

SISTEMA FINANCIERO SUPERVISADO

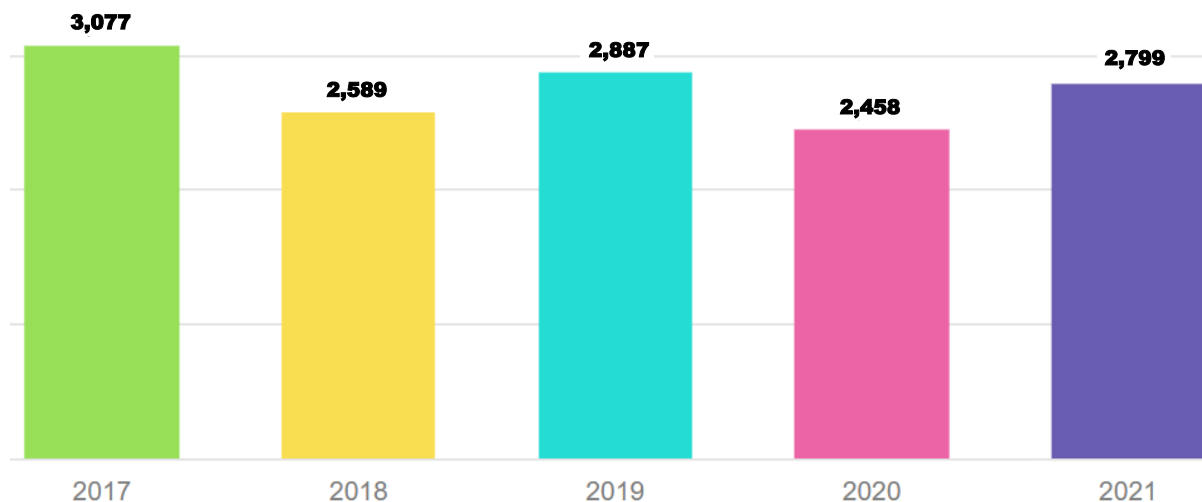
**INFORME ESTADÍSTICO DE SOLICITUDES Y GESTIONES DE USUARIOS
DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS**

I. INFORMACIÓN GENERAL

En 2021, la Superintendencia de Bancos atendió 2,799 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 14%, con relación al año anterior (2,458 en 2020), 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 2017 a 2021.



Al analizar las solicitudes y gestiones **por tipo de entidad**, según Gráfica 2, puede observarse que, en el 2021, los bancos y las empresas emisoras de tarjetas de crédito presentaron el mayor número de inconformidades por parte de los usuarios con 2,150 y 445 solicitudes y gestiones, respectivamente, del total de casos atendidos por el órgano supervisor (1,857 y 421 en 2020).

Por otra parte, se atendieron 147 solicitudes y gestiones de las compañías de seguros (119 en 2020) y 57 solicitudes y gestiones del resto de entidades (61 en 2020) del total de casos.

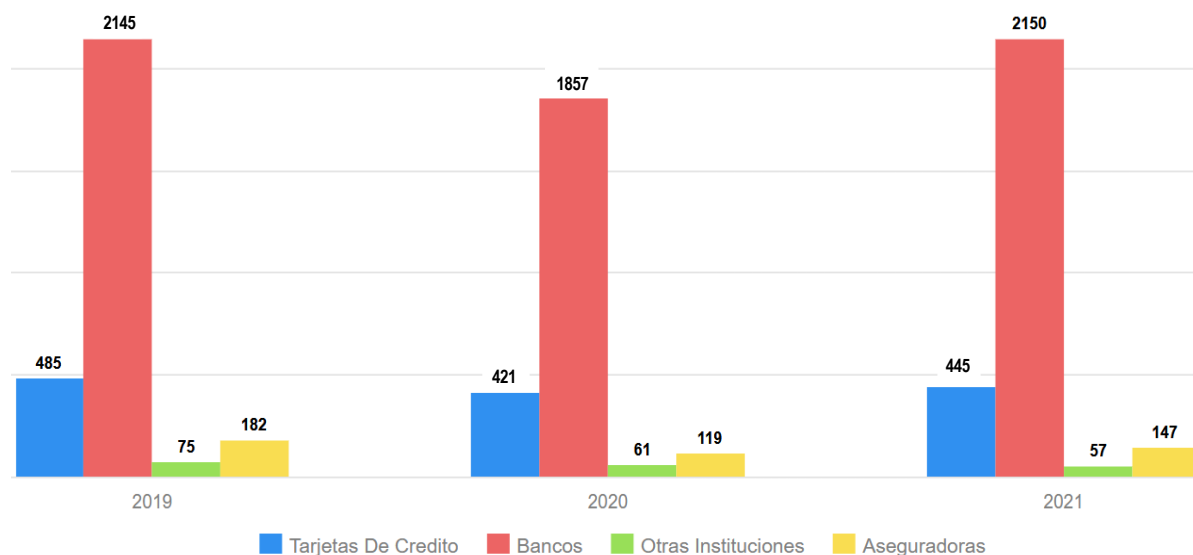
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

