

# Guía para tramitar una queja y/o gestión ante la Superintendencia de Bancos

---



**SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

*Trabajamos para promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado*



# Índice

- I. **¿Qué debo hacer para tramitar una queja y/o gestión?**
- II. **Modelo de formato para tramitar una queja y/o gestión**
- III. **¿Qué trámite se le dará a su queja y/o gestión y qué esperar de la Superintendencia de Bancos?**



# I. ¿Qué debo hacer para tramitar una queja y/o gestión?

## PRESENTAR

 Solicitud dirigida al Superintendente de Bancos, firmada por el interesado o su representante, 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

 Presentar fotocopia de su documento de identificación; o bien, del documento que acredite la calidad con que actúe en caso de personas jurídicas o mandatarios.

 Debe acompañar a su solicitud, la documentación de respaldo en caso de contar con ésta.



# I. ¿Qué debo hacer para tramitar una queja y/o gestión?



## **EN DONDE:**

### **OFICINAS CENTRALES**

**9ª AVENIDA 22-00, ZONA 1, GUATEMALA  
PRIMER NIVEL**

**CONSULTAS: (502) 2429-5000**

**FAX: (502) 2232-0002**

### **OFICINA REGIONAL DE OCCIDENTE**

**AVENIDA LAS AMERICAS 7-62 ZONA 3, QUETZALTENANGO  
EDIFICIO TORRE PRADERA  
OFICINA 102**

**CONSULTAS: (502) 7930-4421**

**e-mail: [info@sib.gob.gt](mailto:info@sib.gob.gt)**

**Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.**





**En caso de que la SIB necesite mayor información, se le solicitará la misma a la dirección consignada en la solicitud.**

**Si usted no remite la documentación adicional, la actuación será archivada, sin perjuicio de reactivarla cuando cumpla con lo requerido.**

**Índice**

## II. Sugerencia de formato para tramitar una queja y/o gestión:



A continuación presentamos un modelo de formato que le servirá de guía para tramitar su queja:



Índice

### III. ¿Qué trámite se le dará a su queja y/o gestión y qué esperar de la SIB?



La queja y/o gestión que cumpla con toda la información necesaria será trasladada a la entidad supervisada correspondiente, con el fin de que responda a la Superintendencia de Bancos para la respectiva evaluación. Para el efecto se le concede un plazo para que se pronuncie sobre el asunto descrito en la solicitud, el cual puede ser sujeto de prórroga.





## MUY IMPORTANTE

Si usted en cualquier momento, desiste de su queja y/o gestión, o si la entidad rectifica la situación o la discusión se lleva ante los tribunales competentes, **por favor no olvide informar por escrito a la Superintendencia de Bancos en las direcciones señaladas en la presente guía.**





## Oficio de Respuesta

Evaluada la información por parte de la SIB, se le informará por medio de un oficio el resultado de su queja y/o gestión.





Ciudad y Fecha

Señor  
**SUPERINTENDENTE DE BANCOS**  
Su Despacho

Referencia: Queja contra: **(Nombre de la entidad supervisada)**  
Producto o Servicio: **(cuentas de depósitos, créditos etc.)**

**Señor Superintendente de Bancos:**

1. Nombres y apellidos completos, edad, profesión u oficio, estado civil, número de documento de identificación, dirección para recibir notificaciones, teléfono y/o correo electrónico.
2. La descripción de los hechos que originan su queja o gestión.
3. La exposición clara y concisa de su petición o solicitud

Atentamente,

**Firma**





# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

*Trabajamos para promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado*