



ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES RELACIONADAS CON **TARJETAS DE CRÉDITO**

Derivado de la entrada en vigor del Decreto Número 2-2024 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Tarjetas de Crédito, la cual establece en su artículo 35, la creación de la Unidad de Protección de Servicios Financieros en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, adscrita al Ministerio de Economía, misma que es la encargada 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”.

Por lo que, le informamos que esta Superintendencia de Bancos no tiene la competencia legal para atender las solicitudes relacionadas con tarjetas de crédito, en vista que dicho Decreto entró en vigencia a partir del 1 de septiembre de 2024, razón por la cual, le sugerimos comunicarse a la Unidad de Protección de Servicios Financieros en la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, a los teléfonos 2501-9600, 2501-9898, o al PBX 1544, o bien, apersonarse a las oficinas ubicadas en el Centro Comercial Plaza Zona 4 de esta ciudad, 3er. Nivel.

