

SISTEMA FINANCIERO SUPERVISADO

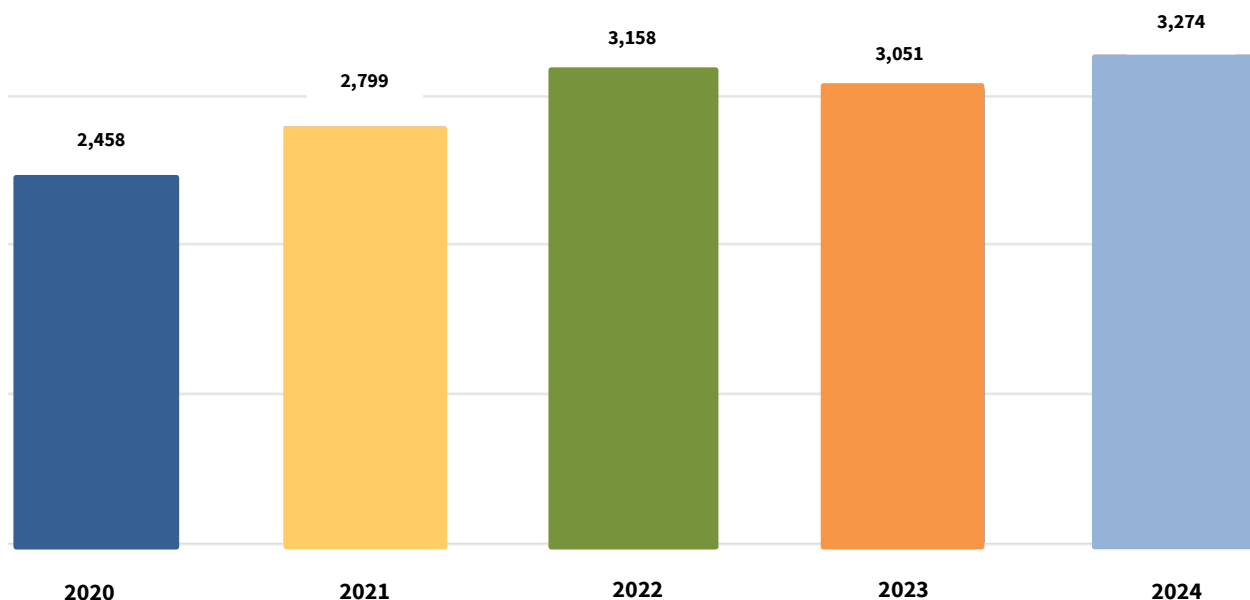
INFORME ESTADÍSTICO DE SOLICITUDES Y GESTIONES DE USUARIOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS REFERIDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

I. INFORMACIÓN GENERAL

En 2024, la Superintendencia de Bancos atendió 3,274 solicitudes y gestiones de usuarios de productos y servicios financieros, relacionadas con las entidades del sistema financiero supervisado (en adelante las entidades), mostrando un incremento del 7% con relación al año anterior (3,051 en 2023), como se aprecia en la Gráfica 1.

Gráfica 1

Sistema Financiero Supervisado: Evolución de las solicitudes y gestiones atendidas por la Superintendencia de Bancos, durante los años 2020 a 2024.