ANEXO
Página No. 2/7

Gráfica 2

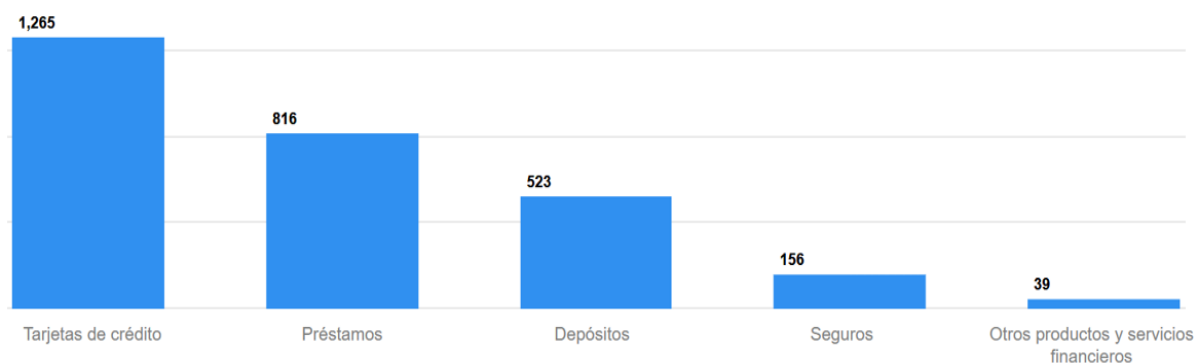
Sistema Financiero Supervisado: Solicitudes y gestiones atendidas por la Superintendencia de Bancos, por tipo de entidad, durante los años 2019 a 2021.



Al analizar las solicitudes y gestiones atendidas **por tipo de producto y servicio financiero** durante el 2021, la Gráfica 3 muestra que la mayor parte de inconformidades se relaciona con las tarjetas de crédito, al sumar 1,265 casos (1,070 en 2020).

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 2021.



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 816 casos y 523, respectivamente (747 y 461 en 2020). En el caso de los seguros, se atendieron 156 en total (131 en 2020).

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 2021.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				Favorable	%	Desfavorable	%
1	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	539	19%	335	62%	204	38%
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	435	16%	395	91%	40	9%
3	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	359	13%	126	35%	233	65%
4	Concesión de convenio de pago	354	13%	295	83%	59	17%
5	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	198	7%	164	83%	34	17%
6	Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta	189	7%	95	50%	94	50%
7	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	97	3%	34	35%	63	65%
8	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	83	3%	56	67%	27	33%
9	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	63	2%	52	83%	11	17%
10	Otros	59	2%	24	41%	35	59%
11	Inadecuada forma de cobro	59	2%	32	54%	27	46%
12	Deficiente atención al usuario / cliente	59	2%	48	81%	11	19%
13	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	52	2%	21	40%	31	60%
14	Información sobre operaciones de seguros	44	2%	27	61%	17	39%
15	Irregularidades en operaciones y/o transferencias	42	1%	22	52%	20	48%
16	Solicitud de derecho de retracto	41	1%	33	80%	8	20%
17	Información sobre operaciones de depósitos	37	1%	14	38%	23	62%
18	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	33	1%	11	33%	22	67%
19	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	22	1%	4	18%	18	82%
20	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	20	1%	15	75%	5	25%
21	Efectivo no dispensado en cajero automático	14	1%	9	64%	5	36%
TOTAL		2,799	100%	1,812	65%	987	35%

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 2021 corresponde a la inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas, con 539 casos que representan el 19% del total (491 casos, 20% en 2020), 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 62% (63% en 2020), mientras que el restante 38% (37% en 2020), 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 62% 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.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

ANEXO

Página No. 4/7

2. Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC

Otra solicitud y gestión frecuente en 2021 corresponde a la inconformidad con el historial crediticio en el Sistema de Información de Riesgos Crediticios (SIRC), administrado por la Superintendencia de Bancos, y derivado de ello, se atendieron 435 casos, que representan el 16% del total de casos atendidos (315 casos, 13% en 2020). Las entidades supervisadas solicitaron la corrección o actualización de dichos historiales en 395 casos que representan el 91% del total (277 casos, 88% en 2020).

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.

