

# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

ANEXO  
Página No. 1/7

## SISTEMA FINANCIERO SUPERVISADO

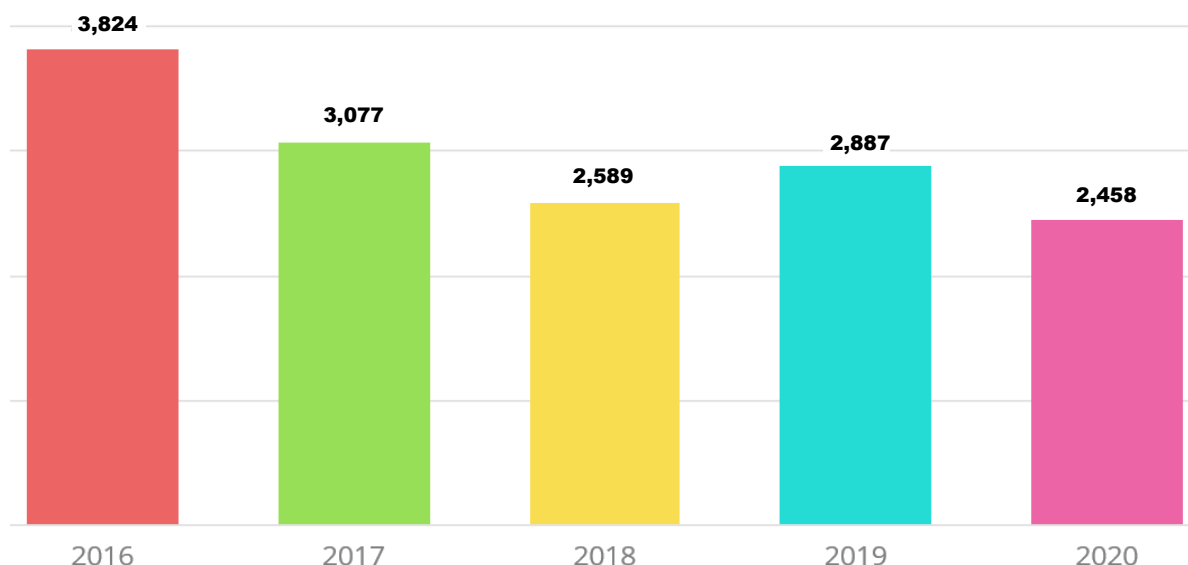
### INFORME ESTADÍSTICO DE SOLICITUDES Y GESTIONES DE USUARIOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

#### I. INFORMACIÓN GENERAL

En 2020, la Superintendencia de Bancos atendió 2,458 solicitudes y gestiones de usuarios de productos y servicios financieros, relacionadas con las entidades del sistema financiero supervisado (en adelante las entidades), mostrando un decremento del 15%, con relación al año anterior (2,887 en 2019), 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 2016 a 2020.*



Al analizar las solicitudes y gestiones **por tipo de entidad**, según Gráfica 2, puede observarse que, en el 2020, los bancos y las empresas emisoras de tarjetas de crédito presentaron el mayor número de inconformidades por parte de los usuarios con 1,857 y 421 solicitudes y gestiones, respectivamente, del total de casos atendidos por el órgano supervisor (2,145 y 485 en 2019).

Por otra parte, se atendieron 119 solicitudes y gestiones de las compañías de seguros (182 en 2019) y 61 solicitudes y gestiones del resto de entidades (75 en 2019) del total de casos.

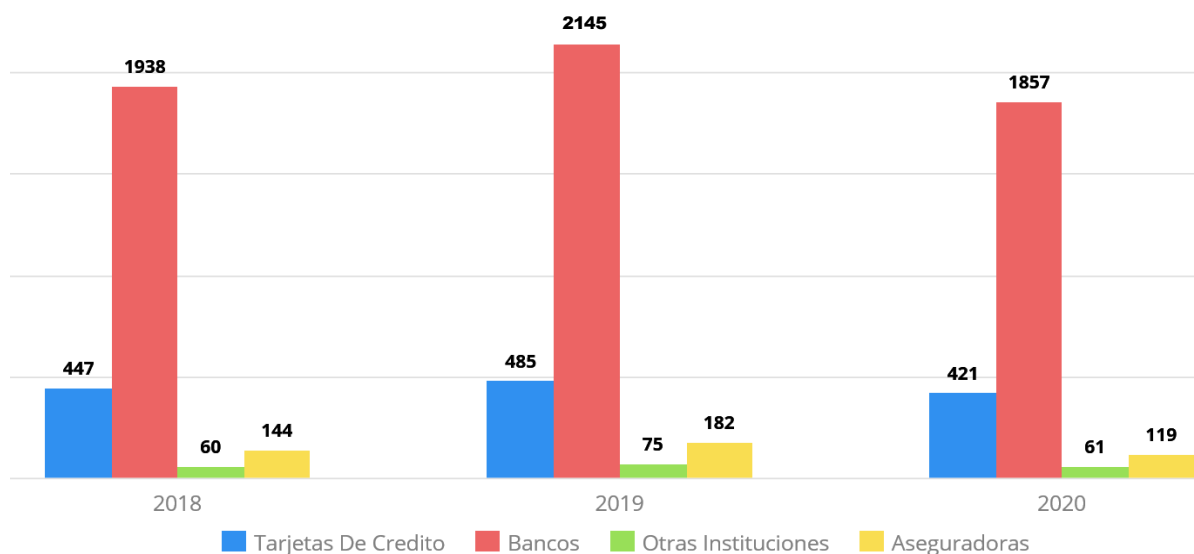
# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

ANEXO  
Página No. 2/7

## Gráfica 2

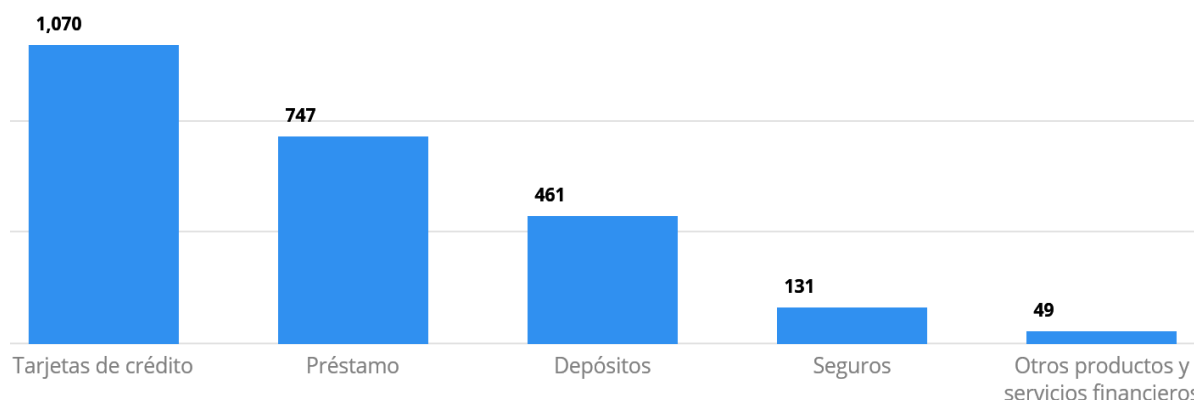
*Sistema Financiero Supervisado: Solicitudes y gestiones atendidas por la Superintendencia de Bancos, por tipo de entidad, durante los años 2018 a 2020.*



Al analizar las solicitudes y gestiones atendidas **por tipo de producto y servicio financiero** durante el 2020, la Gráfica 3 muestra que la mayor parte de inconformidades se relaciona con las tarjetas de crédito, al sumar 1,070 casos (1,428 en 2019).

## 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 2020.*



Asimismo, los préstamos y los depósitos constituyen la segunda y tercera razón por la cual los usuarios requieren la intermediación de la Superintendencia de Bancos, al registrar 747 casos y 461, respectivamente (819 y 383 en 2019). En el caso de los seguros, se atendieron 131 del total de casos atendidos (189 en 2019).

# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

ANEXO  
Página No. 3/7

## II. TIPOLOGÍA DE CASOS

A continuación se comentan 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 2020.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				Favorable	%	Desfavorable	%
1	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	491	20%	311	63%	180	37%
2	Concesión de convenio de pago	388	16%	327	84%	61	16%
3	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	341	14%	182	53%	159	47%
4	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	315	13%	277	88%	38	12%
5	Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta	203	8%	109	54%	94	46%
6	Espera de las obligaciones crediticias	108	4%	75	69%	33	31%
7	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	80	3%	54	68%	26	32%
8	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	79	3%	38	48%	41	52%
9	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	76	3%	24	32%	52	68%
10	Otros	75	3%	24	32%	51	68%
11	Deficiente atención al usuario / cliente	54	2%	36	67%	18	33%
12	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	42	2%	14	33%	28	67%
13	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	41	2%	28	68%	13	32%
14	Inadecuada forma de cobro	35	1%	24	69%	11	31%
15	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	28	1%	14	50%	14	50%
16	Información sobre operaciones de depósitos	28	1%	13	46%	15	54%
17	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	21	1%	6	29%	15	71%
18	Información sobre operaciones de seguros	19	1%	10	53%	9	47%
19	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	18	1%	7	39%	11	61%
20	Efectivo no dispensado en cajero automático	16	1%	10	62%	6	38%
TOTAL		2,458	100%	1,583	64%	875	36%

Fuente: Superintendencia de Bancos.