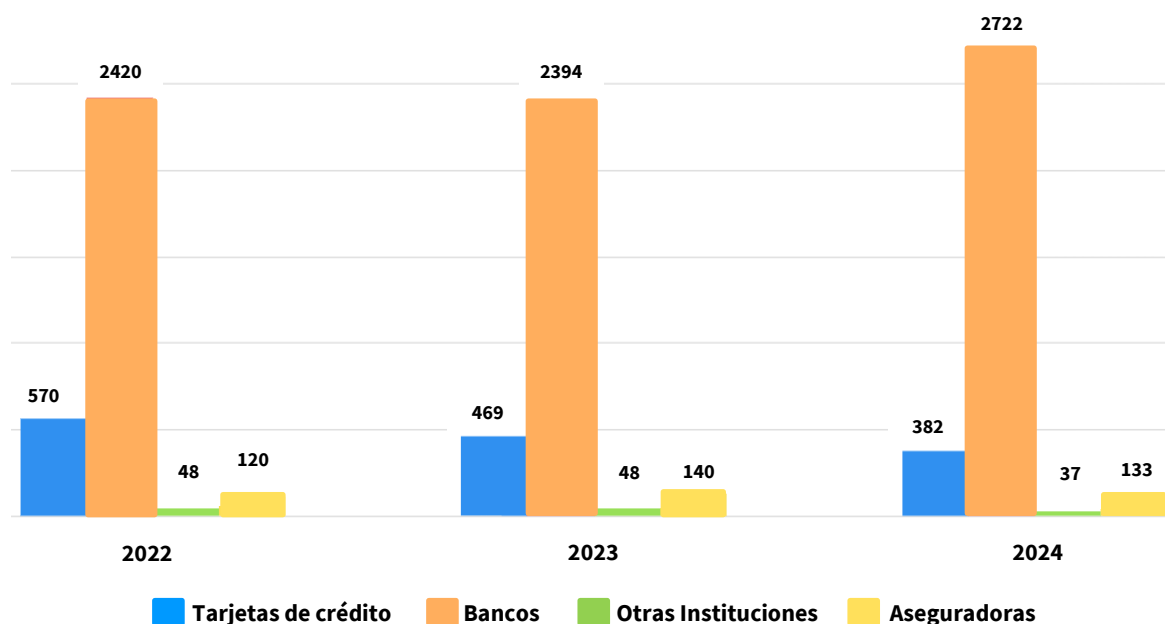


Al analizar las solicitudes y gestiones por tipo de entidad, según Gráfica 2, puede observarse que, en el 2024, los bancos y las empresas especializadas en la emisión y/o administración de tarjetas de crédito presentaron el mayor número de inconformidades por parte de los usuarios con 2,722 y 382 solicitudes y gestiones, respectivamente, del total de casos atendidos por este órgano supervisor (2,394 y 469 en 2023).

Adicionalmente, se atendieron 133 solicitudes y gestiones de las compañías de seguros (140 en 2023) y 37 solicitudes y gestiones del resto de entidades (48 en 2023) del total de casos.

Gráfica 2

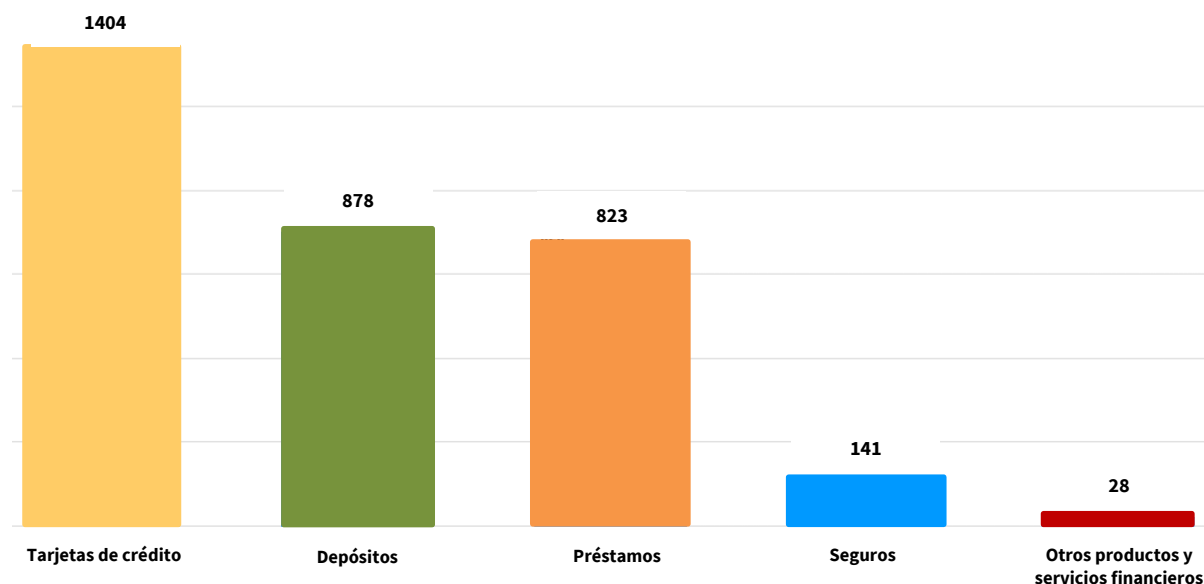
Sistema Financiero Supervisado: Solicitudes y gestiones atendidas por la Superintendencia de Bancos, por tipo de entidad, durante los años 2022 a 2024.



