

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

ANEXO
Página No. 1/7

SISTEMA FINANCIERO SUPERVISADO

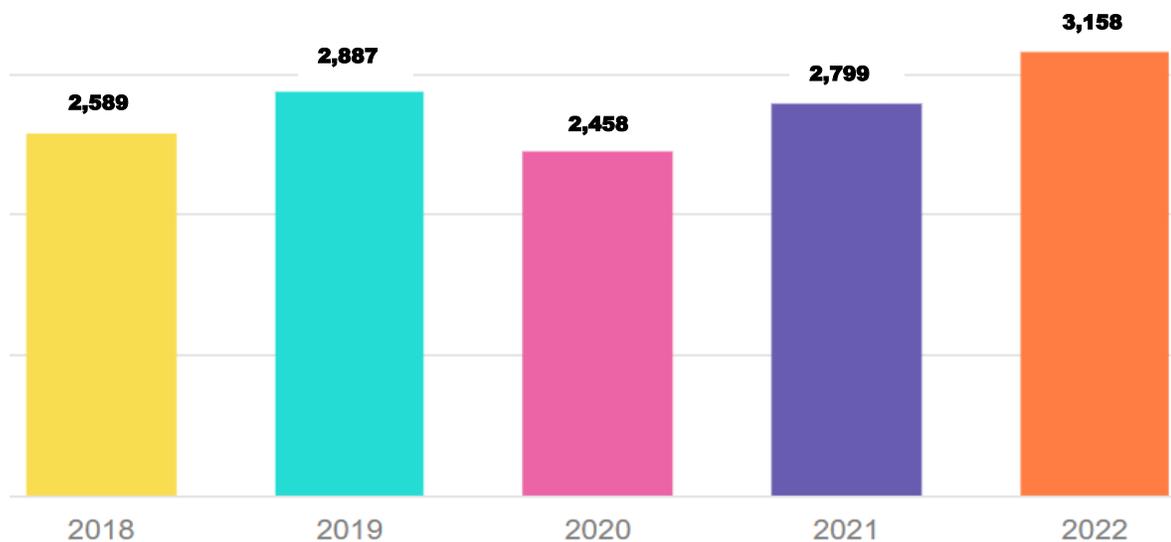
INFORME ESTADÍSTICO DE SOLICITUDES Y GESTIONES DE USUARIOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

I. INFORMACIÓN GENERAL

En 2022, la Superintendencia de Bancos atendió 3,158 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 13%, con relación al año anterior (2,799 en 2021), 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 2018 a 2022.



Al analizar las solicitudes y gestiones **por tipo de entidad**, según Gráfica 2, puede observarse que, en el 2022, los bancos y las empresas emisoras de tarjetas de crédito presentaron el mayor número de inconformidades por parte de los usuarios con 2,420 y 570 solicitudes y gestiones, respectivamente, del total de casos atendidos por el órgano supervisor (2,150 y 445 en 2021).

Por otra parte, se atendieron 120 solicitudes y gestiones de las compañías de seguros (147 en 2021) y 48 solicitudes y gestiones del resto de entidades (57 en 2021) del total de casos.

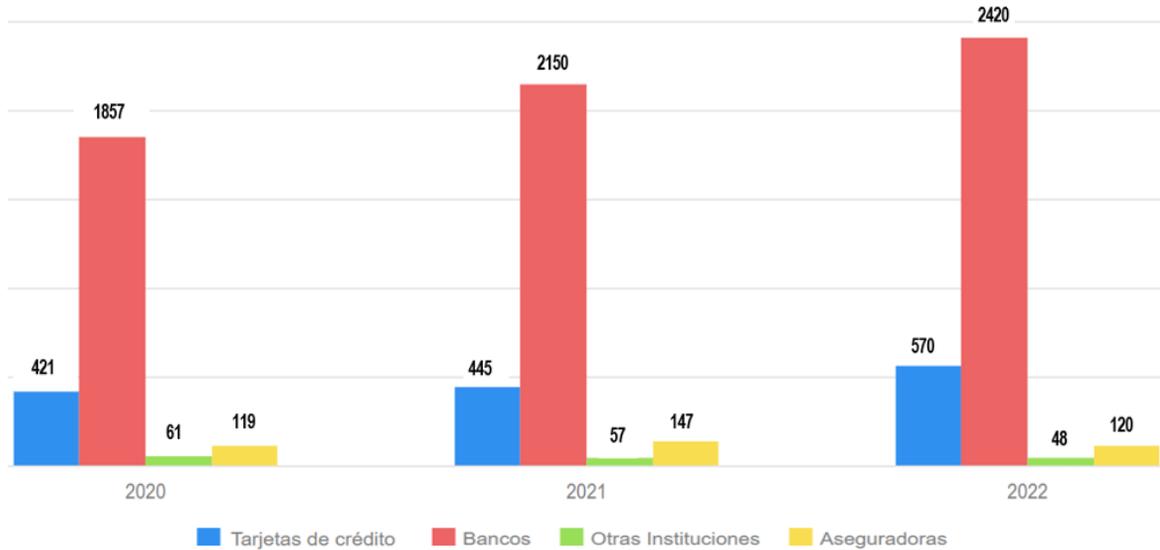
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

