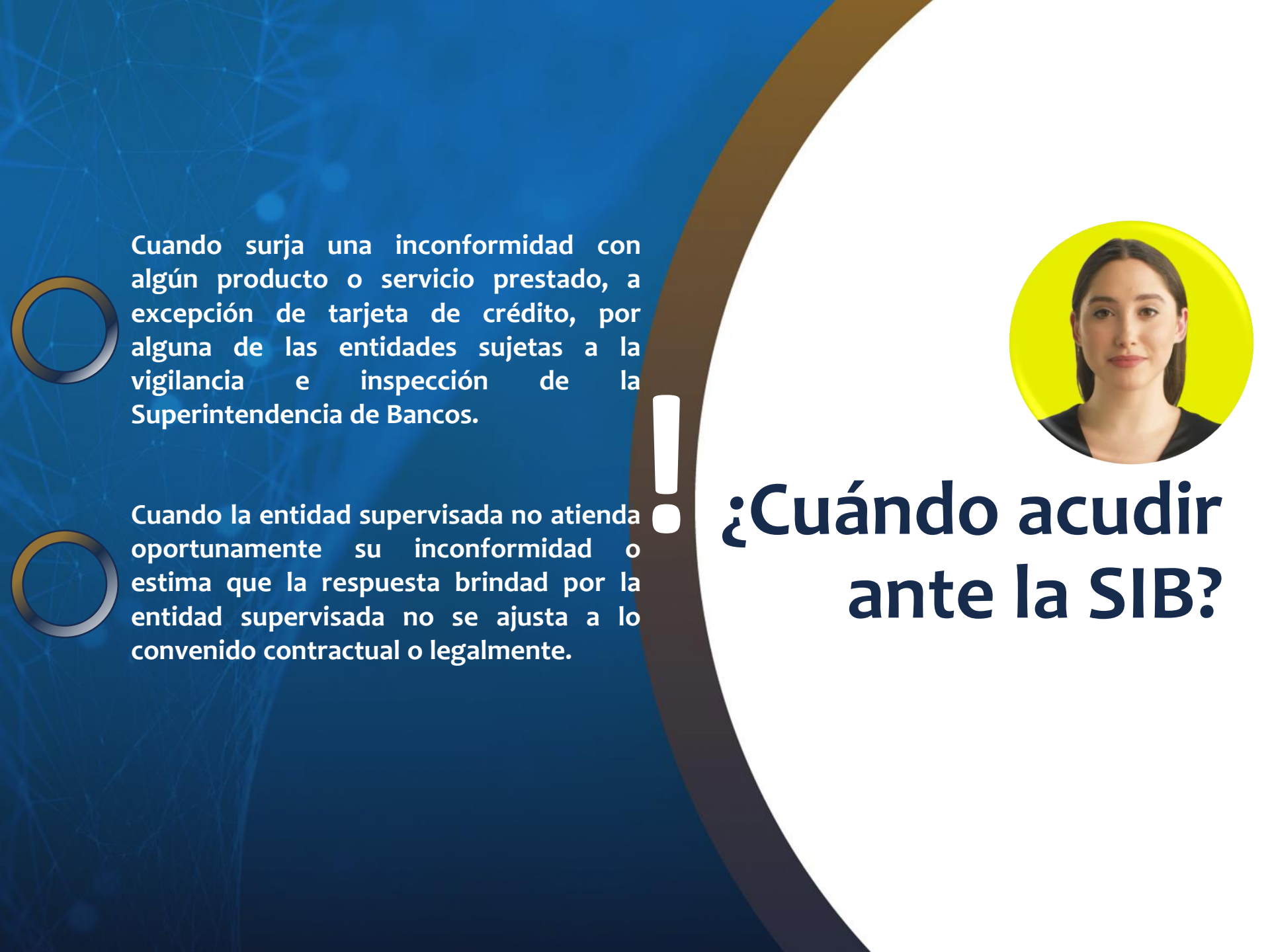


Lo que usted debe saber sobre la competencia de la SIB en el trámite de solicitudes y/o gestiones

La Superintendencia de Bancos recibe y da trámite a las solicitudes y/o gestiones que, como cliente o usuario del sistema financiero supervisado, se presenten contra alguna de las entidades supervisadas por la SIB, a excepción de gestiones relacionadas con tarjeta de crédito, en vista que el 1 de septiembre de 2024 entró en vigor el Decreto Número 2-2024 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Tarjetas de Crédito, la cual establece en el 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. En ese sentido la SIB no tiene competencia legal para atender las solicitudes relacionadas con tarjetas de crédito.

Le orienta sobre la presentación de solicitudes y/o gestiones.





Cuando surja una inconformidad con algún producto o servicio prestado, a excepción de tarjeta de crédito, por alguna de las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos.

Cuando la entidad supervisada no atienda oportunamente su inconformidad o estima que la respuesta brindada por la entidad supervisada no se ajusta a lo convenido contractual o legalmente.



**¿Cuándo acudir
ante la SIB?**

¿Cuándo la SIB no podrá atender su solicitud y/o gestión?



Cuando su inconformidad no tiene relación con los productos o servicios que prestan las entidades supervisadas.



Cuando el asunto reviste características de litigioso conforme a lo dispuesto en los artículos, 19 de la Ley de Supervisión Financiera, 105 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros; y 35 de la Ley de la Actividad Aseguradora.