

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**LA NECESIDAD DE CREAR UNA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL  
USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS EN GUATEMALA**

**ELI SULENA HERNÁNDEZ MARTÍNEZ**

**GUATEMALA, OCTUBRE DE 2014**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

**LA NECESIDAD DE CREAR UNA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL  
USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS EN GUATEMALA**

**TESIS**

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

**ELI SULENA HERNÁNDEZ MARTÍNEZ**

Previo a conferírsele el grado académico de

**LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**

y los títulos profesionales de

**ABOGADA Y NOTARIA**

Guatemala, octubre de 2014

**HONORABLE JUNTA DIRECTIVA  
DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES  
DE LA  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

DECANO: MSc. Avidán Ortiz Orellana  
VOCAL I: Lic. Luis Rodolfo Polanco Gil  
VOCAL II: Licda. Rosario Gil Pérez  
VOCAL III: Lic. Juan José Bolaños Mejía  
VOCAL IV: Br. Mario Roberto Méndez Alvarez  
VOCAL V: Br. Luis Rodolfo Aceituno Macario  
SECRETARIO: Lic. Luis Fernando López Díaz

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ  
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

**Primera Fase:**

Presidente: Lic. Belter Rodolfo Mansilla Solares  
Vocal: Licda. Ana Reyna Martines Antonio  
Secretaria: Licda. Blanca Estela Osorio Sagastume

**Segunda Fase:**

Presidente: Lic. Hector Rene Granados Figueroa  
Vocal: Lic. Rafael Otilio Ruiz Castellanos  
Secretario: Lic. Raul Antonio Castillo Hernández

**RAZÓN:** “Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis”. (Artículo 43 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público).



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala,  
 03 de julio de 2014.

Atentamente pase al (a) Profesional, ROSARIO GIL PEREZ  
 \_\_\_\_\_, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante  
ELI SULENA HERNÁNDEZ MARTÍNEZ, con carné 200821887,  
 intitulado LA NECESIDAD DE CREAR UNA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS  
FINANCIEROS EN GUATEMALA.

Hago de su conocimiento que está facultado (a) para recomendar al (a) estudiante, la modificación del bosquejo preliminar de temas; las fuentes de consulta originalmente contempladas; así como, el título de tesis propuesto.

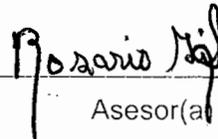
El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo no mayor de 90 días continuos a partir de concluida la investigación, en este debe hacer constar su opinión respecto del contenido científico y técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, la conclusión discursiva, y la bibliografía utilizada, si aprueba o desaprueba el trabajo de investigación. Expresamente declarará que no es pariente del (a) estudiante dentro de los grados de ley y otras consideraciones que estime pertinentes.

Adjunto encontrará el plan de tesis respectivo.

  
 DR. BONERGE AMILCAR MEJÍA ORELLANA  
 Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis

Fecha de recepción 04 / 07 / 2014

f)

  
 Asesor(a)



**Lic. ROSARIO GIL PEREZ**  
**Abogado y Notario**

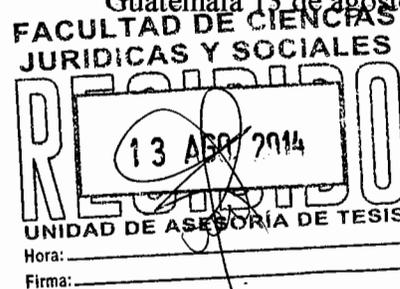


**Licda. Rosario Gil Perez**  
**Abogada y Notaria**  
**Colegiada 3058**



Guatemala 13 de agosto del año 2014

**Dr. Bonerge Amilcar Mejía Orellana**  
**Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis**  
**Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales**  
**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Su Despacho.**

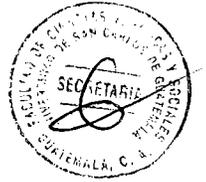


*Distinguido Doctor Mejía Orellana:*

Según nombramiento recaído en mi persona de fecha tres de julio del año dos mil catorce, asesoré la tesis de la bachiller Eli Sulena Hernández Martínez, con carné estudiantil 200821887 quien desarrolló el trabajo de tesis que se denomina: **“LA NECESIDAD DE CREAR UNA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS EN GUATEMALA”**, le doy a conocer:

- a) La tesis determina un contenido científico y técnico, que señala con bastante claridad lo fundamental de analizar jurídicamente la importancia de brindar protección al usuario de servicios financieros.
- b) La sustentante desarrolló ampliamente los capítulos de su tesis, empleando distintos métodos y técnicas de investigación y para el efecto se basó en bibliografía de actualidad y en la normativa vigente en la sociedad guatemalteca, habiendo sido utilizada la siguiente metodología: método inductivo, el cual es determinante en establecer los servicios financieros; método deductivo, con el cual se indicaron sus características; y el analítico, indicó la normativa vigente.
- c) Las técnicas de investigación utilizadas durante el desarrollo de la tesis fueron la documental y fichas bibliográficas, las cuales fueron bastante útiles para la recolección de documentos bibliográficos de actualidad que se relacionan con el tema que se investigó.
- d) La sustentante se encargó de redactar su trabajo de tesis bajo los lineamientos estipulados y de conformidad con las anotaciones, modificaciones y sugerencias, para concluir en un informe final con aseveraciones certeras y valederas que permitieron redactar con un vocabulario acorde la definición de una introducción, desarrollo de capítulos, conclusión discursiva clara y fundamentada, redacción y citas bibliográficas correctas.
- e) Se señala expresamente que entre la asesora y la sustentante no existe parentesco dentro los grados de ley. Las correcciones indicadas se realizaron durante la asesoría de la tesis y permitieron determinar los objetivos generales y específicos de la misma. También, la hipótesis que se presentó y formuló fue comprobada al dar a conocer los fundamentos jurídicos que informan la necesidad de crear una Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en Guatemala.

**Licda. Rosario Gil Perez**  
**Abogada y Notaria**  
**Colegiada 3058**



---

La tesis reúne los requisitos legales del Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, por lo cual emito **DICTAMEN FAVORABLE**, para que pueda continuar con el trámite correspondiente, para evaluarse posteriormente por el Tribunal Examinador en el Examen Público de Tesis, previo a optar al grado académico de Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales.

Muy atentamente.

  
**Licda. Rosario Gil Perez**  
Asesora de Tesis  
Col. 3058

**Lic. ROSARIO GIL PEREZ**  
Abogado y Notario



**USAC**  
**TRICENTENARIA**  
 Universidad de San Carlos de Guatemala



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 05 de septiembre de 2014.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante ELI SULENA HERNÁNDEZ MARTÍNEZ, titulado LA NECESIDAD DE CREAR UNA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS EN GUATEMALA. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

BAMO/srrs.





## DEDICATORIA

### **A DIOS:**

Por haberme obsequiado el don de la vida, por ser mi fortaleza en mis momentos de debilidad y brindarme sabiduría a través de las experiencias que cada día me llevan a obtener felicidad y más que nada por haberme dado la oportunidad de llegar a este momento tan importante de mi formación profesional.

### **A MIS PADRES:**

Miguel Hernández Barrientos, y Concepción Martínez Ramírez: "Pilares fundamentales en mi vida, con agradecimiento eterno por todos sus sacrificios, comprensión, confianza, consejos y apoyo incondicional que en todo momento me han brindado y que hoy ven sus frutos al convertirme en una profesional.

### **A MIS HERMANAS:**

Brenda, Delmi, Odalis y Lesbia de quienes he aprendido mucho a lo largo de mi vida y han sido mi incentivo para seguir adelante, por el apoyo, amor y para no desesperar ante los obstáculos que la vida pone a veces, ya que su apoyo fue fundamental para lograr este éxito, y por ser cada una de ellas como segundas madres para mí. Las amo.

### **A MIS CUÑADOS:**

Levi, Sebastián, Ediberto y José Rolando, por ser parte de nuestra familia y darles todo su amor incondicional e infinito a mis hermanas en las alegrías y tristezas.



**A MIS SOBRINOS:**

Gerson Omar, Norvin Levi, Merary, Kevin, Betzy Valeria, Eddie Javier espero pueda servir de ejemplo, gracias por ser la alegría de nuestra familia, en especial a José de la Cruz por ser un angelito que se encuentra en el cielo cuidando y bendiciendo a nuestra familia y siempre estará en mi corazón.

