

## SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por subtipología, durante el período del 1 de enero al 28 de febrero de 2026.

No.	TIPOLOGÍA	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				Favorable	%	Desfavorable	%
1	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	66	18%	61	92%	5	8%
2	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	57	15%	27	47%	30	53%
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	53	14%	41	77%	12	23%
4	Inconformidad con transacciones efectuadas a través de canales electrónicos	44	12%	4	9%	40	91%
5	Concesión de convenio de pago	39	10%	30	77%	9	23%
6	Inadecuada forma de cobro	19	5%	12	63%	7	37%
7	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	18	5%	7	39%	11	61%
8	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	17	5%	6	35%	11	65%
9	Irregularidades en operaciones y/o transferencias	16	4%	11	69%	5	31%
10	Deficiente atención al usuario / cliente	8	2%	4	50%	4	50%
11	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	7	2%	7	100%	0	0%
12	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	5	1%	2	40%	3	60%
13	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	4	1%	3	75%	1	25%
14	Efectivo no dispensado en cajero automático	4	1%	3	75%	1	25%
15	Información sobre operaciones de depósitos	3	1%	2	67%	1	33%
16	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	3	1%	2	67%	1	33%
17	Casos no atendibles	3	1%	1	33%	2	67%
18	Expedientes DIACO / Tarjetas de Crédito	3	1%	0	0%	3	100%
19	Otros	2	1%	2	100%	0	0%
20	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	2	1%	1	50%	1	50%
21	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	2	1%	1	50%	1	50%
<b>TOTAL</b>		<b>375</b>	<b>100%</b>	<b>227</b>	<b>61%</b>	<b>148</b>	<b>39%</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos.

### NOTAS:

- Derivado de la entrada en vigor del Decreto Número 2-2024 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Tarjetas de Crédito, a partir del 1 de septiembre de 2024 no se cuenta con el registro de inconformidades relacionadas con tarjetas de crédito.
- Se cuenta únicamente con el registro de temas relacionados con tarjetas de crédito en las tipologías "Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC" e "Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta", éste último específicamente en atención vinculadas con ingeniería social (phishing, vishing, etc.).
- Los expedientes bajo la tipología "Expedientes DIACO / Tarjetas de Crédito", se refieren a los expedientes recibidos en la Superintendencia de Bancos y se le sugiere al usuario acudir a la Unidad de Protección de Servicios Financieros de la DIACO, derivado del Artículo 35 de la Ley de Tarjetas de Crédito.
- Al 28 de febrero de 2026 DIACO ha remitido a la Superintendencia de Bancos 69 expedientes relacionados a inconformidades con préstamos, depósitos, seguros, etc., para la atención correspondiente.