Al analizar las solicitudes y gestiones atendidas por tipo de producto y servicio financiero durante el 2024, la Gráfica 3 muestra que la mayor parte de inconformidades se relaciona con las tarjetas de crédito, al sumar 1,404 casos (1,394 en 2023).

Gráfica 3

Sistema Financiero Supervisado: Solicitudes y gestiones atendidas por la Superintendencia de Bancos, por producto y servicio financiero, del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.



Asimismo, los depósitos y préstamos constituyen la segunda y tercera razón por la cual los clientes y/o usuarios requieren la intermediación de la Superintendencia de Bancos, al registrar 878 y 823 casos, respectivamente (769 y 718 en 2023). En el caso de los seguros, se atendieron 141 en total (140 en 2023).

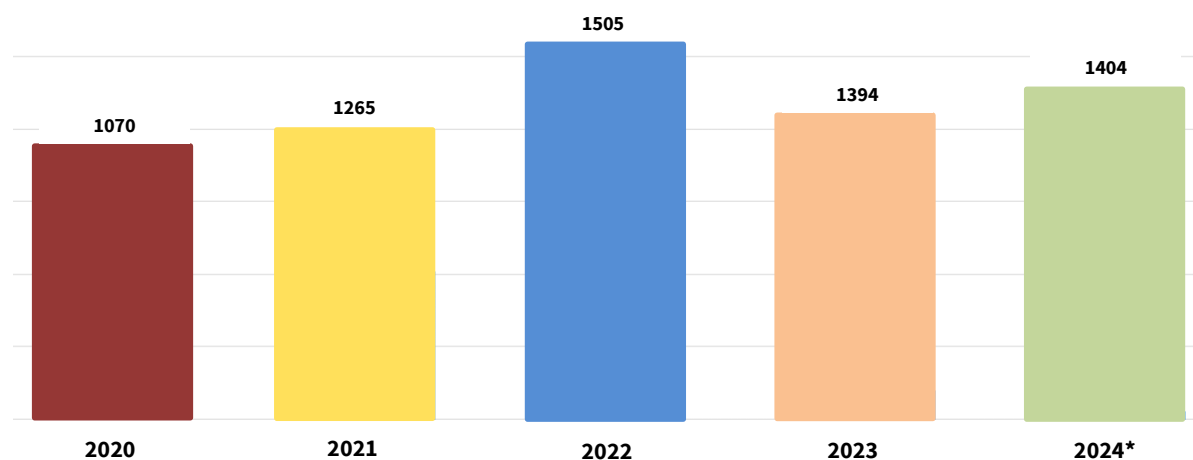
Por aparte, es importante mencionar que derivado de la entrada en vigencia del Decreto Número 2-2024 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Tarjetas de Crédito, a partir del 1 de septiembre de 2024, la Superintendencia de Bancos ya no tiene competencia legal para atender solicitudes y gestiones de usuarios de productos y servicios financieros derivadas de inconformidades por el producto denominado “Tarjeta de Crédito”, en vista que dicho Decreto en su artículo 35, establece la creación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor DIACO, como ente encargado de:

“(...) velar por el respeto y cumplimiento de los derechos de los consumidores o usuarios de tarjetas de crédito, (...), así como velar por el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de servicios financieros.”

Cabe comentar que las solicitudes y gestiones que se deriven de la utilización de extrafinanciamientos y retiro de los fondos, entre otros, solicitados a través de tarjetas de crédito, que no son reconocidos por el tarjetahabiente, acreditados a sus cuentas de depósito y posteriormente retirados en agencias y/o trasladados a cuentas de depósitos de terceros constituidas en los bancos del sistema, con el fin de sustraer el dinero mediante operaciones realizadas a través de su banca en línea, sin haber sido autorizadas por los cuentahabientes, sí son atendidos por la Superintendencia de Bancos bajo la tipología denominada “Inconformidad con transacciones efectuadas a través de canales electrónicos”, considerando que los depósitos de los usuarios de productos y servicios financieros se ven afectados.