**A MI NOVIO:**

Manuel de León, gracias por compartir tantos momentos de mi vida y luchar a mi lado para lograr las metas que nos hemos propuesto ya que este camino lo iniciamos juntos, gracias por todo tu amor puro y sincero, tu compañía, tiempo, comprensión, paciencia y apoyo incondicional en todo momento.

**A MIS COMPAÑEROS DE ESTUDIO, AMIGOS Y AMIGAS:**

Y a todas las personas que me han ayudado de diferente forma con mucho cariño y respeto, con sus consejos, dándome ánimos para seguir adelante y brindándome una mano amiga en las diferentes etapas de mi vida ya que compartimos el estudio, la solidaridad y la colaboración.

**A LOS PROFESIONALES Y CATEDRÁTICOS:**

Con profundo agradecimiento por los conocimientos y sabiduría impartidos con dedicación y esfuerzo.

**A:**

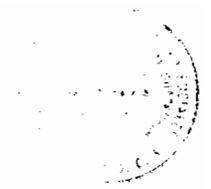
La Universidad de San Carlos de Guatemala, por ser mi casa de estudio y formación, en especial al Centro Universitario del Sur Escuintla, y la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.



## PRESENTACIÓN

El trabajo de tesis se intitula La necesidad de crear una Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en Guatemala, y se enmarca dentro del derecho público, siendo una investigación de carácter cualitativo, debido a que con el trabajo llevado a cabo se persigue la descripción de sucesos complejos relacionados con la importancia de crear una Ley de Defensa y Protección a los Derechos de los Usuarios de Servicios Financieros, con la finalidad de promover y difundir la educación y la transparencia financiera, para que los usuarios tomen decisiones informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los productos y servicios ofertados en el sistema financiero guatemalteco, así como para proteger sus intereses mediante la supervisión y regulación a las instituciones financieras y proporcionarles servicios que los asesoren y apoyen en la defensa de sus derechos.

Los objetivos se alcanzaron, dando a conocer que los servicios prestados usualmente se constituyen como una unidad de la empresa, dependiente del departamento de ventas, con la finalidad de dar solución a los problemas o dudas que tienen los clientes en relación al producto comprado o al servicio que haya sido contratado, para dar respuesta a preguntas del uso del producto, reclamos y garantías, artículos defectuosos, cambios o devoluciones, promociones y ventas especiales, resolución de conflictos, servicios técnicos y mantenimiento.



## HIPÓTESIS

En la actualidad en Guatemala no existe una institución que vele por una cultura institucional para el fortalecimiento de la transparencia, el combate a la corrupción y la construcción de mejores condiciones que posibiliten la igualdad económica y financiera de la población en general, es por ello que es imprescindible el estudio de la creación de una Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para la protección de los mismos y su incidencia en el ámbito nacional.



## COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis formulada del tema investigado fue comprobada y con ella se determinó la necesidad de crear una Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en Guatemala, que promueva entre la sociedad conocimientos y habilidades que le permiten tomar decisiones adecuadas para los usuarios en beneficio de una adecuada protección y defensa de los intereses y derechos, ante las instituciones de finanzas en el país, contribuyendo de esa forma, al sano desarrollo del sistema guatemalteco, siendo necesario el reforzamiento del sistema financiero mediante una serie de medidas protectoras para los clientes de servicios financieros, así como establecer la obligación de todas las entidades de crédito, empresas de servicios de inversión y entidades aseguradoras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionados con sus intereses y derechos legalmente conocidos.

Los métodos utilizados para desarrollar la tesis fueron el analítico, sintético, inductivo y deductivo y mediante los mismos se logró establecer la importancia de promover los derechos e intereses de los usuarios frente a las instituciones financieras y arbitrar sus diferencias de manera imparcial otorgando protección a los intereses de los usuarios.

Las técnicas que se emplearon fueron la documental y de fichas bibliográficas con las cuales se obtuvo la información jurídica y doctrinaria relacionada con el tema de tesis que se investigó.



## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
Introducción.....	i

### CAPÍTULO I

1. Sistema financiero.....	1
1.1. Contenido.....	1
1.2. Función del sistema financiero.....	2
1.3. Activos financieros.....	4
1.4. Mercados financieros.....	5
1.5. Elementos.....	5
1.6. Intermediarios financieros.....	15

### CAPÍTULO II

2. Servicios financieros.....	21
2.1. Cuenta bancaria.....	24
2.2. Estado de cuenta.....	25
2.3. Cuenta de ahorro, de inversión o a plazo.....	27
2.4. Certificados de depósito.....	28
2.5. Cuentas transaccionales.....	28
2.6. Cuenta básica de nómina.....	29
2.7. Cuenta básica para el público en general.....	29
2.8. Cuenta de cheque.....	30



	<b>Pág.</b>
2.9. Servicios de crédito.....	30
2.10. El crédito en Guatemala.....	31

### **CAPÍTULO III**

3. Sector financiero guatemalteco.....	35
3.1. Flujos financieros de economías domésticas a cajas de ahorro.....	35
3.2. Flujos financieros de cajas de ahorro a economías domésticas.....	36
3.3. Flujos financieros de la banca con las economías domésticas.....	36
3.4. Sector financiero y las empresas.....	36
3.5. Sector financiero y sector público.....	37
3.6. Problemática para la captación de recursos.....	38
3.7. Carencias tecnológicas.....	40
3.8. Falta de capacidad de negociación.....	41
3.9. Instrumentos financieros.....	41
3.10. Autofinanciación.....	43
3.11. Emisión de valores negociables.....	44
3.12. Sociedades de garantía recíproca.....	47
3.13. Sociedades y fondos de capital de riesgo.....	47

### **CAPÍTULO IV**

4. Creación de una Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en Guatemala.....	49
---	----



	<b>Pág.</b>
4.1. Junta Monetaria.....	49
4.2. Servicio al cliente.....	54
4.3. Importancia del servicio al cliente.....	55
4.4. Estudio de la necesidad de crear una Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en la sociedad guatemalteca.....	56
 <b>CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....</b>	 69
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>71</b>



## INTRODUCCIÓN

El tema elegido, señala que los usuarios financieros son un sector que se encuentra abandonado y desatendido por las autoridades gubernamentales, y en la actualidad existe una cantidad innumerable de usuarios que emplean los servicios de instituciones financieras y aunque ello no es susceptible en primer plano, es un movimiento con carácter permanente, en el cual el elevado número de personas que necesitan acudir a una institución financiera crece de manera constante.

En la actualidad, no existe en la sociedad guatemalteca una ley específica que se encargue de velar por los derechos de los usuarios financieros, así como un procedimiento previamente establecido por las leyes que regulan el sistema financiero del país, para que las instituciones financieras cumplan debida y eficazmente con las operaciones y servicios con los usuarios, no habiendo un organismo específico que se encargue de la imposición de sanciones administrativas en el ámbito de su competencia, por infracciones a las actividades llevadas a cabo por las instituciones financieras. Los objetivos de la tesis, dieron a conocer que el estudio de la misma se encuentra encaminado a los usuarios financieros que se encuentran sin protección alguna, ante los abusos de sus derechos, por parte de las instituciones financieras y con ello se permite dar a conocer la necesidad de crear una normativa en beneficio de los mismos, con la finalidad de evitar la comisión de violaciones a sus derechos.

La ineficacia de protección y defensa a los usuarios de servicios financieros en la sociedad guatemalteca, radica en la falta de una instituciones que vele por proteger los



derechos de los ciudadanos, por lo cual es necesaria la creación de un organismo superior que se encargue de la dirección de dicha coordinación y que implemente los medios necesarios para hacerla efectiva, mediante la creación de una Ley de Protección y Defensa a los Usuarios de Servicios Financieros en Guatemala, que tenga como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios frente a las instituciones financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como crear el ente encargado de supervisar y regular de conformidad a lo previsto en las leyes relacionadas con el sistema financiero, para que se cumpla con los preceptos constitucionales.

