

SISTEMA FINANCIERO SUPERVISADO

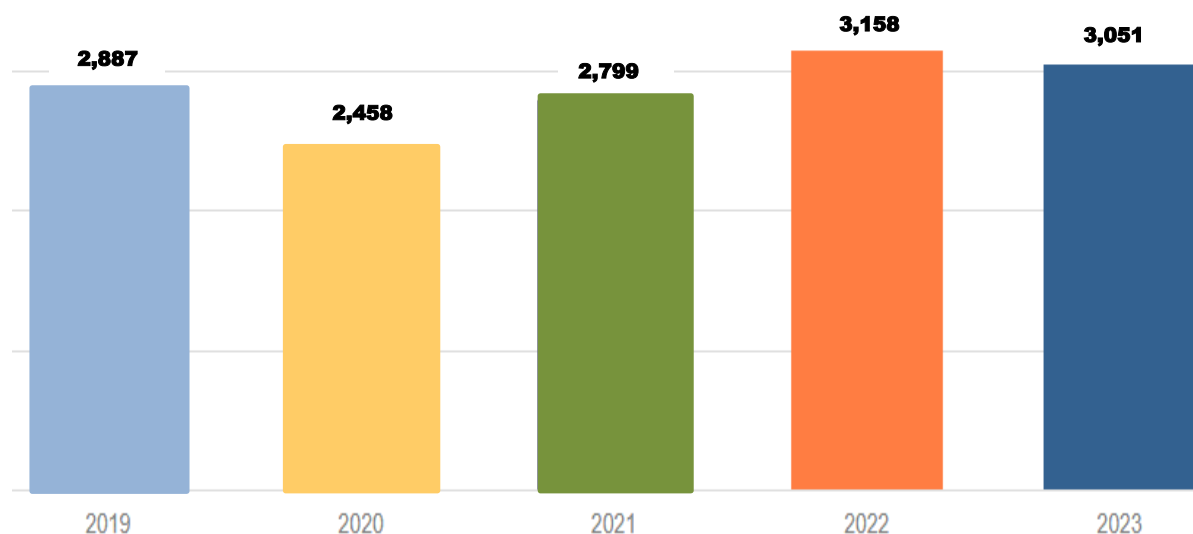
**INFORME ESTADÍSTICO DE SOLICITUDES Y GESTIONES DE USUARIOS
DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS
REFERIDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023**

I. INFORMACIÓN GENERAL

En 2023, la Superintendencia de Bancos atendió 3,051 solicitudes y gestiones de usuarios de productos y servicios financieros, relacionadas con las entidades del sistema financiero supervisado (en adelante las entidades), mostrando una disminución del 3%, con relación al año anterior (3,158 en 2022), 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 2019 a 2023.

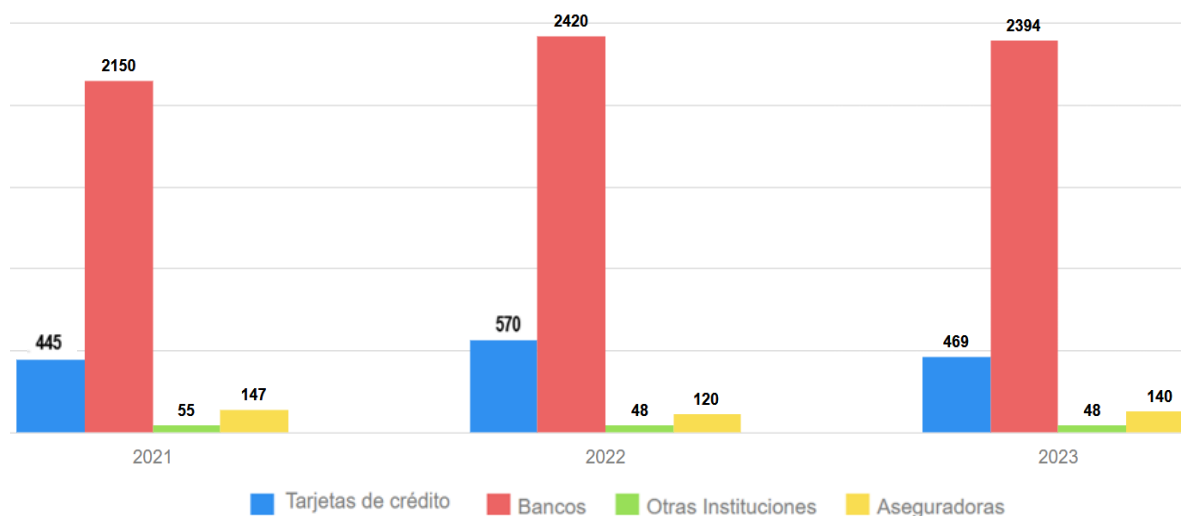


Al analizar las solicitudes y gestiones **por tipo de entidad**, según Gráfica 2, puede observarse que, en el 2023, los bancos y las empresas especializadas en emisión y/o administración de tarjetas de crédito presentaron el mayor número de inconformidades por parte de los usuarios con 2,394 y 469 solicitudes y gestiones, respectivamente, del total de casos atendidos por este órgano supervisor (2,420 y 570 en 2022).