Gráfica 4

Sistema Financiero Supervisado: Solicitudes y gestiones atendidas por la Superintendencia de Bancos, relacionadas por inconformidades con el producto de tarjetas de crédito, durante los años 2020 a 2024.



**Del 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2024 ingresaron 64 expedientes, en los que se informó al usuario que debía abocarse directamente a la DIACO, derivado de la entrada en vigencia de la Ley de Tarjetas de Crédito.*

II. TIPOLOGÍA DE CASOS

A continuación se detallan las principales tipologías atendidas y los resultados de la gestión:

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

| No. | TIPOLOGÍA | CASOS ATENDIDOS | % | RESULTADO DE LA GESTIÓN | | | |
|-------|--|-----------------|------|-------------------------|-----|--------------|------|
| | | | | Favorable | % | Desfavorable | % |
| 1 | Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta | 677 | 21% | 207 | 31% | 470 | 69% |
| 2 | Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas | 579 | 18% | 368 | 64% | 211 | 36% |
| 3 | Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC | 369 | 11% | 306 | 83% | 63 | 17% |
| 4 | Cargos no reconocidos por medio de tarjeta de crédito | 339 | 10% | 113 | 33% | 226 | 67% |
| 5 | Concesión de convenio de pago | 316 | 10% | 276 | 87% | 40 | 12% |
| 6 | Inadecuada forma de cobro | 158 | 5% | 130 | 82% | 28 | 18% |
| 7 | Apertura de operaciones por usurpación de identidad | 157 | 5% | 121 | 77% | 36 | 23% |
| 8 | Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros | 94 | 3% | 27 | 29% | 67 | 71% |
| 9 | Irregularidades en operaciones y/o transferencias | 72 | 2% | 49 | 68% | 23 | 32% |
| 10 | Deficiente atención al usuario / cliente | 72 | 2% | 52 | 72% | 20 | 28% |
| 11 | Expedientes DIACO / Tarjetas de Crédito | 64 | 2% | 0 | 0% | 64 | 100% |
| 12 | Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente | 58 | 2% | 29 | 50% | 29 | 50% |
| 13 | Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago | 55 | 1% | 47 | 85% | 8 | 15% |
| 14 | Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas | 55 | 1% | 30 | 55% | 25 | 45% |
| 15 | Otros | 35 | 1% | 18 | 51% | 17 | 49% |
| 16 | Casos no atendibles | 34 | 1% | 6 | 18% | 28 | 82% |
| 17 | Cheques pagados con firma diferente a la registrada | 33 | 1% | 16 | 48% | 17 | 52% |
| 18 | Solicitud de derecho de retracto | 32 | 1% | 26 | 81% | 6 | 19% |
| 19 | Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta | 31 | 1% | 15 | 48% | 16 | 52% |
| 20 | Información sobre operaciones de depósitos | 23 | 1% | 12 | 52% | 11 | 48% |
| 21 | Efectivo no dispensado en cajero automático | 21 | 1% | 14 | 67% | 7 | 33% |
| TOTAL | | 3,274 | 100% | 1,862 | 57% | 1,412 | 43% |

Fuente: Superintendencia de Bancos.

1. Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta

Se puede observar que la tipología más frecuente en 2024 corresponde a la inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta, se atendieron 677 solicitudes y gestiones de depositantes y deudores de las entidades supervisadas que representan el 21% del total (613 casos, 20% en 2023), mismas que se relacionan con la inconformidad de los clientes y/o usuarios derivado de los registros efectuados en su estado de cuenta, sea este de préstamo, de tarjeta de crédito o de cuenta de depósitos, ya que los usuarios no están de acuerdo con los cargos o abonos operados en sus cuentas; consecuentemente, con el saldo que refleja.

Estos cargos corresponden a débitos efectuados por servicios no contratados e intereses calculados con los cuales el usuario no está de acuerdo; y en el caso de los abonos se debe a la omisión de pagos, créditos u operaciones no efectuadas, según la naturaleza de cada cuenta.