La tesis se dividió en cuatro capítulos: el primer capítulo, indica el sistema financiero, contenido, función, activos financieros, mercados financieros, elementos e intermediarios financieros; el segundo capítulo, analiza los servicios financieros; el tercer capítulo, estudia el sector financiero guatemalteco; y el cuarto capítulo, analiza la necesidad de crear una Ley de Protección y Defensa al usuario de Servicios Financieros en Guatemala. Los métodos utilizados fueron el analítico, sintético, inductivo y deductivo. Las técnicas empleadas fueron la documental y de fichas bibliográficas.

La tesis constituye un aporte científico para la sociedad guatemalteca y es de útil consulta para estudiantes, profesionales y ciudadanía en general al indicar la importancia de crear una normativa reguladora de los servicios de asistencia y defensa legal a los usuarios de servicios financieros.



## **CAPÍTULO I**

### **1. Sistema financiero**

Se conforma por el conjunto de las instituciones, medios y mercados, cuya finalidad esencial consiste en la canalización del ahorro que generan los prestamistas o bien las unidades de gasto con superávit, en relación a los prestatarios o unidades de gasto con déficit, así como también la facilitación y el otorgamiento de la seguridad al movimiento en dinero y al sistema relacionado con pagos.

Esa labor de intermediación es realizada mediante las instituciones que integran el sistema financiero y se toma en consideración como fundamental para realizar los cambios de activos financieros, llamados primarios, los cuales son emitidos por las unidades inversoras con la finalidad de obtener fondos para el aumento de sus activos reales en activos financieros indirectos, los cuales deben ser acordes con las preferencias de los ahorradores.

#### **1.1. Contenido**

El sistema financiero abarca tanto los instrumentos o activos financieros, como también las instituciones o intermediarios y los mercados financieros en donde los intermediarios se encargan de comprar y de vender los activos en los mercados financieros.



Los diversos organismos o instituciones son los encargados de la supervisión del cumplimiento de las leyes que hayan sido redactadas, así como también de las normas que hayan sido emitidas, para el aseguramiento del buen funcionamiento de los mercados financieros, y al conjunto de ello se le denomina regulación financiera. Para el cumplimiento de sus objetivos se pueden imponer sanciones.

## **1.2. Función del sistema financiero**

"El sistema financiero guatemalteco cumple con su objetivo esencial de llevar una economía de mercado y de captar el excedente de los ahorradores para canalizarlo hacia los prestatarios públicos o privados".<sup>1</sup>

Esta misión es esencial debido a dos razones que son: la primera es la no coincidencia en general de los ahorradores e inversores y consiste en las unidades que tienen déficit y que son distintas de las que tienen superávit; la segunda, se refiere a lo deseado por los ahorradores.

Lo que se busca a través del sistema financiero, es la intermediación de quienes tienen y quienes necesitan dinero.

Quienes tienen dinero y no lo requieren en el corto plazo para pagar deudas o llevar a cabo consumos buscan la obtención de ganancias, las cuales obtienen disponiendo de esos recursos, siendo ese beneficio la tasa de interés.

---

<sup>1</sup> Fernández Antón, María Gabriela. **Valoración de los instrumentos financieros**. Pág. 99.



Quienes necesitan en el corto plazo más dinero del que poseen, ya sea para generar un valor agregado mediante un proyecto productivo o para cubrir una obligación de pago, se encuentran dispuestos a pagar, en un determinado período y mediante un plan de pagos anteriormente pactado un costo adicional para la obtención del dinero.

Debe existir una promoción del sano desarrollo del sistema financiero con la finalidad de lograr un sistema que sea estable, accesible, competitivo y eficiente.

Un sistema financiero con esas características se encarga de facilitar el cumplimiento de las labores bancarias. Mediante el sistema bancario, el banco pone en circulación la moneda nacional e instrumenta las políticas monetaria y cambiaria.

La instrumentación de esas políticas, a su vez, lesiona los precios que se determinan en los mercados financieros, como lo son las tasas de interés o el tipo de cambio existente.

Las funciones con las cuales debe cumplir todo sistema financiero son las que a continuación se indican:

- a) Captar el ahorro y canalizarlo de manera de préstamos hacia la inversión.
- b) Ofertar aquellos productos que se adaptan a las necesidades de quienes quieren prestar sus ahorros y los inversores, de forma que ambos obtengan la mayor satisfacción con el menor costo.



c) Alcanzar la estabilidad monetaria.

### 1.3. Activos financieros

"Los activos financieros son aquellos títulos o anotaciones de orden contable que se encuentran emitidos por las unidades económicas de gasto real que existe en un determinado país y que constituyen un medio para el mantenimiento y adecuado control en relación a la riqueza, para quienes la poseen y un pasivo para quienes son capaces de su generación".<sup>2</sup>

Los mismos a diferencia de los activos reales, no son contributivos al incremento de la riqueza general de un país.

Lo anotado, ocurre debido a que no se pueden contabilizar en el producto interior bruto de un país, pero sí contribuyen y facilitan claramente la movilización de los recursos reales de la economía, contribuyendo con ello al crecimiento real de la riqueza.

Las características que tienen los activos financieros son las siguientes:

- a) Liquidez.
- b) Riesgo.

---

<sup>2</sup> Serra Puche, Luis Ernesto. **Servicios financieros**. Pág. 45.



c) Rentabilidad.

#### **1.4. Mercados financieros**

Consisten en el mecanismo o lugar mediante el cual se produce un intercambio de activos financieros y en el mismo se presenta una determinación exacta de la nómina de precios.

El sistema en mención no exige, en principio, la existencia de un espacio físico concreto en el que se realicen los intercambios.

El contacto entre los agentes que operan en estos mercados puede llegar a establecerse de distintas formas telemáticas, telefónicamente y mediante mecanismos de subasta.

Tampoco, es de importancia si el precio se llega a determinar como consecuencia de una oferta o de una demanda conocida y puntual para cada tipo de activos que puedan señalarse.

#### **1.5. Elementos**

Sus elementos son los que a continuación se indican:

- Fijación de los precios.



- Proporcionar liquidez a los activos.
- Reducción de los plazos y de los costos de intermediación.

Los mercados financieros son aquellos en los cuales se intercambian activos con la finalidad de movilizar el dinero mediante el tiempo. Se encuentran integrados esencialmente por los mercados de deuda, los mercados de acciones y el mercado cambiario.

- a) Mercados de deuda: los gobiernos estatales o locales y las empresas paraestatales o privadas pueden necesitar financiamiento, ya sea para la realización de un proyecto de inversión o para el mantenimiento de sus propias actividades.

Estas entidades pueden efectivamente conseguir los recursos necesarios mediante un préstamo, solicitando para el efecto un crédito a un banco o mediante la emisión de un instrumento de deuda. El mercado de deuda consiste en la infraestructura donde se emiten y negocian los instrumentos de deuda.

El mercado de deuda también es conocido con otros nombres de acuerdo al tipo de instrumentos de deuda que puedan ser negociados.

El mercado de deuda también se conoce con otros nombres de acuerdo al tipo de instrumentos de deuda negociados.



Si en el mercado se negocian primordialmente instrumentos de deuda que pagan una tasa entonces se tiene que fijar el mercado de renta fija.

Los instrumentos de deuda son títulos, o sea documentos necesarios para hacer valederos los derechos de una transacción financiera que representan el compromiso por parte del emisor de pagar los recursos prestados, más un interés pactado o establecido previamente, al poseedor del título en una fecha de vencimiento dada. Los instrumentos del mercado de deuda de forma común se clasifican de conformidad con su cotización, su colocación, el tipo de tasa y el riesgo del emisor.

Para que una persona pueda comprar o vender títulos de deuda es necesario que acuda a un banco o a una casa de bolsa, para que esas instituciones puedan llevar a cabo las transacciones que sean necesarias a nombre de esta persona.

Una vez que la persona le indique el tipo de título que se desee negociar, la institución determinará si lo negocia mediante el mercado primario o el mercado secundario.

El mercado primario se encuentra integrado mediante diversas colocaciones de nueva deuda, o sea, por inversionistas que por primera vez cuentan con acceso a la deuda nunca antes colocada. En este mercado el inversionista se compra de forma directa el título del emisor.

