos o abonos corresponden a débitos efectuados por servicios no contratados, pagos no operados, créditos no efectuados, según la naturaleza de cada cuenta.

Inconformidad con el historial Crediticio en el SIRC

En cuanto a la inconformidad del usuario con su historial crediticio reportado al Sistema de Información de Riesgos Crediticios (SIRC), administrado por la Superintendencia de Bancos, en 2012 se incrementaron los casos a 157 los que representaron el 14% de las quejas (38 casos, 4% en 2011). De estos casos 147, que representan el 94%, han sido gestionados favorablemente (31 casos, 82% en 2011), solicitando las entidades supervisadas la corrección de dichos historiales, en virtud que el usuario canceló su obligación y posee el finiquito correspondiente, entre otras razones.

Cargos no reconocidos en tarjeta de débito y crédito

Los 92 casos relacionados con cargos no reconocidos en tarjeta de crédito representan el 8% del total de casos atendidos (74 casos, 7% en 2011), evidenciándose que 54 casos, que representan el 59%, han sido resueltos por las entidades a favor del usuario (40 casos, 54% en 2011), por haber determinado que dichos cargos no fueron efectuados por él; sin embargo, el 41% fue resuelto desfavorablemente toda vez que las entidades consideraron, entre otros, que sí hubo presencia física de la tarjeta de crédito o débito relacionada y que dichas transacciones reclamadas no fueron realizadas en puntos o lugares identificados de riesgo; así como que el reclamo fue presentado de manera extemporánea según el plazo fijado en el contrato.

Cargos por tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito

Las inconformidades por consumos en servicios de tiempos compartidos a través de tarjeta de crédito, se han reducido en 2012 a 90 gestiones, las cuales representan el 8% del total de casos atendidos (103 casos, 10% en 2011). Al respecto, es importante comentar que los operadores de tarjetas de crédito, Credomatic de Guatemala. S. A. y VisaNet Guatemala, 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, 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 por la compra adquirida. Del total de quejas por este concepto las entidades han resuelto de manera favorable 84 casos que representan el 93% (84 casos, 82% en 2011). El restante 7% se resolvió no favorable, debido a que los casos fueron presentados fuera del tiempo establecido o que el usuario utilizó alguno de los servicios ofrecidos en dicho contrato.

Usurpación de identidad

Los 72 casos por usurpación de identidad representan el 6% del total (65 casos, 7% en 2011), de los cuales las entidades han resuelto favorablemente 61 casos que representan el 85% de los mismos (64 casos, 98% en 2011), por haber concluido que efectivamente se utilizó la documentación del usuario para tramitar tarjetas de crédito que luego fueron utilizadas para efectuar consumos no reconocidos por éste.

Cheques cobrados con firma diferente a la registrada

Las quejas por cheques cobrados con firma diferente a la registrada se redujeron a 48 en 2012, lo que representa el 4% del total de casos (70 casos, 7% en 2011), de los cuales 14 casos que representan el 29% fue resuelto a favor del usuario (14 casos, 20% en 2011). Los restantes 34 casos no resueltos favorablemente, que representan el 71%, se derivaron, según las entidades, al aviso inoportuno de la pérdida, robo o extravío de dichos cheques por parte del usuario, lo que impidió a las entidades activar los bloqueos correspondientes; y porque la firma consignada en los mencionados cheques no es notoriamente falsa lo cual ha dificultado la detección de firmas no autorizadas.

Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros

Los 45 casos de negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros constituyen el 4% del total de los casos (53 casos, 5% en 2011), en los que las entidades han resuelto de manera favorable al usuario 18 casos que representan el 40% (20 casos, 38% en 2011), mientras que 27 casos que representan el 60% 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.

Gestión de cobro inapropiada

Por otro lado, los usuarios han manifestado que se les realiza gestiones de cobro de forma inapropiada, que afecta su dignidad y derechos como persona, siendo las más frecuentes las siguientes:

- Llamadas telefónicas a su persona, familiares, amigos y a sus referencias personales.
- Colocación de volantes en los alrededores de su residencia o lugar de trabajo.
- Cuando la cuenta ha sido trasladada a cobro por medio de terceros contratados por las entidades, el costo de su deuda se incrementa considerablemente, debido a los honorarios y demás gastos que se incorporan a la misma.
- Algunas entidades les han debitado de su cuenta de depósito la cuota pendiente de pago o les han bloqueado dichas cuentas, con el fin de mantener saldo para el cobro de la deuda.

III. MONTO DE CASOS ATENDIDOS FAVORABLEMENTE AL USUARIO



Las quejas atendidas que en el período de análisis incluían el reclamo de una cantidad dineraria y que se resolvieron a favor de los usuarios, representó para las entidades la erogación o el reintegro de un monto de Q2.8 millones en 2012, concentrándose el 80% de dicho monto en los casos siguientes: inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta (Q990 miles); cargos por tiempos compartidos (Q516 miles); cargos no reconocidos en tarjeta de débito y crédito (Q382 miles); e, inconformidad con variación en las condiciones pactadas (Q369 miles).