Adicionalmente, es importante mencionar que dentro de esta tipología se incluyen 402 casos que corresponden a la subtipología denominada *“Inconformidad con transacciones efectuadas a través de canales electrónicos”*, que se relacionan con la sustracción de dinero en cuentas de depósitos monetarios y de ahorro constituidas en los bancos del sistema o extrafinanciamientos en tarjetas de crédito, mediante operaciones realizadas a través de su banca en línea, sin haber sido autorizadas por los cuentahabientes. De esta tipología fueron resueltas favorablemente 79 solicitudes y gestiones que representan el 20% (69 casos, 16% en 2023) y 323 que representan el 80%, fueron resueltas desfavorablemente (363 casos, 84% en 2023), con el argumento de falta de sustento en el reclamo y/o por haber identificado que los usuarios comprometieron y/o proporcionaron sus credenciales a terceras personas; o bien, ingresaron a sitios web no oficiales de las instituciones bancarias.

Cabe comentar que de los 402 casos referidos, sobre *“Inconformidad con transacciones efectuadas a través de canales electrónicos”*, fue reclamado por parte de los usuarios de servicios y/o productos financieros, un total de Q20.3 millones. Asimismo, fue reintegrado por diferentes entidades del sistema un monto aproximado de Q4.4 millones.

Dicha subtipología ocupa el primer lugar en monto reclamado por parte de los usuarios, ya que se han visto afectados por supuestas operaciones fraudulentas que fueron realizadas a través de las modalidades de Ingeniería Social, Phishing, SIM Swapping, entre otras.

Derivado de los incidentes de ingeniería social en la transaccionalidad de las operaciones a través de cuentas bancarias de depósito, tarjetas de débito y crédito, compras en línea y canales electrónicos de servicios financieros, la Superintendencia de Bancos continúa haciendo énfasis en lo que regulan, entre otros, el Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico (Resolución JM-102-2011, modificada por las Resoluciones JM-42-2020 y JM-104-2021); el Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional (Resolución JM-4-2016); y el Reglamento de Medidas de Seguridad en Canales Electrónicos (Resolución JM-91-2024), en cuanto a que las instituciones que prestan servicios financieros a través de canales electrónicos deben contar, como mínimo, con mecanismos de protección y control, medidas de seguridad en el intercambio de información, programas de educación y divulgación de información para usuarios, registro y bitácoras de las transacciones, debiendo contar con políticas, procedimientos y medidas que permitan una adecuada administración de la seguridad bancaria en materia tecnológica, esto con el fin de minimizar el riesgo de que los depósitos de sus clientes de productos y servicios financieros se vean afectados.

2. Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas

Otra solicitud y gestión frecuente en el 2024 corresponde a la inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas, con 579 casos que representan el 18% del total (465 casos, 15% en 2023), los cuales en su mayoría se relacionan con las tasas de interés aplicadas, el cálculo de intereses en las tarjetas de crédito y el cobro de gastos administrativos, entre otros.

En este tipo de casos las entidades han resuelto favorablemente un 64% (66% en 2023), mientras que el restante 36% (34% en 2023), las entidades determinaron que dichas situaciones estaban siendo realizadas según lo estipulado en el documento de formalización firmado por el titular y codeudor o fiador del crédito y/o tarjetahabiente, en el cual se establecen las condiciones del producto y servicio financiero concedido. Es importante comentar que el porcentaje del 64% resuelto favorablemente, permite evidenciar la existencia de prácticas que van en contra de las condiciones pactadas con los usuarios de los servicios financieros, lo cual expone a las entidades a riesgos legales por el incumplimiento de las mismas.

3. Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC

Se atendieron 369 casos que representan el 11% del total de casos atendidos (372 casos, 12% en 2023), por inconformidad con el historial crediticio en el Sistema de Información de Riesgos Crediticios (SIRC), administrado por la Superintendencia de Bancos. Asimismo, es importante comentar que las entidades supervisadas solicitaron la corrección o actualización de dichos historiales en 306 casos que representan el 83% del total (326 casos, 88% en 2023).

Al respecto, se reitera a las entidades que es su responsabilidad en la atención de dicha tipología observar lo establecido en el Acuerdo Nro. 5-2011 modificado en el Acuerdo Nro. 12-2016, ambos del Superintendente de Bancos que, en su parte conducente, establece lo siguiente:

“Artículo 8. “Reclamos ante las entidades obligadas.

(...)

La entidad obligada deberá analizar el reclamo y dentro de los diez (10) días siguientes de presentado el mismo, informará por escrito al interesado sobre el resultado del análisis del caso, incluyendo la información correcta, cuando proceda.