"El mercado secundario es en donde se demandan y ofrecen de manera libre los títulos que hayan sido colocados anteriormente. Cuando un título de deuda pasa de mano entre los inversionistas se establece que se está comerciando en el mercado secundario".<sup>3</sup>

La finalidad de ese mercado consiste en crear precios mayormente justos que reflejen las condiciones que perciben los inversionistas en el mismo. El mercado secundario se divide en dos grandes bloques dependiendo del tipo de intermediario y de los mecanismos de negociación.

El mercado interbancario es en el que participan la banca comercial, la banca de desarrollo y las casas de bolsa. Las operaciones realizadas entre estas instituciones se pueden dar mediante llamadas telefónicas o mediante algún mecanismo de negociación que pueda existir.

El mercado de deuda privada se comenzó a formar a partir de la reforma financiera que terminó con la reprivatización de la banca. En este período comenzaron a comerciarse formalmente los títulos de deuda privada.

Además, aparecieron las aceptaciones bancarias y el papel comercial. Por último, nacieron los certificados bursátiles, cuya principal característica es la flexibilidad que tienen en relación al monto y al plazo del financiamiento.

---

<sup>3</sup> Ibid. Pág. 80.



- b) Mercado accionario: cuando una empresa requiere de capital, necesita fundamentalmente de dos formas de obtenerlo, una de ella es mediante préstamos en forma de créditos o de títulos de deuda y la otra a través de la emisión de un nuevo capital.

La principal diferencia entre estas dos fuentes de financiamiento se encuentra en que con los préstamos las empresas se encuentran obligadas a pagar alguna forma de interés a la persona o institución que les otorga el financiamiento, mientras que con la emisión de capital, las empresas únicamente efectúan pagos a los inversionistas si la empresa genera utilidades.

Esta diferencia hace que la emisión de capital sea menos riesgosa para las empresas pero mayormente riesgosa para los inversionistas.

Los títulos que representan el capital invertido en una compañía se conocen como acciones y pueden tener diferentes características de conformidad con el poder de votación que tenga el poseedor de las acciones en la empresa, siendo las utilidades a las cuales tiene acceso o el porcentaje de la empresa bastante representativo.

Las acciones comunes u ordinarias son aquellas que de conformidad con los estatutos sociales de la emisora, no tienen calificación o preferencia alguna. Además, cuentan con el voto general de conformidad con los actos de la vida de la empresa y únicamente tienen derecho a dividendos, es decir, a aquellos pagos



periódicos que sean provenientes de las utilidades de carácter general de la empresa, después de que se haya pagado a las acciones preferentes.

Por su capital, las empresas se califican en empresas privadas, en las cuales los dueños o accionistas son congregados únicamente por invitación y ningún externo puede ser accionista; y las empresas públicas, donde cualquier persona puede comprar o vender las acciones de la compañía.

En el caso de las empresas públicas, el intercambio de acciones puede efectivamente llevarse a cabo en mercados que se encuentran debidamente organizados y que operan con reglas transparentes y se encuentran abiertos al público inversionista, es decir, cualquier persona o entidad que cumpla con los requisitos establecidos por esos mercados puede participar en ellos.

Esos mercados organizados se conocen como mercados accionarios y existen alrededor de todo el mundo.

- c) Mercado cambiario: el tipo de cambio consiste en el precio de la unidad de moneda extranjera expresada en términos de la moneda nacional.

En este sentido, el tipo de cambio consiste en el número de unidades de moneda nacional que tiene que entregarse para la obtención de una moneda extranjera, o similarmente el número de unidades de moneda nacional que se obtienen al vender una unidad de moneda extranjera.



El mercado cambiario o de divisas consiste en el mercado en donde se negocian las distintas monedas extranjeras. Este mercado se encuentra constituido por una gran cantidad de personas alrededor del mundo.

En ese mercado se compran y se venden las monedas de distinta naciones, permitiendo con ello la realización de cualquier transacción internacional.

"Los principales participantes del mercado cambiario son las instituciones financieras como los bancos comerciales, las casas de cambio y las bolsas organizadas de comercio o de valores".<sup>4</sup>

Un banco central también puede tener participación como comprador y vendedor de divisas al mayoreo.

Los mercados anotados facilitan el comercio internacional y permiten la transferencia del poder de una moneda a otra. De esa forma, los agentes de un país pueden llevar a cabo ventas, compras y otros tipos de negocios con los agentes de otras naciones.

Las reservas internacionales son activos financieros que el banco central invierte en el exterior y que pueden ser fácilmente convertidos en medios de pago. Su característica principal consiste en la liquidez, o sea, en la capacidad de los activos que la integran para con ello saldar rápidamente obligaciones de pago

---

<sup>4</sup> Quintana Adriano, Elvia Arcelia. **La globalización del sistema financiero**. Pág. 35.



fuera de Guatemala. Únicamente los activos que son propiedad del banco central pueden considerarse como reserva internacional.

El objetivo de contar con una reserva internacional es el de contribuir a la estabilidad de precios, a través de la compensación de desequilibrios en la balanza de pagos, ello es, de diferencias entre los ingresos y egresos de divisas al país.

De esa forma, las reservas internacionales fungen como un seguro para afrontar contingencias que pueden reflejarse en una disminución de los flujos comerciales o de capital de la balanza de pagos, generados principalmente por desequilibrios macroeconómicos y financieros, ya sean de origen interno o externo.

Las crisis son causadas por la contracción en la actividad económico o en el comercio internacional, quiebras bancarias, escasa liquidez en los mercados financieros y encarecimiento de crédito.

Para que un activo financiero sea tomado en consideración como parte de la reserva internacional, tiene que cumplir con determinados atributos que en un determinado momento puedan ser presentados.

"Los instrumentos financieros en que se invierte la reserva internacional, son los títulos de deuda de los países cuyas monedas se incluyen como divisas, así



como los valores emitidos por los organismos internacionales, instituciones bancarias y agencias que estén respaldadas por gobiernos extranjeros".<sup>5</sup>

De manera adicional, la reserva internacional puede llegar a invertirse en depósitos a plazo y a la vista que se constituyen en bancos del exterior, que cumplan con ciertos requisitos establecidos por el Banco de Guatemala.

Para que los instrumentos de deuda formen parte de los activos elegibles para la inversión y que las instituciones bancarias estén dentro de la lista de contrapartes autorizadas, se necesita que sean reconocidos como de primer orden.

En una situación de desequilibrio en la balanza de pagos se requiere que los activos en los que se invierte la reserva sean fácilmente convertibles en medios de pagos para la liquidación de obligaciones en moneda extranjera; es decir, que se puedan utilizar para saldar compromisos con el exterior de manera expedita.

Asimismo, es indispensable que los activos que conforman la reserva internacional no sean emitidos por entidades encargadas de llevar a cabo inversiones en el país, debido a que el valor de mercados de esos activos también se vería reducido y por ende, no servirían adecuadamente como medio de cobertura ante tales eventos.

"Las reservas internacionales son un instrumento de gran importancia para la política macroeconómica. En particular, tienen una estrecha relación con la

---

<sup>5</sup> Ibid. Pág. 109.



política cambiaria, debido a que las operaciones de compra-venta de divisas que realice el banco central, pueden afectar las condiciones del mercado cambiario”.<sup>6</sup>

En la medida en la que el banco central puede llegar a ser un oferente o demandante importante en dicho mercado, las intervenciones del banco central pueden llegar a influir en el tipo de cambio.

La necesidad de mantener reservas internacionales es mayor para las economías que adoptan un régimen de tipo de cambios fijos que para las que prefieren un régimen de flotación cambiaria.

Bajo un régimen de tipo de cambio fijo, se requiere una cantidad elevada de reservas internacionales, ya que en este régimen el banco central establece un valor para el tipo de cambio e interviene en el mercado comprando o vendiendo divisas para mantenerlo constante.

El nivel adecuado de las reservas internacionales de un país, varía en función de las circunstancias por las que atraviesa en un momento determinado y por ende, no es constante a lo largo del tiempo. El monto adecuado de reservas internacionales depende del balance que se obtenga entre los beneficios y los costos que se encuentran asociados a mantenerlas.

---

<sup>6</sup> Gómez López, Rony. **Ventajas del uso de los derivados financieros.** Pág. 78.



Entre los beneficios obtenidos por mantener elevados niveles de reserva internacional, se encuentran la percepción acerca de la fortaleza de la moneda de un país y la solidez de la posición financiera de su economía, para hacer frente a sus obligaciones con el resto del mundo.