Por otra parte, se atendieron 140 solicitudes y gestiones de las compañías de seguros (120 en 2022) y 48 solicitudes y gestiones del resto de entidades (48 en 2022) del total de casos.

Gráfica 2

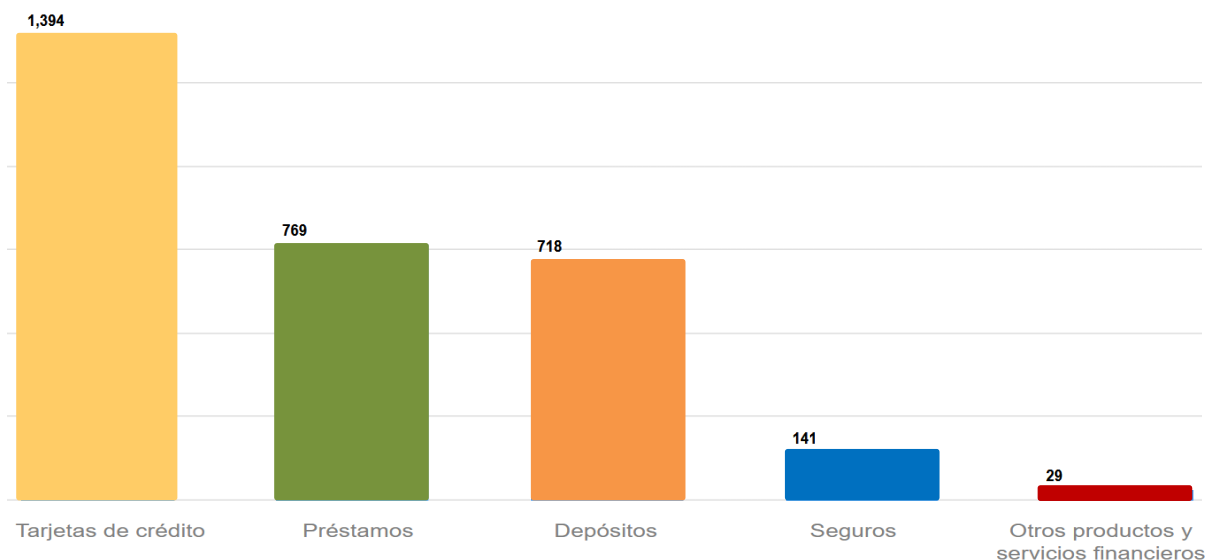
Sistema Financiero Supervisado: Solicitudes y gestiones atendidas por la Superintendencia de Bancos, por tipo de entidad, durante los años 2021 a 2023.



Al analizar las solicitudes y gestiones atendidas **por tipo de producto y servicio financiero** durante el 2023, la Gráfica 3 muestra que la mayor parte de inconformidades se relaciona con las tarjetas de crédito, al sumar 1,394 casos (1,505 en 2022).

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 2023.



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

Página 3 de 8

Asimismo, los préstamos y depósitos constituyen la segunda y tercera razón por la cual los usuarios requieren la intermediación de la Superintendencia de Bancos, al registrar 769 y 718 casos, respectivamente (913 y 560 en 2022). En el caso de los seguros, se atendieron 141 en total (132 en 2022).

II. TIPOLOGÍA DE CASOS

A continuación se detallan 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 2023.

No.	TIPOLOGÍA	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				Favorable	%	Desfavorable	%
1	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	613	20%	164	27%	449	73%
2	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	465	15%	306	66%	159	34%
3	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	372	12%	326	88%	46	12%
4	Cargos no reconocidos por medio de tarjeta de crédito	349	11%	117	34%	232	66%
5	Concesión de convenio de pago	239	8%	192	80%	47	20%
6	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	218	7%	156	72%	62	28%
7	Inadecuada forma de cobro	132	4%	106	80%	26	20%
8	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	98	3%	34	35%	64	65%
9	Deficiente atención al usuario / cliente	85	3%	57	67%	28	33%
10	Solicitud de derecho de retracto	70	2%	59	84%	11	16%
11	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	70	2%	55	79%	15	21%
12	Irregularidades en operaciones y/o transferencias	64	2%	31	48%	33	52%
13	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	59	2%	33	56%	26	44%
14	Otros	49	2%	24	49%	25	51%
15	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	41	1%	23	56%	18	44%
16	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	31	1%	9	29%	22	71%
17	Efectivo no dispensado en cajero automático	30	1%	19	63%	11	37%
18	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	28	1%	6	21%	22	79%
19	Casos no atendibles	21	1%	6	29%	15	71%
20	Información sobre operaciones de depósitos	17	1%	3	18%	14	82%
TOTAL		3,051	100%	1,726	57%	1,325	43%

Fuente: Superintendencia de Bancos.

1. Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta

Se puede observar que la tipología más frecuente en 2023 corresponde a la inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta, se atendieron 613 solicitudes y gestiones de depositantes y deudores de las entidades supervisadas que representan el 20% del total (363 casos, 11% en 2022), 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.

Adicionalmente, es importante mencionar que dentro de esta tipología se incluyen 432 casos que corresponden a la subtipología denominada como “Inconformidad con transacciones efectuadas a través de canales electrónicos”, 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 69 solicitudes y gestiones que representan el 16% (110 casos, 30% en 2022) y 363 que representan el 84%, fueron resueltas desfavorablemente (253 casos, 70% en 2022), con el argumento de falta de sustento en el reclamo y/o por haber identificado que los usuarios comprometieron y/o proporcionaron sus credenciales (usuario y contraseña) a terceras personas.

Cabe comentar que de los 432 casos referidos, sobre “Inconformidad con transacciones efectuadas a través de canales electrónicos”, fue reclamado por parte de los usuarios de servicios y/o productos financieros, el monto que asciende a un total de Q23.4 millones. Asimismo, fue reintegrado por diferentes entidades del sistema un monto aproximado de Q4.4 millones. Dicha subtipología ocupa el primer lugar en monto reclamado por parte de los usuarios, ya que se han visto afectados por supuestas operaciones fraudulentas que fueron realizadas a través de las modalidades de Ingeniería Social, Phishing, SIM Swapping, entre otras.

Derivado de los incidentes de ingeniería social (principalmente phishing) en la transaccionalidad de las operaciones a través de cuentas bancarias de depósito, tarjetas de débito y crédito, compras en línea y canales electrónicos de servicios financieros, la Superintendencia de Bancos ha hecho énfasis en lo que regulan, entre otros, el Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico (Resolución JM-102-2011, modificada por las Resoluciones JM-42-2020 y JM-104-2021) y el Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional (Resolución JM-4-2016), en cuanto a que las instituciones que prestan servicios financieros a través de canales electrónicos deben contar, como mínimo, con mecanismos de protección y control, medidas de seguridad en el intercambio de información, programas de educación y divulgación de información para clientes, registro y bitácoras de las transacciones, debiendo contar con políticas, procedimientos y medidas que permitan una adecuada administración de la seguridad bancaria en materia tecnológica.

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

Otra solicitud y gestión frecuente en el 2023 corresponde a la inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas, con 465 casos que representan el 15% del total (531 casos, 17% en 2022), los cuales en su mayoría se relacionan con las tasas de interés 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 66% (64% en 2022), mientras que el restante 34% (36% en 2022), 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 66% 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 el historial crediticio en el SIRC

Se atendieron 372 casos que representan el 12% del total de casos atendidos (783 casos, 25% en 2022), por inconformidad con el historial crediticio en el Sistema de Información de Riesgos Crediticios (SIRC), administrado por la Superintendencia de Bancos. Asimismo, es importante comentar que las entidades supervisadas solicitaron la corrección o actualización de dichos historiales en 326 casos que representan el 88% del total (742 casos, 95% en 2022).

Al respecto, se reitera a las entidades que es su responsabilidad en la atención de dicha tipología observar lo establecido en el Acuerdo Nro. 5-2011 modificado en el Acuerdo Nro. 12-2016, ambos 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.”

4. Cargos no reconocidos por medio de tarjeta de crédito

De los 349 casos relacionados con la inconformidad por cargos no reconocidos por medio de tarjeta de crédito, que representan el 11% del total (196 casos, 6% en 2022), han sido resueltos por las entidades a favor del usuario 117 casos, que representan el 34% (74 casos, 38% en 2022), por haber determinado que los cargos no corresponden a las personas que presentaron su gestión. Contrario a lo anterior, 232 casos, que representan el 66% (122 casos, 62% en 2022) 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, que en los consumos realizados en línea, se utilizaron los datos de la tarjeta de crédito (número de tarjeta de crédito, código de seguridad CVV y fecha de vencimiento, etc.), y que no cuenta con seguro; así como, que el reclamo fue presentado de manera extemporánea según el plazo fijado en el contrato.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

Página 6 de 8

Es importante resaltar, que las entidades deben prestar la debida atención considerando la naturaleza de las solicitudes y gestiones atendidas resueltas de forma favorable, relacionadas con cargos fraudulentos, ya que dicha situación pone de manifiesto las deficiencias en sus controles internos al momento que se realizan las transacciones que los clientes indican no reconocer.