Si la entidad obligada determina la existencia de errores o inconsistencias en la información de la persona interesada, deberá informar por escrito a la Superintendencia de Bancos, en el plazo establecido en el párrafo anterior, los datos correctos, solicitándole corregir la información en el Sistema de Información de Riesgos Crediticios.”; y,

“Artículo 8 bis. Actualización de información en el caso de venta, cesión o cualquier otra forma de enajenación de cartera de créditos a una entidad no obligada. *Cuando una entidad obligada venda, ceda o utilice cualquier otra forma de enajenación de una parte de su cartera de créditos a una entidad no obligada, en los casos en que los deudores presenten ante la entidad obligada los finiquitos que acrediten la cancelación de dichas deudas, la entidad obligada deberá solicitar la actualización de la información de los deudores en el Sistema de Información de Riesgos Crediticios, ante la Superintendencia de Bancos, en un plazo de diez (10) días, contado a partir de la fecha de recepción de los referidos finiquitos.”*

Cabe resaltar que dentro de los 369 casos atendidos en el 2024, se observó que algunas personas individuales o jurídicas que detectaron errores o inconsistencias en los datos contenidos en su Historial Crediticio, en primera instancia habían solicitado la actualización o corrección a las entidades correspondientes; sin embargo, transcurridos los 10 días que establece el referido acuerdo, las mismas no les resolvieron y/o atendieron su solicitud, a pesar de que cuentan con el finiquito que sustenta el pago de su deuda y en algunos casos con constancia de que ya se comunicaron con los contactos designados para la atención de usuarios que se presentan a la Superintendencia de Bancos. Por tal motivo, se insta a las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de este ente supervisor, dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo Nro. 5-2011 modificado en el Acuerdo Nro. 12-2016.

Por otra parte, es importante mencionar que los casos relacionados con inconformidad con el Historial Crediticio en el SIRC que se derivan del producto de tarjeta de crédito, sí se están atendiendo toda vez que tienen relación con el Sistema de Información de Riesgos Crediticios, el cual es administrado por la Superintendencia de Bancos.

4. Cargos no reconocidos por medio de tarjeta de crédito

De los 339 casos relacionados con la inconformidad por cargos no reconocidos por medio de tarjeta de crédito, que representan el 10% del total (349 casos, 11% en 2023), han sido resueltos por las entidades a favor de los usuarios 113 casos, que representan el 33% (117 casos, 34% en 2023), por haber determinado que los cargos no corresponden a las personas que presentaron su gestión. Contrario a lo anterior, 226 casos, que representan el 67% (232 casos,

66% en 2023) fueron resueltos desfavorablemente, argumentando, entre otros, que sí hubo presencia física de la tarjeta de crédito relacionada, que el plástico con el cual se realizaron las transacciones reclamadas no fue utilizado en puntos o lugares identificados de riesgo, que en los consumos realizados en línea, se utilizaron los datos de la tarjeta de crédito (número de tarjeta de crédito, código de seguridad CVV y fecha de vencimiento, etc.), y que no cuenta con seguro; así como, que el reclamo fue presentado de manera extemporánea según el plazo fijado en el contrato.

Es importante destacar que las entidades deben prestar la debida atención en estos casos relacionados con cargos fraudulentos, ya que dicha situación pone de manifiesto las deficiencias en sus controles internos al momento que se realizan las transacciones que los clientes indican no reconocer.