Pero, a estos beneficios se le tienen que descontar los costos asociados a la reserva internacional. De forma adicional, una acumulación excesiva de reservas tiene que ser financiada con diversos pasivos emitidos por el banco central.

#### **1.6. Intermediarios financieros**

"Un sistema financiero se encuentra integrado por diversos financieros, siendo los mayormente conocidos y destacados los bancos. Otros más son las aseguradoras, afianzadoras, arrendadoras, casas de bossa y las administradoras de fondos de inversión".<sup>7</sup>

Como intermediarios financieros, los bancos son indispensables para la existencia y garantía, así como para el buen funcionamiento de cualquier sistema financiero.

Un banco tiene la capacidad de poder otorgar créditos sin necesidad de que ese financiamiento se encuentre directamente vinculado a un ahorrador o a un grupo específico de ahorradores o a un inversionista o grupo específico de inversionistas. Esa característica distingue a los bancos de otros tipos de intermediarios financieros.

---

<sup>7</sup> Martínez Gálvez, Arturo. **Derecho bancario y financiero**. Pág. 66.

El financiamiento otorgado a través de un banco es constitutivo de la mayor parte de sus activos, debido a que financiar empresas o personas físicas consiste en su función primordial.

El financiamiento puede exceder varias veces el monto de los recursos en efectivo o de los que son susceptibles de convertirse en efectivo de inmediato. Esos recursos le han sido confiados al banco por ahorradores e inversionistas. Esos recursos constituyen la mayor parte de los pasivos de un banco.

La intermediación bancaria tiene dos caras principales: cuando se otorgan créditos y cuando se obtienen recursos. Cuando los bancos otorgan créditos cobran una tasa de interés que se conoce como tasa de interés activa.

A su vez, los bancos pagan a quienes les han confiado sus recursos en relación a una tasa de interés conocida como tasa de interés pasiva.

Esa dualidad hace que la intermediación bancaria implique distintos riesgos. Entre ellos destacan los riesgos de crédito y los riesgos de liquidez. Los primeros, derivan de la posibilidad de que quienes recibieron crédito de los bancos incumplan con su obligación de pagarlos.

Los segundos, son consecuencia directa de que los bancos típicamente otorgan créditos a plazo, mientras que la mayoría de los recursos que captan se encuentran a la



vista. Por ende, si en un momento en particular ocurre un retiro inesperadamente elevado de recursos, entonces el banco puede enfrentar un problema de liquidez.

Las instituciones financieras controlan los riesgos de crédito y de liquidez evaluando la capacidad y la disposición de pago de los posibles usuarios de financiamiento, creando para el efecto reservas para el enfrentamiento de contingencias, incrementando para el efecto de forma constante el número de depositantes, y compaginando los montos y plazos de los créditos a otorgar con la disponibilidad de recursos.

Además, existen también acuerdos de carácter internacional que establecen los lineamientos para la regulación, la integración de los indicadores de solvencia, liquidez de los bancos y los límites máximos de financiamiento que pueden encargarse de otorgar.

Muchos de los límites que se encuentran establecidos por la regulación se determinan con fundamento en el capital invertido por los accionistas de un banco determinado. Por su lado, los bancos centrales y otras autoridades financieras establecen regulaciones y se encargan de la adopción de medidas preventivas para la reducción de los riesgos que pueden amenazar la operación del sistema financiero.

También, se encargan de la vigilancia de los intermediarios financieros para que cumplan con el marco legal y con la regulación emitida, y que funcionen de forma adecuada para la protección de los intereses del público. Por último, las autoridades se



encargan del facilitar la transparencia mediante el registro, la transmisión y la divulgación de la información asociada a las transacciones financieras.

Los activos financieros son emitidos mediante las unidades económicas de gasto con la finalidad de cubrir su déficit, siendo estos activos aquellos que pueden ser adquiridos de manera directa por los ahorradores de una economía.

"Pero, en la medida que se desarrollan los sistemas financieros surgen los intermediarios financieros, mediante una serie de instituciones o empresas que median entre los diversos agentes con superávit y los que cuentan con déficit, con el objetivo de abaratar los costos en la obtención de la financiación y el aseguramiento de la transformación de unos activos en otros".<sup>8</sup>

Los intermediarios ponen en contacto directo a las familias que cuentan con suficientes recursos, con aquellas empresas que los necesitan. Se tiene que equilibrar la voluntad de inversión con la necesidad que tienen las empresas.

Los intermediarios financieros se encargan de recibir el dinero de las unidades de gasto con superávit, mientras que los intermediarios ofrecen a las empresas recursos a más largo plazo y de una cuantía superior a la recibida por una misma unidad de gasto con superávit, de forma que se lleva a cabo una transformación de los recursos recibidos por las familias.

---

<sup>8</sup> Ibid. Pág. 124.



Los mismos, se pueden clasificar en bancarios y no bancarios, siendo estos últimos los que se caracterizan porque alguno de sus pasivos son de tipo monetario y son aceptados de manera genérica por el público como la forma de pago.

Estas instituciones pueden llegar a generar recursos financieros, no limitando con ello la realización de una sencilla función de mediación.

Sus funciones son las que a continuación se dan a conocer:

- a) La actuación de los intermediarios financieros que permite la reducción del riesgo de los diferentes activos financieros en cuanto a la diversificación de las carteras de inversión.

De esa forma, se puede llegar a obtener un rendimiento de sus carteras a largo plazo en relación al obtenido por cualquier agente individual, para así aprovechar las economías de escala que se derivan de la gestión de las mismas.

- b) Volumen de los recursos financieros que manejan y hacen que sea posible la adquisición de activos de cualquier valor nominal, el cual puede en determinados momentos llegar a ser inalcanzable para ahorradores individuales.
- c) Permiten el aprovechamiento de las economías de escala en los costos de transacción.



- d) Los intermediarios permiten la adecuación de las necesidades de los prestamistas y prestatarios, a través de la transformación de los plazos de las operaciones. Se encargan de la captación de los recursos a corto plazo que ceden a plazos mayores.



## CAPÍTULO II

### 2. Servicios financieros

Los servicios financieros son aquellos otorgados por las distintas organizaciones que integran el sistema financiero y que facilitan el movimiento del dinero. Entre las mismas, se encuentran primordialmente los intermediarios financieros.

De esa forma, el sistema financiero cumple con sus funciones de intermediar recursos y permitir la existencia de sistemas de pagos en la economía, mediante la prestación de diversos servicios financieros.

Existen diversos tipos de intermediarios financieros, de conformidad con los servicios que se prestan. Los de mayor importancia son las instituciones de crédito o bancos, como generalmente se les conoce.

Los bancos son empresas que tienen como finalidad recibir depósitos de dinero de la gente y otorgar créditos.

Por ello, son de importancia los bancos en una economía, debido a que llevan a cabo una labor de intermediación, es decir los bancos canalizan el dinero que ahorran las personas para prestarlo a aquellos individuos que tienen necesidad de obtener financiamiento mediante créditos, ya sea para la realización de proyectos de inversión,



así como también para el consumo o para la adquisición de bienes duraderos como casas, automóviles o enseres domésticos.

"Otro servicio que tienen los bancos consiste en ofrecer el acceso al sistema de pagos. Además, existen dos tipos de bancos, los primeros son las instituciones de banca múltiple que son todos los bancos privados; y el segundo tipo, son los bancos de desarrollo los cuales son propiedad del gobierno".<sup>9</sup>

Las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro son entidades que se encargan de la administración de las aportaciones que hacen los trabajadores y las empresas, durante la vida laboral de los trabajadores, para el establecimiento de un fondo individual para el retiro de los trabajadores.

Las cuentas tienen como finalidad que los trabajadores tengan dinero para cubrir sus gastos, una vez que termina su vida laboral y han alcanzado su edad de retiro.

El dinero o recursos de estas cuentas son invertidos en acciones y títulos de deuda, de conformidad con el criterio de diversificación de riesgos.

Por su lado, la administración de fondos para el retiro se refiere a las empresas que administran a los que invierten los recursos en valores y llevan las cuentas individuales de los trabajadores.

---

<sup>9</sup> Castellón Muñoz, Luis Enrique. **Gestión comercial de servicios financieros**. Pág. 24.