ANEXO
Página No. 2/7

Gráfica 2

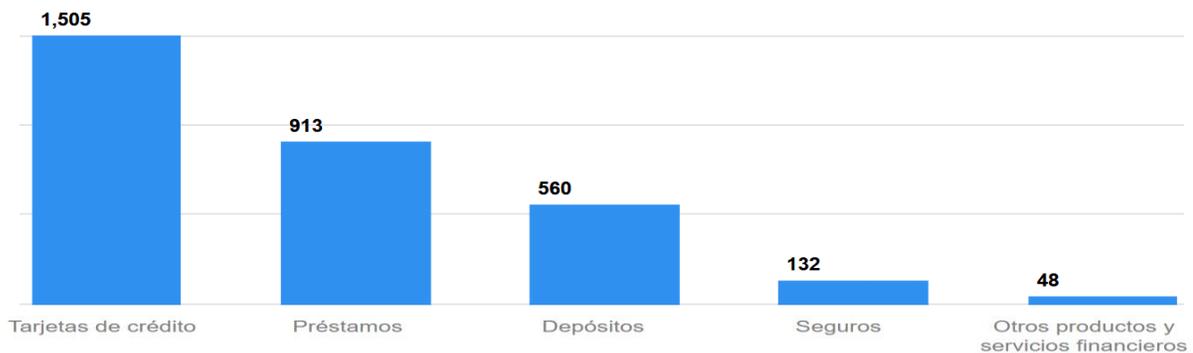
Sistema Financiero Supervisado: Solicitudes y gestiones atendidas por la Superintendencia de Bancos, por tipo de entidad, durante los años 2020 a 2022.



Al analizar las solicitudes y gestiones atendidas **por tipo de producto y servicio financiero** durante el 2022, la Gráfica 3 muestra que la mayor parte de inconformidades se relaciona con las tarjetas de crédito, al sumar 1,505 casos (1,265 en 2021).

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 2022.



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 913 casos y 560, respectivamente (816 y 523 en 2021). En el caso de los seguros, se atendieron 132 en total (156 en 2021).

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 2022.

No.	TIPO DE CASO	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				Favorable	%	Desfavorable	%
1	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	783	25%	742	95%	41	5%
2	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	531	17%	338	64%	193	36%
3	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	363	11%	110	30%	253	70%
4	Concesión de convenio de pago	281	9%	242	86%	39	14%
5	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	262	8%	211	81%	51	19%
6	Cargos fraudulentos no reconocidos - clonación de tarjeta	196	6%	74	38%	122	62%
7	Deficiente atención al usuario / cliente	102	3%	76	75%	26	25%
8	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	90	3%	25	28%	65	72%
9	Inadecuada forma de cobro	88	3%	62	70%	26	30%
10	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	73	2%	59	81%	14	19%
11	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	72	2%	48	67%	24	33%
12	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	70	2%	29	41%	41	59%
13	Irregularidades en operaciones y/o transferencias	64	2%	51	80%	13	20%
14	Solicitud de derecho de retracto	52	2%	42	81%	10	19%
15	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	26	1%	3	12%	23	88%
16	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	24	1%	11	46%	13	54%
17	Otros	23	1%	5	22%	18	78%
18	Información sobre operaciones de seguros	21	1%	13	62%	8	38%
19	Efectivo no dispensado en cajero automático	19	1%	11	58%	8	42%
20	Información sobre operaciones de depósitos	18	1%	9	50%	9	50%
TOTAL		3,158	100%	2,161	68%	997	32%

Fuente: Superintendencia de Bancos.

1. Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC

Se puede observar que la solicitud y gestión más frecuente en 2022 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 783 casos, que representan el 25% del total de casos atendidos (435 casos, 16% en 2021). Las entidades supervisadas solicitaron la corrección o actualización de dichos historiales en 742 casos que representan el 95% del total (395 casos, 91% en 2021).

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:

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

ANEXO
Página No. 4/7

“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.”*

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

Otra solicitud y gestión frecuente en 2022 corresponde a la inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas, con 531 casos que representan el 17% del total (539 casos, 19% en 2021), 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 64% (62% en 2021), mientras que el restante 36% (38% en 2021), 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 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 registros efectuados en el estado de cuenta

Se atendieron 363 solicitudes y gestiones de depositantes y deudores de las entidades supervisadas que representan el 11% del total (359 casos, 13% en 2021), 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.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

ANEXO
Página No. 5/7

Adicionalmente, es importante mencionar que dentro de esta tipología se incluyen 163 solicitudes y gestiones por 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 o extrafinanciamientos en tarjetas de créditos, mediante operaciones realizadas a través de su banca en línea, sin haber sido autorizadas por los cuentahabientes.

De esta tipología fueron resueltas favorablemente 110 solicitudes y gestiones que representan el 30% (126 casos, 35% en 2021) y 253 que representan el 70%, fueron resueltas desfavorablemente (233 casos, 65% en 2021), con el argumento de falta de sustento en el reclamo y/o por haber identificado que los usuarios proporcionaron sus credenciales (usuario y contraseña) a terceras personas.

4. Concesión de convenio de pago

En 2022 se atendieron 281 casos que representan el 9% del total (354 casos, 13% en 2021), 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 242 casos que representan el 86% (295 casos, 83% en 2021). Según las entidades, la principal causa por la que no han resuelto en forma favorable (14%) 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 262 casos se relacionan con la concesión de préstamos y emisión de tarjetas de crédito que representan el 8% del total atendidos en 2022 (198 casos, 7% en 2021), de los cuales las entidades bancarias han resuelto favorablemente 211 casos que representan el 81% de los mismos (164 casos, 83% en 2021), 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 196 casos relacionados con la inconformidad por cargos no reconocidos o clonación de tarjeta, que representan el 6% del total (189 casos, 7% en 2021), han sido resueltos por las entidades a favor del usuario 74 casos, que representan el 38% (95 casos, 50% en 2021), por haber determinado que los cargos no corresponden a las personas que presentaron su gestión. Contrario a lo anterior, 122 casos, que representan el 62% (94 casos, 50% en 2021) 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

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

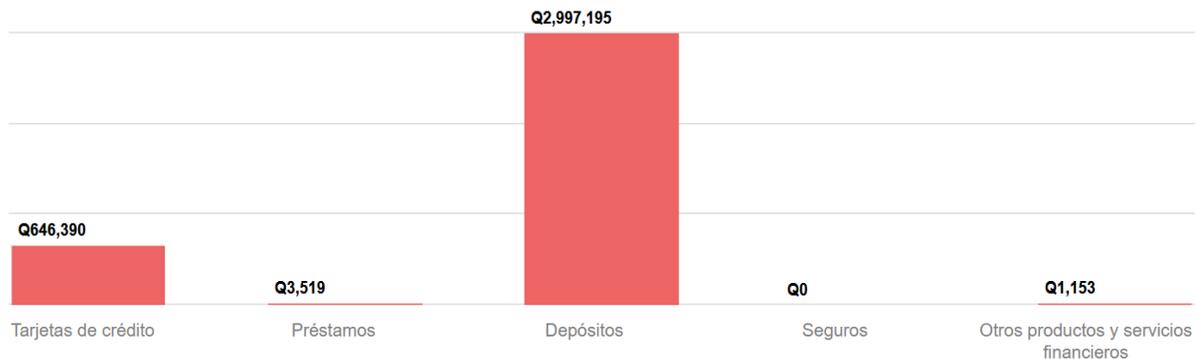
GUATEMALA, C. A.

ANEXO
Página No. 6/7

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.

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 2022, 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 Q3.6 millones (Q1.9 millones en 2021), concentrándose la mayor cantidad en los depósitos por un total de Q2,997,195.00 (Q1,636,789.00 en 2021), que representa el 83% 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 los fondos fueron trasladados a cuentas de personas que no reconocen, en la misma entidad o 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 faculten 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.