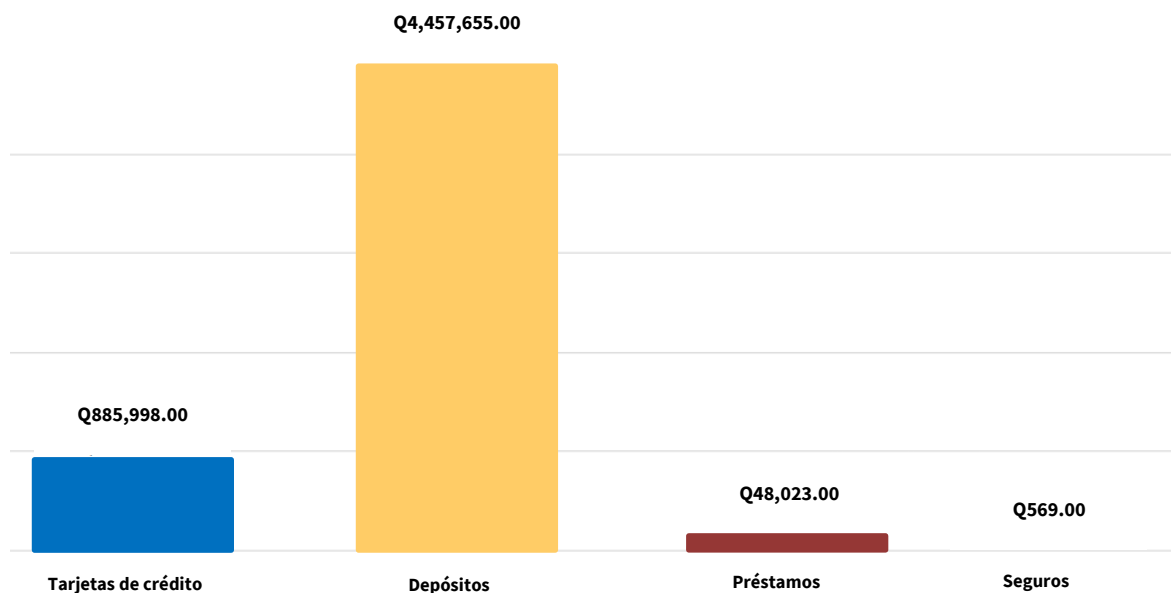
5. Concesión de convenio de pago

En 2024 se atendieron 316 casos que representan el 10% del total (239 casos, 8% en 2023), mismos que se relacionan con la solicitud de convenio de pago. En estos casos el usuario comúnmente manifiesta que le es difícil cumplir u honrar su deuda; sin embargo, desea solventar su situación, razón por lo que las entidades han resuelto favorablemente 276 casos que representan el 87% (192 casos, 80% en 2023). Según las entidades, la principal causa por la que no han resuelto en forma favorable (12%) obedece a que el usuario, de acuerdo con sus políticas, no llena los requisitos mínimos para optar a un convenio, en virtud de su capacidad de pago; o bien, no cuenta con un empleo que garantice el pago de su obligación.

Al respecto, es oportuno comentar que es responsabilidad de las entidades hacer el análisis y seguimiento adecuado a la evolución de la capacidad de pago de cada deudor, con el fin de evitar el incumplimiento de la deuda y el sobreendeudamiento de los usuarios de productos y servicios financieros.

III. MONTO EN QUETZALES POR PRODUCTO REEMBOLSADO DERIVADO DE SOLICITUDES Y GESTIONES RESUELTAS A FAVOR DE LOS USUARIOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Las solicitudes y gestiones atendidas en 2024, que incluían el reembolso de una suma de dinero y que se resolvieron a favor de los usuarios, representaron para las entidades la erogación o el reintegro de un monto de Q5.3 millones (Q5.4 millones en 2023), concentrándose la mayor cantidad en los depósitos por un total de Q4,457,655.00 (Q4,782,729.00 en 2023), que representa el 82% de los fondos reembolsados, como se presenta en la gráfica siguiente:



Con relación al reintegro de depósitos, se estima importante comentar que el mismo se relaciona principalmente con la inconformidad de los usuarios por registros efectuados en su cuenta de depósitos, toda vez que no están de acuerdo con los saldos reflejados, derivado de débitos y/o cargos que no fueron realizados ni autorizados por los cuentahabientes, entre otros.

Asimismo, dicho reintegro también corresponde a inconformidades de los usuarios que se relacionan con la sustracción de dinero en cuentas de depósitos monetarios y de ahorro, constituidas en los bancos del sistema y/o extrafinanciamientos en tarjetas de crédito, mediante operaciones realizadas a través de su banca en línea sin haber sido autorizadas, situación que pone de manifiesto debilidades en esta clase de transacciones de las entidades, que merecen prestarle la debida atención para evitar que el patrimonio del banco y de sus clientes se ponga en peligro por esta clase de fraudes cibernéticos.

IV. RECOMENDACIONES

Con el objeto de realizar una adecuada gestión de las solicitudes de los usuarios de productos y servicios financieros, la Superintendencia de Bancos reitera a las entidades que fortalezcan sus políticas, procesos, controles internos y sistemas establecidos para la atención de los usuarios, en observancia de las mejores prácticas dentro del marco de un buen gobierno corporativo, entre las cuales, se incluya:

- a. Propiciar o fortalecer campañas de educación financiera a los usuarios para que, previo a contratar un producto o servicio financiero, conozca y comprenda sus derechos y obligaciones, así como las condiciones particulares de los mismos.
- b. Fortalecer o propiciar una política de transparencia y divulgación de información sobre los productos y servicios financieros que permitan a sus usuarios tomar decisiones mejor informados y fundamentados al recibir publicidad clara, comprensible y fidedigna; y, conozca los aspectos generales y específicos de tales productos o servicios, al proporcionarle suficiente información antes, durante y después de la contratación.
- c. Implementar o fortalecer una unidad o área específica de atención de gestiones, reclamos y rectificaciones de información para sus usuarios, con personal capacitado y competente para brindar una adecuada y oportuna respuesta a las solicitudes o inconformidades de los usuarios; brindándole un trato diligente y profesional desde el momento en que le ofrecen los productos o servicios hasta la finalización de la prestación de estos.
- d. Velar porque en los contratos se apliquen los principios de equidad y de justicia, y que en los mismos se consignen expresamente las condiciones del producto o servicio, tales como tasas de interés, forma de cálculo de los intereses, plazos, comisiones, penalizaciones, los derechos y las obligaciones de sus usuarios. Adicionalmente, evitar que se incluyan cláusulas que incorporen condiciones abusivas o perjudiciales al cliente; así como, aquellas que discrecionalmente facultan a una de las partes modificar las condiciones del producto o servicio.
- e. Evitar el cobro de cargos o comisiones sobre productos o servicios que no hayan sido autorizados de manera previa y expresa por sus usuarios. Además, realizar una gestión de cobro, especialmente en el caso de deudas atrasadas, con respeto y en términos apropiados de comunicación, observando para el efecto lo establecido en los artículos 46 bis y 46 ter de la Ley de Bancos y Grupos Financieros y artículo 41 de la Ley de Tarjetas de Crédito, que se refieren al acoso u hostigamiento para la cobranza y a la prohibición de uso de prácticas abusivas en las cobranzas, respectivamente. Asimismo, cuando se contraten los

servicios de terceros para efectuar gestiones de cobro, se deberá incluir en el contrato una cláusula que estipule que las empresas contratadas para llevar a cabo dichas gestiones se comprometen a observar lo establecido en los artículos mencionados, debiendo velar las instituciones por su debido cumplimiento.

- f. Para facilitar la consolidación de los esfuerzos en la atención de sus usuarios, se recomienda a las entidades seguir fortaleciendo los mecanismos de control interno y de atención, adoptando políticas y mejorar procedimientos que apoyen a la adecuada y oportuna atención a sus usuarios y; en ese sentido, se les reitera observar las mejores prácticas para la realización de operaciones y la prestación de servicios financieros comunicadas mediante los oficios números 4828-2019 y 5949-2019.
- g. Respecto a las tarjetas de crédito y cualquier otro financiamiento que otorguen, se recomienda que, previo a conceder líneas de crédito o modificar el límite de una línea de crédito, dar cumplimiento a lo establecido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros y la Ley de Tarjetas de Crédito, en los que se requiere realizar una adecuada evaluación de la capacidad de pago de sus clientes y/o usuarios; cerciorarse razonablemente que los solicitantes tengan la capacidad de generar flujos de fondos suficientes para atender el pago oportuno de sus obligaciones, entre otros aspectos a evaluar.

Finalmente, es importante mencionar que la Superintendencia de Bancos, en el ámbito de sus funciones, propuso a la Junta Monetaria, entre otros, la emisión del Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico (Resolución JM-102-2011 modificada por las Resoluciones JM-42-2020 y JM-104-2021), el Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional (Resolución JM-4-2016), y el Reglamento de Medidas de Seguridad en Canales Electrónicos (Resolución JM-91-2024), fortaleciendo con ello la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad, con la finalidad de mitigar los riesgos asociados y proteger el prestigio de las instituciones.