Las casas de cambio son empresas que prestan el servicio de compra, venta y cambio de monedas distintas al peso y que son de curso legal en otros países, y comúnmente se denominan divisas.

Las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y las sociedades financieras populares son entidades de microfinanzas que se dedican a otorgar servicios de ahorro y crédito a personas de bajos recursos o que pertenecen a un mismo sector, región o empresa.

Los almacenes generales de depósito son empresas que tienen por objetivo el almacenamiento, guarda y conservación de bienes o mercancías que hayan sido depositados en sus bodegas, así como la emisión de certificados de depósitos y bonos de prenda y el otorgamiento de financiamiento con garantía constituida sobre dichas mercancías depositadas.

Existen también otros intermediarios como las aseguradoras, las cuales se obligan a resarcir un daño, o bien pagar una suma de dinero que compense a la persona que se encuentra asegurada, al verificarse la eventualidad prevista en el contrato a cambio del cobro de una prima. Por su lado, las instituciones de fianzas garantizan ante un acreedor el cumplimiento de las obligaciones económicas que hayan sido contraídas por terceros, o fiados, a cambio de una prima y mediante la expedición de una póliza.

Por último, existen otros tipos de organizaciones que ofrecen diversos financieros y que apoyan al funcionamiento del sistema de cada país, con la finalidad de alcanzar el



bienestar social, y entre los mismos se encuentran diversas instituciones entre las que cabe hacer mención de las agencias calificadoras y las sociedades de información crediticia.

## **2.1. Cuenta bancaria**

Es un registro individual de las cantidades de dinero que las personas denominadas clientes han depositado y retirado en las distintas instituciones bancarias del país.

"Las cuentas bancarias se pueden dividir en cuentas de ahorro y cuentas transaccionales. Las cuentas de ahorro, por lo general son a plazo, o sea, el dinero depositado únicamente puede ser retirado después de que haya transcurrido un tiempo determinado".<sup>10</sup>

Ese plazo puede tener variaciones de conformidad con las características de las cuentas que ofrecen los bancos. En contraste de ello, en las cuentas transaccionales el dinero depositado puede ser retirado en cualquier momento. A estas últimas, se les conoce como cuentas de depósitos a la vista.

El dinero puede ser retirado de cualquier cuenta bancaria empleando diversos medios de disposición, como los cheques, las tarjetas de débito y las transferencias electrónicas.

---

<sup>10</sup> Aguilera Bernabé, Georgina María. **El derecho financiero como rama autónoma**. Pág. 110.



De esa forma, el dinero puede ser retirado mediante diversos canales como las ventanillas de las sucursales bancarias, los comisionistas bancarios y los cajeros automáticos.

En Guatemala, los bancos ofrecen distintos tipos de cuentas de ahorro y transacciones. Entre las primeras, se encuentran los instrumentos de ahorro o inversión, como lo son los pagarés bancarios y los certificados de depósito. Entre las segundas se encuentran las cuentas de cheques, las cuentas de depósito a la vista y las cuentas básicas de nómina.

Debido a que el banco utiliza el dinero depositado en las cuentas para el otorgamiento de créditos tiene además que ser bien prudente al llevarlo a cabo. Por ende, previo al otorgamiento de cualquier crédito, el banco lleva a cabo un adecuado y minucioso estudio del riesgo de crédito de una de las personas que se lo solicitan.

## **2.2. Estado de cuenta**

Consiste en un reporte mediante el cual un banco u otras entidades financieras informan a los clientes o ahorradores de los movimientos como los depósitos, abonos, retiros, comisiones y cargos llevados a cabo durante un período en la cuenta que tienen contratada con esa entidad.

Ese reporte por lo general cubre un mes calendario y abarca el saldo inicial, que es el monto de dinero con que comenzó la cuenta al inicio del período. Dicho estado de



cuenta refleja cada uno de los depósitos o retiros que se realizaron y el saldo del período. Este último significa la suma total de dinero que tenía la cuenta individual de ahorro para el retiro.

El estado de cuenta es un medio de importancia para que el cliente o ahorrador pueda verificar todos los movimientos de su cuenta en relación a sus ahorros o cuenta transaccional durante un mes.

Es muy conveniente que los clientes conserven todos los comprobantes de cada uno de los movimientos de su cuenta, para que, una vez recibido su estado de cuenta puedan comprobar que los abonos y cargos que aparecen en el estado de cuenta correspondan a los que efectivamente llevaron a cabo. Esos comprobantes pueden ser las fichas de depósito o de retiro.

En caso de que el cliente o ahorrador detecte la existencia de un cargo que no realizó, cuenta con un período para la presentación de una queja ante el banco en cuestión con la finalidad de señalar los cargos o registros de los cuales no tiene conocimiento alguno.

Es por ello, que cada vez que lo reciban, los clientes deben revisar sus estados de cuenta para así verificar la cabalidad de los depósitos y de los retiros reportados mediante las agencias bancarias, ya que tienen un período de tiempo limitado para poder presentar cualquier reclamación.



### **2.3. Cuenta de ahorro, de inversión o a plazo**

"Cuando una persona recibe más dinero de lo que gasta tiene la elección de ahorrar esa cantidad de dinero que le sobró. Ese ahorro le permite el incremento de su riqueza y aumentar su gasto en el futuro, es decir, le amplía sus posibilidades para comprar bienes y servicios".<sup>11</sup>

Las personas pueden encargarse de guardar el dinero que no se gastaron. Pero, esa opción eleva el riesgo de robo o extravío de los recursos ahorrados.

De esa forma, no se ofrece rendimiento alguno, ni siquiera para compensar la disminución del poder adquisitivo de sus ahorros por la inflación.

Las cuentas de ahorro o inversión ofrecen una alternativa para que las personas puedan ahorrar los recursos que no gastaron y reciban un interés por ello.

Pero, estas cuentas a menudo necesitan montos y plazos mínimos, para que los depositantes obtengan rendimientos atractivos. Una vez vencidos dichos plazos los ahorradores pueden disponer de sus recursos.

No todos los intermediarios financieros pueden recibir recursos mediante las cuentas de ahorro. Las instituciones de crédito, las sociedades financieras populares y las

---

<sup>11</sup> **Ibid.** Pág. 79.



cooperativas de ahorro y préstamo son las únicas entidades que pueden hacerlo en Guatemala.

#### **2.4. Certificados de depósito**

"El certificado de depósito consiste en un documento que acredita la propiedad de las mercancías o de los bienes depositados en instituciones que puedan recibir dichos depósitos".<sup>12</sup>

En Guatemala, los almacenes generales de depósito son las únicas instituciones facultadas para emitir estos documentos cuando se trate de bienes o mercancías. En el caso de depósitos de dinero, la ley también permite a los bancos emitir esos documentos. Los certificados de depósito de dinero emitidos por bancos son inversiones a plazo, con un rendimiento expresado en tasas de interés. Estos certificados tienen que mencionar el lugar y la fecha donde se emitan, el nombre y la firma del emisor, la suma depositada, el tipo de interés pactado, la fecha para el retiro del dinero y el lugar de pago.

#### **2.5. Cuentas transaccionales**

Son aquellas en las cuales los recursos se encuentran disponibles en cualquier momento. Por ello, se conocen como cuentas de depósito a la vista.

---

<sup>12</sup> Bonfati, Mario Alberto. **Manual de derecho bancario**. Pág. 39.



Para disponer de esos recursos se emplea algún medio de disposición como sucede con las tarjetas de débito, los cheques o las transferencias electrónicas. Estas cuentas se diferencian de las cuentas a plazo en que sus titulares o terceros autorizados, que pueden disponer de los recursos depositados en cualquier momento.

## **2.6. Cuenta básica de nómina**

La cuenta básica consiste en una cuenta de depósito a la vista. Este producto tiene la finalidad de facilitar el acceso al sistema bancario a personas de bajos recursos mediante instrumentos homogéneos, sencillos y de fácil entendimiento.

Este tipo de cuenta se encuentra exenta de cualquier comisión por apertura, retiros, consultas y cualquier otro concepto, siempre y cuando las cantidades que se depositen en forma mensual no excedan al importe equivalente al salario mínimo vigente. La finalidad de las cuentas básicas de nómina consiste en facilitar que los bancos reciban en depósito el salario de las demás prestaciones monetarias de carácter laboral de los trabajadores de bajos recursos. Para abrirlas no se requiere un monto mínimo ni mantener un saldo promedio mensual mínimo.