5. Concesión de convenio de pago

En 2023 se atendieron 239 casos que representan el 8% del total (281 casos, 9% en 2022), 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 192 casos que representan el 80% (281 casos, 9% en 2022). Según las entidades, la principal causa por la que no han resuelto en forma favorable (20%) 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 el sobreendeudamiento de los usuarios de productos y servicios financieros.

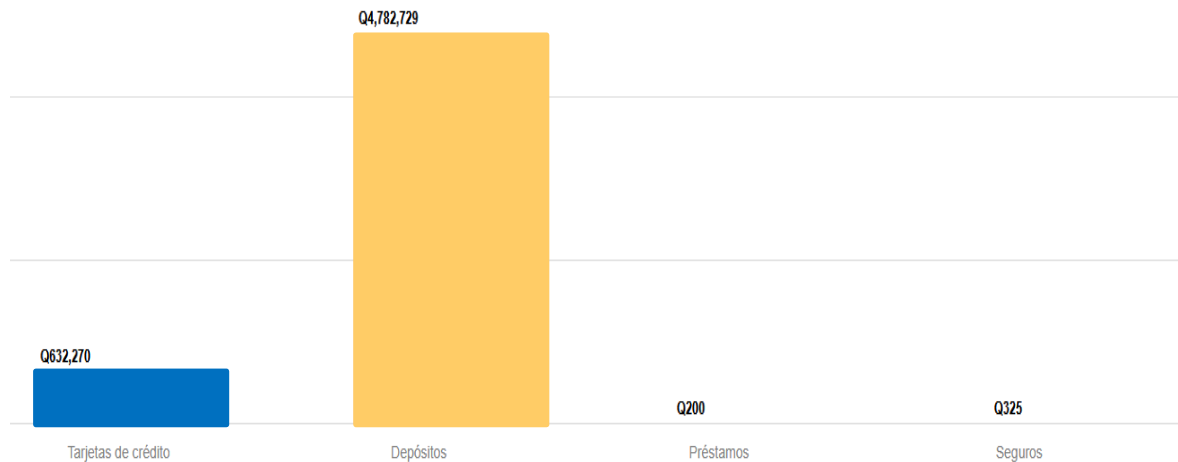
6. Apertura de operaciones por usurpación de identidad

Los 218 casos se relacionan con la concesión de préstamos y emisión de tarjetas de crédito que representan el 7% del total atendidos en 2023 (262 casos, 8% en 2022), de los cuales las entidades bancarias han resuelto favorablemente 156 casos que representan el 72% de los mismos (211 casos, 81% en 2022), por haber concluido que, en efecto se utilizó indebidamente la documentación del afectado. 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.

Asimismo, deben ser minuciosas en cuanto al seguimiento y control del personal interno, para evitar que se establezcan estructuras dentro de las entidades que propicien el otorgamiento de créditos en forma fraudulenta.

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 2023, 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 Q5.4 millones (Q3.6 millones en 2022), concentrándose la mayor cantidad en los depósitos por un total de Q4,782,729.00 (Q2,997,195.00 en 2022), que representa el 88% 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 registros efectuados en su 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 realizados ni autorizados por los cuentahabientes, entre otros.

Asimismo, dicho reintegro también corresponde a 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 y/o extrafinanciamientos en tarjetas de créditos, mediante operaciones realizadas a través de su banca en línea sin haber sido autorizadas. 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 debilidades en esa clase de transacciones de 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.

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, controles internos 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 a clientes y/o 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 sus clientes y/o 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.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

GUATEMALA, C. A.

Página 8 de 8

- c. Implementar o fortalecer una unidad o área específica de atención de gestiones, reclamos y rectificaciones de información para sus clientes y/o 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 profesional 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 de interés, forma de cálculo de los intereses, plazos, comisiones, penalizaciones, los derechos y las obligaciones de sus clientes y/o usuarios. 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 sus clientes y/o usuarios. 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.
- g. Finalmente, es importante mencionar que, la Superintendencia de Bancos en el ámbito de sus funciones, propuso a la Junta Monetaria, entre otros, la emisión del Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico (Resolución JM-102-2011, modificada por las Resoluciones JM-42-2020 y JM-104-2021) y del Reglamento para la Administración del Riesgo Operacional (Resolución JM-4-2016), fortaleciendo con las modificaciones señaladas en el primer reglamento la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad.