

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Sistema Financiero Supervisado: Casos atendidos por tipología, durante el período del 1 de enero al 31 de octubre de 2025.

No.	TIPOLOGÍA	CASOS ATENDIDOS	%	RESULTADO DE LA GESTIÓN			
				Favorable	%	Desfavorable	%
1	Inconformidad con registros efectuados en el estado de cuenta	444	24%	159	36%	285	64%
2	Inconformidad con el historial crediticio en el SIRC	304	16%	274	90%	30	10%
3	Inconformidad con el cobro de intereses o en las condiciones pactadas	266	14%	163	61%	103	39%
4	Concesión de convenio de pago	166	9%	136	82%	30	18%
5	Inadecuada forma de cobro	100	5%	83	83%	17	17%
6	Negativa en el pago de la cobertura de contratos de seguros	99	5%	27	27%	72	73%
7	Cierre, cancelación o bloqueo de la cuenta sin justificación aparente	75	4%	43	57%	32	43%
8	Expedientes DIACO / Tarjetas de Crédito	65	3%	0	0%	65	100%
9	Irregularidades en operaciones y/o transferencias	54	3%	26	48%	28	52%
10	Deficiente atención al usuario / cliente	47	2%	31	66%	16	34%
11	Inconformidad con la demanda planteada y las medidas precautorias decretadas	40	2%	28	70%	12	30%
12	Apertura de operaciones por usurpación de identidad	33	2%	20	61%	13	39%
13	Efectivo no dispensado en cajero automático	28	2%	22	79%	6	21%
14	Cheques pagados con firma diferente a la registrada	26	2%	12	46%	14	54%
15	Inconformidad por la no entrega de finiquito o de la carta de pago	25	1%	24	96%	1	4%
16	Casos no atendibles	23	1%	5	22%	18	78%
17	Negativa en el otorgamiento de financiamiento o apertura de cuenta	20	1%	9	45%	11	55%
18	Inconformidad por la cancelación de cobertura de contratos de seguros	20	1%	7	35%	13	65%
19	Información sobre operaciones de seguros	19	1%	18	95%	1	5%
20	Inconformidad con el cobro de compromiso de pago por siniestro	12	1%	6	50%	6	50%
21	Información sobre operaciones de depósitos	12	1%	6	50%	6	50%
22	Otros	4	0%	1	25%	3	75%
TOTAL		1,882	100%	1,100	59%	782	41%

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 31 de octubre de 2025 DIACO ha remitido a la Superintendencia de Bancos 357 expedientes relacionados a inconformidades con préstamos, depósitos, seguros, etc., para la atención correspondiente.