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

Se puede observar que la solicitud y gestión más frecuente en 2020 corresponde a la inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas, con 491 casos que representan el 20% del total (471 casos, 16% en 2019), los cuales en su mayoría se relacionan con las tasas de interés activas 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 63% (56% en 2019), mientras que el restante 37% (44% en 2019), las entidades determinaron que dichas situaciones estaban siendo realizadas según lo estipulado en el documento de formalización de la operación 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 63% 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.

## 2. Concesión de convenio de pago

Otra solicitud y gestión frecuente en 2020 corresponde a la concesión de convenio de pago, con 388 casos que representan el 16% del total (588 casos, 20% en 2019). En estos casos el usuario comúnmente manifiesta que le es difícil cumplir u honrar su deuda; sin embargo, desea solventar su situación por lo que las entidades han resuelto favorablemente 327 casos que representan el 84% (476 casos, 81% en 2019). Según las entidades, la principal causa por la que no han resuelto en forma favorable (16%) 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 importante 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 en algunos casos el sobreendeudamiento de los usuarios de productos y servicios financieros.

## 3. Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta

Se atendieron 341 solicitudes y gestiones de depositantes y deudores de las entidades supervisadas que representan el 14% del total (217 casos, 8% en 2019), mismas que se relacionan con la inconformidad de los 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 clientes 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; y en el caso de los abonos se debe a la omisión de pagos o créditos no efectuados, según la naturaleza de cada cuenta. De esta tipología fueron resueltas favorablemente 182 solicitudes y gestiones que representan el 53% (91 casos, 42% en 2019) y 159 que representan el 47%, fueron resueltas desfavorablemente (126 casos, 58% en 2019), con el argumento de falta de sustento en el reclamo.

## 4. Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC

La inconformidad con el historial crediticio en el Sistema de Información de Riesgos Crediticios (SIRC), administrado por la Superintendencia de Bancos es otra de las solicitudes y gestiones más frecuentes, y derivado de ello, se atendieron 315 casos, que representan el 13% del total de casos atendidos (501 casos, 17% en 2019). Las entidades supervisadas solicitaron la corrección o actualización de dichos historiales en 277 casos que representan el 88% del total (453 casos, 90% en 2019).

Al respecto, es importante reiterar a las entidades que consideren en la atención de dicha tipología lo establecido en el Acuerdo No. 5-2011 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.*

# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

ANEXO

Página No. 5/7

*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.”*

## 5. Cargos fraudulentos no reconocidos – clonación de tarjeta

De los 203 casos relacionados con la inconformidad por cargos no reconocidos o clonación de tarjeta, que representan el 8% del total (145 casos, 5% en 2019), han sido resueltos por las entidades a favor del usuario 109 casos, que representan el 54% (53 casos, 37% en 2019), por haber determinado que los cargos no corresponden a las personas que presentaron su gestión. Contrario a lo anterior, 94 casos, que representan el 46% (92 casos, 63% en 2019) 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 y que el usuario no cuenta con seguro; asimismo, que el reclamo fue presentado de manera extemporánea según el plazo fijado en el contrato o que las transacciones han sido realizadas por internet o a través de banca en línea.

## 6. Espera de las obligaciones crediticias

De conformidad con la resolución JM-32-2020, modificada mediante la resolución JM-63-2020, en la cual en el punto resolutivo 1, inciso b) se indica que las instituciones podrán establecer esperas o diferimientos de pago que atiendan la situación particular del deudor, sin que tales circunstancias se consideren como un factor de mayor riesgo, manteniendo la categoría del activo crediticio al momento de entrar en vigor las medidas y durante su vigencia, se atendieron 108 casos que representan el 4% del total de casos atendidos, en los cuales los usuarios de productos y servicios financieros requirieron a través de este órgano supervisor la espera o diferimiento de sus obligaciones crediticias. Las entidades resolvieron a favor del usuario 75 casos, que representan el 69% y el 31% de los casos fueron resueltos desfavorablemente, ya que cada una de las entidades al realizar el análisis correspondiente determinó que los mismos no eran elegibles, debido a que algunas personas no cumplían con el requisito de estar al día y otras su capacidad de pago no se vio alterada.

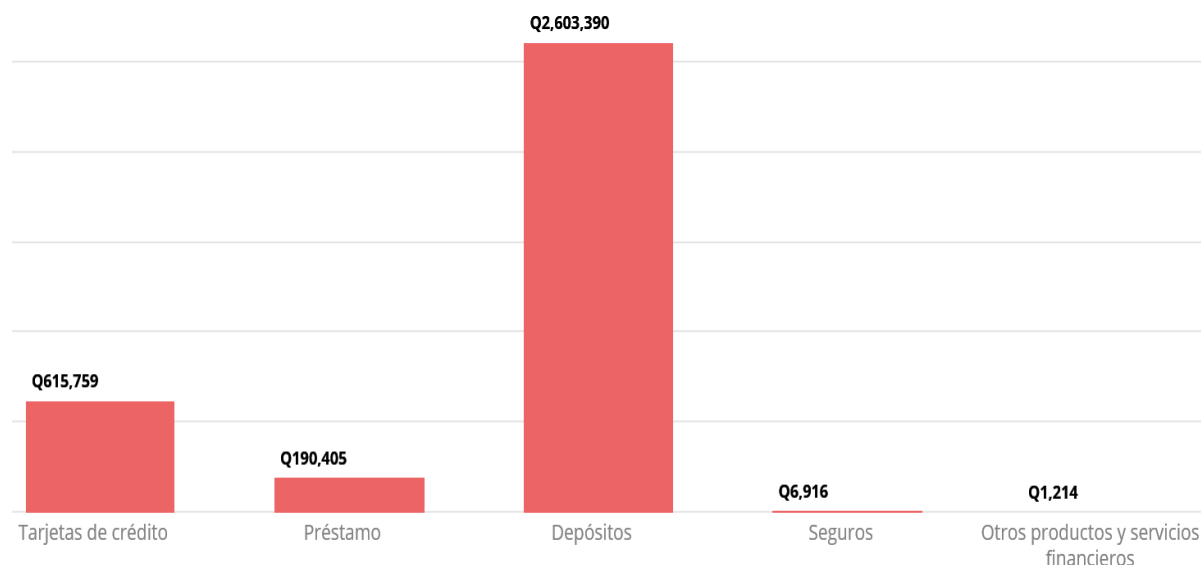
# SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

ANEXO  
Página No. 6/7

## 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 2020, 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 Q3.4 millones (Q1.1 millones en 2019), concentrándose la mayor cantidad en los depósitos por un total de Q2,603,390.00 (Q1,034,016.00 en 2019), que representa el 76% de los fondos reembolsados, como se presenta en la gráfica siguiente:



Con relación al aumento en el reintegro de depósitos, se estima importante comentar que el mismo obedece principalmente a operaciones fraudulentas efectuadas a través de banca en línea, en las cuales el cuentahabiente manifestó su inconformidad por débitos reflejados en su estado de cuenta que no fueron realizados ni autorizados por el titular de la cuenta. En algunos casos el cuentahabiente expresó haber recibido una llamada en la que le indicaron ser empleados de la entidad bancaria, requiriéndole información personal de su cuenta, tokens, códigos y/o mensajes de texto recibidos en su celular, entre otros, situación que pone de manifiesto algunas debilidades de los sistemas electrónicos implementados en 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.

# **SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

GUATEMALA, C. A.

**ANEXO**  
**Página No. 7/7**

## **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 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 al usuario 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 los 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 de los usuarios, con personal capacitado y competente para brindar una adecuada y oportuna respuesta a las solicitudes o inconformidades del usuario; brindándole un trato diligente y respetuoso desde el momento en que se le ofrecen los productos o servicios hasta la finalización de la prestación de los mismos.
- 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, forma de cálculo de los intereses, plazos, comisiones, penalizaciones, los derechos y las obligaciones del usuario. Adicionalmente, evitar que se incluyan cláusulas que incorporen condiciones abusivas o perjudiciales al usuario; 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 el usuario. Adicionalmente, 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, 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 usuarios, se recomienda a las entidades seguir fortaleciendo los mecanismos de control interno y de atención a los usuarios de productos y servicios financieros, adoptando políticas y mejorar procedimientos que apoyen a la adecuada y oportuna atención a sus clientes 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.