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.”*

3. Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta

Se atendieron 359 solicitudes y gestiones de depositantes y deudores de las entidades supervisadas que representan el 13% del total (341 casos, 14% en 2020), 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 126 solicitudes y gestiones que representan el 35% (182 casos, 53% en 2020) y 233 que representan el 65%, fueron resueltas desfavorablemente (159 casos, 47% en 2020), con el argumento de falta de sustento en el reclamo.

4. Concesión de convenio de pago

En 2021 se atendieron 354 casos que representan el 13% del total (388 casos, 16% en 2020), 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 por lo que las entidades han resuelto favorablemente 295 casos que representan el 83% (327 casos, 84% en 2020). Según las entidades, la principal causa por la que no han resuelto en forma favorable (17%) 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.

5. Apertura de operaciones por usurpación de identidad

Los 198 casos se relacionan con la concesión de préstamos y emisión de tarjetas de crédito que representan el 7% del total atendidos en 2021 (80 casos, 3% en 2020), de los cuales las entidades bancarias han resuelto favorablemente 164 casos que representan el 83% de los mismos (54 casos, 68% en 2020), por haber concluido que, en efecto se utilizó indebidamente la documentación del usuario. En ese sentido, se recomienda que las entidades bancarias fortalezcan sus políticas y procedimientos internos, con el fin de minimizar el nivel de riesgo operacional en la concesión de créditos y especialmente los generados de manera fraudulenta. Asimismo, deben ser minuciosas en cuanto al seguimiento y control del personal interno, para evitar que se establezcan estructuras dentro de las entidades bancarias que propicien el otorgamiento de créditos en forma fraudulenta.

6. Cargos fraudulentos no reconocidos – clonación de tarjeta

De los 189 casos relacionados con la inconformidad por cargos no reconocidos o clonación de tarjeta, que representan el 7% del total (203 casos, 8% en 2020), han sido resueltos por las entidades a favor del usuario 95 casos, que representan el 50% (109 casos, 54% en 2020), por haber determinado que los cargos no corresponden a las personas que presentaron su gestión. Contrario a lo anterior, 94 casos, que representan aproximadamente el 50% (94 casos, 46% en 2020) 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.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

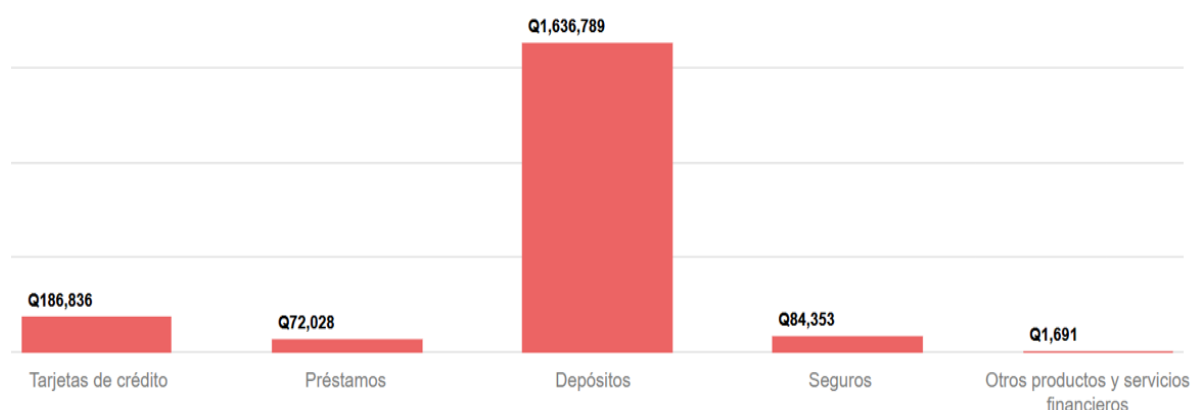
GUATEMALA, C. A.

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 2021, 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 Q1.9 millones (Q3.4 millones en 2020), concentrándose la mayor cantidad en los depósitos por un total de Q1,636,789.00 (Q2,603,390.00 en 2020), que representa el 86% 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 los registros efectuados en su estado de cuenta, toda vez que no están de acuerdo con los saldos reflejados en sus cuentas de depósitos monetarios y/o de ahorro, derivado de débitos y/o cargos que no fueron establecidos en el documento de formalización, entre otros.

Asimismo, dicho reintegro también corresponde a operaciones fraudulentas efectuadas a través de banca en línea, en las cuales el cuentahabiente manifestó su inconformidad por débitos aplicados que no fueron realizados ni autorizados por el titular de la cuenta; y que en algunos casos, los fondos fueron trasladados a cuentas de personas que no reconocen, en otras entidades bancarias. 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.