

Para tramitar una queja y/o gestión debe presentar:

- Solicitud dirigida al Superintendente de Bancos, firmada por el interesado o su representante legal, donde exponga el motivo de su queja y/o gestión, la que deberá contener:
 - Nombres y apellidos completos
 - Número de documento de identificación
 - Dirección, teléfono y/o correo electrónico
 - La descripción de los hechos que originan su queja y/o gestión
 - La exposición clara y concisa de su petición o solicitud
- Fotocopia de su documento de identificación; o bien, del documento que acredite la calidad con que actúa en caso de personas jurídicas o mandatarios.
- Documentación de respaldo, en caso cuente con ésta.

En la SIB nos interesa que tome decisiones financieras mejor informado.



Publicación de distribución gratuita, con fines informativos. La Superintendencia de Bancos no es responsable por los usos que se dé o las decisiones que se tomen, basadas en la información publicada. Se autoriza la reproducción del texto, sin fines comerciales o lucrativos, citando la fuente.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Oficina Central

9a. Av. 22-00 Zona 1,
Guatemala, C.A.

PBX: (502) 2429-5000

Correo electrónico: info@sib.gob.gt



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS



Recepción y respuestas a quejas:

Relacionadas con las entidades que conforman el sistema financiero supervisado.

www.sib.gob.gt

Lo que debe saber sobre la competencia de la SIB en el trámite de quejas y/o gestiones.

- La Superintendencia de Bancos atiende y evalúa las quejas y/o gestiones que, como cliente o usuario del sistema financiero regulado, presente respecto a alguna de las entidades supervisadas por la SIB.
- Le orienta sobre la presentación de quejas y/o gestiones.

¿Cuándo acudir ante la SIB?

- Cuando esté inconforme con algún producto o servicio prestado por alguna de las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos: bancos, sociedades financieras, almacenes generales de depósito, compañías aseguradoras, casas de cambio, y de empresas que forman parte de grupos financieros: entidades fuera de plaza o entidades off shore, casas de bolsa, empresas emisoras y/o administradoras de tarjetas de crédito, empresas de arrendamiento financiero y de factoraje y otras que califique la Junta Monetaria.
- Cuando la entidad supervisada no atienda oportunamente su gestión o estime que la respuesta dada por la entidad supervisada no se ajusta a lo convenido o a las disposiciones legales aplicables.

¿Cuándo la SIB NO podrá atender su queja y/o gestión?

- Cuando su inconformidad no tiene relación con los productos o servicios que prestan las entidades supervisadas.
- Cuando el asunto reviste características de litigioso conforme lo dispuesto en los artículos 19 de la Ley de Supervisión Financiera, 35 de la Ley de la Actividad Aseguradora y 105 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

Recuerde que conforme al contrato que firmó, cuenta con un plazo establecido para iniciar los trámites de aclaración correspondientes.



Consulte el listado de instituciones que se encuentran bajo la vigilancia e inspección de la SIB en:

www.sib.gob.gt