## **2.7. Cuenta básica para el público en general**

Estas cuentas pueden ser abiertas por personas físicas que cumplen con los requisitos que determinan las instituciones de crédito, para mantener un saldo promedio mensual mínimo y no requieren un monto mínimo de apertura.



Estas cuentas se encuentran exentas de cualquier comisión por apertura, retiros o consultas o por cualquier otro concepto.

Lo anotado, siempre y cuando las cantidades que se depositen en forma mensual no excedan el importe mínimo.

## **2.8. Cuenta de cheque**

"Son las cuentas bancarias que se encuentran relacionadas con un medio de disposición tradicional y son los cheques. El dueño de una cuenta gira o expide un cheque para pagar la adquisición de bienes o servicios y posteriormente, el banco se encuentra obligado a pagar el cheque y cargar con la cantidad de dinero establecida en el cheque a la cuenta del cliente".<sup>13</sup>

## **2.9. Servicios de crédito**

Los bancos tienen dos funciones primordiales. La primera, consiste en recibir depósitos de dinero; y la segunda, se refiere a dar créditos empleando el dinero que las personas le depositaron al banco.

Debido a que los bancos prestan el dinero que los ahorradores les han confiado, es de importancia que los bancos hagan un adecuado análisis de la capacidad de pago de las

---

<sup>13</sup> **Ibid.** Pág. 67.



personas a las que se les prestan dinero, debido a que si las personas a las que se les prestó el dinero no pagan, entonces se pondría en peligro el dinero de los ahorradores.

El crédito es de utilidad para que las personas físicas obtengan recursos o dinero con el cual se adquieren bienes para el consumo personal o familiar. Si no se tiene acceso a crédito, las personas tienen que ahorrar por largos períodos de tiempo, para de esa manera obtener los recursos suficientes con los cuales se pueda elevar el nivel de bienestar y calidad de vida.

Por su parte, las empresas al obtener créditos, puedan llevar a cabo proyectos de inversión y aumentar con ello su producción para el incremento de sus ventas. Por su parte, al obtener créditos, se pueden llevar a cabo proyectos de inversión y aumentar con ello la producción de sus ventas.

## **2.10. El crédito en Guatemala**

"El crédito consiste en un acto mediante el cual una persona confía dinero a otra persona denominada deudor por un período determinado. Una vez transcurrido el plazo, la persona que recibió el dinero se lo devuelve al acreedor".<sup>14</sup>

De forma usual los créditos no son gratuitos, motivo por el cual al momento de hacer la devolución del dinero al acreedor o antes, se tiene que agregar un pago adicional o premio al cual se le denomina interés o se presenta mediante la tasa de interés.

---

<sup>14</sup> **Ibid.** Pág. 60.



Una de las actividades principales de los bancos consiste en proporcionar créditos a sus clientes, esencialmente a las personas y a las empresas. Los créditos también se conocen como préstamos o financiamientos.

Los bancos ofrecen diversos tipos de crédito para ajustarse a las necesidades de los clientes. Esos créditos se orientan al consumo y a las actividades productivas. Los bancos ofrecen crédito a los hogares mediante las tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, créditos para la adquisición de consumo duradero y créditos automotrices. Las empresas solicitan créditos e intercambios.

El deudor puede pagar el crédito a plazos previamente establecidos o bien puede hacer un mismo pago al final del período por el total del crédito, adicionando para el efecto el interés que se haya pactado entre el deudor y el acreedor.

Por lo general, una vez que se emplea el crédito no puede volverse a disponer nuevamente con el dinero aunque el deudor ya lo haya pagado.

La excepción a esta regla se refiere a los tarjetahabientes renovables, siendo los mismos aquellos en los bancos le solicitan a los deudores el otorgamiento de garantías por el dinero que se encuentran recibiendo en préstamo. Estas garantías pueden constituirse mediante hipotecas, prendas o fideicomisos.

Cuando un deudor no paga el dinero que se le prestó durante el plazo estipulado, vulnera la confianza que el banco le otorgó y posiblemente el mismo dejará de prestarle dinero.



Existen empresas cuya finalidad es llevar a cabo un historial de un pago de los créditos, mediante el cual se tiene conocimiento de las personas que efectivamente han cumplido con sus obligaciones de pagar y quiénes han dejado de hacerlo.

Los bancos deben ser bastante cuidadosos en el momento del otorgamiento de créditos, debido a que al hacerlo se emplea el dinero que las personas han utilizado en sus cuentas bancarias.

Es por ello, que tienen que llevar a cabo un buen análisis de la calidad crediticia de los deudores empleando los datos de los historiales de crédito de las personas proporcionados por los títulos de crédito.

Ello, en caso de que un banco tenga problemas para la prevención de la insolvencia y para la eventual quiebra.

Al momento de contratar un crédito es de importancia hacer las siguientes recomendaciones:

- a) Entender que quien firma un contrato de crédito asume en ese instante obligaciones de pago.
- b) Leer y entender el contrato de crédito para de esa manera evitar cambios después de firmado el contrato, para así exigir una copia del mismo ya que es obligación legal del acreedor su entrega.



- c) Evaluación del plazo de crédito mayormente adecuado, debido a que un crédito a corto plazo normalmente implica pagos mayormente elevados y uno a largo plazo implica pagos más pequeños pero de un tiempo mayor.
  
- d) Llevar a cabo comparaciones entre las distintas opciones de crédito que ofrece un banco y también llevar a cabo verificaciones de cuál de ellos ofrece los términos más baratos y convenientes para las necesidades de cada persona.
  
- e) Verificaciones cuidadosas de tasas de interés que se van a contratar, así como también las comisiones que se tienen en particular para prestar por parte de las distintas instituciones que otorgan créditos.
  
- f) Revisión de los estados de cuenta para la verificación de que se hayan contabilizado en forma correcta todos los pagos.
  
- g) Revisar los estados de cuenta para verificar que se hayan contabilizado en forma correcta todos los pagos y que se esté realizando algún cargo que no sea correspondiente.



## CAPÍTULO III

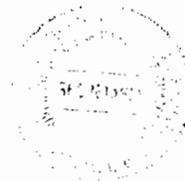
### **3. Sector financiero guatemalteco**

Entre el sector financiero de Guatemala y las economías domésticas existe flujo de recursos financieros, así como las familias se encargan de la transmisión de fondos al sector financiero y este a su vez ofrece financiación a las economías domésticas.

#### **3.1. Flujos financieros de economías domésticas a cajas de ahorro**

Siendo los mismos los que a continuación se dan a conocer:

- a) Depósitos a la vista o cuentas corrientes: son los contratos bancarios mediante los cuales los titulares se encargan de ingresar los fondos a las entidades cuyo saldo puede ser efectivamente incrementado.
- b) Depósitos de ahorro o libreta: sus características son bien similares a las cuentas corrientes pero las mismas pueden movilizarse con cheques, mientras que las cuentas de ahorro se instrumentan con libretas, o sea, no se pueden movilizar mediante cheques por lo cual son depósitos mayormente estables.
- c) Imposiciones o depósitos a plazos: esos instrumentos financieros poseen menos liquidez que los antes anotados, pero a su vez se encargan del ofrecimiento de una mayor rentabilidad. Mediante los mismos, el cliente se comprometen a



mantener hasta su vencimiento a la entidad del importe del depósito y pueden acumularse los intereses una vez llegado el término del plazo.

- d) **Certificados de depósito:** son depósitos a plazo fijo, o sea, activos que presentan liquidez y su diferencia con las imposiciones son a plazos y es debido a que si quieren ellos pueden efectivamente transmitirse a otras personas mediante endosos.

### **3.2. Flujos financieros de cajas de ahorro a economías domésticas**

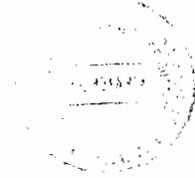
Las familias son las beneficiarias, como ocurre en el caso del crédito en póliza tanto con garantía real o personal, destacando para el efecto los destinados a la adquisición de vivienda propia y bienes de consumo duraderos.

### **3.3. Flujos financieros de la banca con las economías domésticas**

Los productos de las relaciones financieras entre ambas son coincidentes con las expuestas en relación con las cajas, aunque las relaciones de la banca se encuentren mayormente centradas en las empresas y menos en la economía doméstica. De esa forma se concentran esfuerzos en este mercado.

### **3.4. Sector financiero y las empresas**

En relación a las cajas de ahorro, los flujos que tienen con las empresas son de menor peso que con las economías domésticas.



En la financiación de la empresa se presentan dos conceptos distintos señalados en las economías domésticas y son los créditos de póliza y las carteras de valores.

Los primeros, son utilizados para financiar los activos fijos; y las segundas, pueden darse cuando las empresas emitan títulos valores y esos sean adquiridos por las cajas de ahorros obtenidas con fondos a largo plazo.

El arrendamiento financiero es la operación que se consigue mediante la financiación de bienes de activos fijos a través de las cajas de ahorro.

Además, mediante los descuentos financieros se libran los efectos a cargo de las empresas para el pago de proveedores.

De esa forma, la relación entre empresas y banca privada es coincidente con el mantenimiento de las cajas en la mayoría de puntos, aunque con diferencias en otros como sucede en el ámbito de la capacidad para la emisión de bonos o acciones que suponen la inversión de las empresas en títulos de la banca.

### **3.5. Sector financiero y sector público**

El sector público es generador de la economía en relación a gastos elevados. Esos gastos disponen de un sistema fiscal que aporta un elevado volumen de ingresos. Cuando los mismos no son suficientes, se tiene que recurrir a las cajas de ahorro y demás entidades de crédito.



Las administraciones públicas son constitutivas del sector público y se encuentran formadas por la administración central, por la administración autonómica y local y por la administración de la seguridad social.

El sector público prefiere ante las instituciones financieras la actividad de obtener fondos antes de la función de invertir, por lo cual son bien escasos los flujos financieros del sector público al financiero, debido a la naturaleza pública del sector que tiene que mantener los objetivos del Estado, y principalmente a que por lo general el sector público resulta ser deficitario en financiación.

### **3.6. Problemática para la captación de recursos**

A lo largo de los años, las actuaciones han ido transformándose para dar mejor respuesta a los cambios que han sido producidos en el entorno socioeconómico de las empresas, diseñándose para el efecto una política que ha tenido en cuenta las debilidades y carencias de mayor importancia que son:

- a) Las derivadas de su tamaño: las pequeñas y medianas empresas difícilmente consiguen de forma individual la superación de dificultades que entrañan la expansión comercial, así como la internacionalización y la incorporación y adaptación a los cambios tecnológicos.
- b) Dificultades para estar informado: a la hora de tomar en consideración las decisiones empresariales, no se encuentran bien informadas, ya sea por exceso



o por defecto. Con bastante dificultad se consigue la identificación de fuentes y contenidos relevantes de información comercial financiera, tecnológica o de otra índole.

"Por otro lado, los avances de la telemática y de las telecomunicaciones son escasas, ignorando o no pudiendo valorar el impacto que puede llegar a reportarse con la participación en los avances tecnológicos".<sup>15</sup>

- c) Falta de capacidad inversora: el proceso inversor es bien limitado. De esa forma, debe existir disponibilidad de recursos que tienen que destinarse para la reposición y mejora del aparato productivo y comercial.
- d) Carencias de financiación: existen distintos estudios y análisis que coinciden en la debilidad de la estructura financiera, debido a que se dispone de la práctica de menos fuentes de financiación y menos diversificadas, obedeciendo ello no únicamente a deficiencias y acercamientos de los mercados de capitales sino también a la prima de riesgo que tienen que satisfacer como consecuencia de las garantías que son exigidas por el sistema crediticio.

Las principales dificultades a las cuales se enfrentan son tres:

- Rigidez del mercado para la incorporación de recursos: mientras que en las grandes empresas se cuentan con mayores posibilidades de acceder a la bolsa

---

<sup>15</sup> **Ibid.** Pág. 90.



de valores o de captar capitales de riesgo, en donde las pequeñas empresas tienen de forma exclusiva sus propios recursos con la financiación ajena a corto o medio plazo, para así poder financiar su expansión.

- Dificil acceso de los instrumentos de financiación alternativos a la financiación bancaria: como lo es la emisión de empréstitos o pagarés.
- Mayores costos financieros y menores períodos de amortización: para las operaciones financieras tradicionales.

La dificultad de evaluación para la viabilidad de los planes de inversión se sustituye por la exigencia de garantía real o personal de las primas de riesgo adicionales, agravándose estas dificultades para las empresas unipersonales.

### **3.7. Carencias tecnológicas**

Son notorias las dificultades tecnológicas existentes, no para la generación de tecnología mediante la economía, sino para contar con acceso a la misma y asimilarla mediante la transferencia y difusión tecnológica.

La búsqueda de socios tecnológicos, la consideración a la invocación tecnológica en la estrategia empresarial y la práctica sistemática de una gestión tecnológica que asegure la presencia en el mercado, son hábitos bien difundidos entre los empresarios guatemaltecos.



### **3.8. Falta de capacidad de negociación**

La puesta en marcha y mantenimiento de cualquier negocio, por pequeño que sea supone una carga burocrática que complica de forma excesiva la gestión del empresario a las administraciones públicas, detrayendo de esa forma un considerable tiempo de las actividades empresariales del país.

### **3.9. Instrumentos financieros**

Las empresas en sus comienzos necesitan de inversiones con las cuales puedan adquirir una serie de activos que les serán esenciales para iniciar a funcionar.

También, en el desarrollo de sus actividades tienen que encargarse de hacer frente a una serie de pagos.

La diferencia entre estos pagos y cobros a lo largo del tiempo es determinante del saldo de tesorería en cada momento. Este saldo tiene que permanecer próximo a cero, debido a que se trata de un capital improductivo que se encarga de suponer un costo extra para la empresa.

Por ende, los excedentes de tesorería tienen que invertirse de la manera mayormente segura y rentable posible. En caso de que exista déficit en la tesorería, se puede entonces recurrir a alguna de las maneras de financiación que existen para de esa forma evitar incurrir en mora, con todos los costos que ello supone para la empresa.



Para una adecuada financiación de la empresa es necesaria la existencia de una política de cobros y de pagos correcta. En el caso de que esta venga ya impuesta se tiene un problema permanente.

Los estados patrimoniales de la empresa y la situación económica general para poder vislumbrar la evolución futura de la misma y las consecuencias que en su negocio puedan dar lugar, tienen como finalidad planificar y resolver cuantas incertidumbres se puedan plantear desde una situación de conocimiento.

Es importante analizar además de los estados patrimoniales de la empresa, la situación económica general para de esa forma vislumbrar la evolución futura de la misma y las consecuencias que en su negocio puedan dar lugar a la planificación y resolución de cuantas incertidumbres se puedan plantear desde una situación de conocimiento de la coyuntura.

Se tiene que pasar desde una concepción interna de la empresa a una visión mayormente amplia de la función financiera, como papel mediador entre las operaciones de la empresa de carácter interno y los mercados financieros externos.

Debe existir responsabilidad en la función financiera en la empresa en relación a una serie de funciones, todas ellas relacionadas con la dualidad existente.

El objetivo primordial de los departamentos financieros, consiste en conseguir un uso óptimo de las fuentes de financiación de que disponen.



Tomando en consideración la variedad existente tanto en posibilidades de financiación como de inversión, se puede afirmar que se trata de una meta bien difícil de alcanzar.

### **3.10. Autofinanciación**

La autofinanciación consiste en el recurso de mayor potencia de la empresa, debido a que supone la reinversión de los recursos generados. La misma no tiene una finalidad de financiación concreta, o sea, constituye un reforzamiento general de los recursos propios, cuyo destino será el que convenga en cada momento, aunque es normal que se empleen para cubrir nuevas inversiones.

También, puede tomarse en consideración como la parte de los beneficios o de los recursos generados, que permanece en el seno de la empresa, así como de los beneficios no distribuidos.

Es de gran importancia debido a que acostumbran encontrarse grandes dificultades para acceder a las fuentes de financiación externa, debido a las fuertes exigencias que las mismas imponen en relación a la solvencia y capacidad de pago.

La autofinanciación consiste en el mantenimiento de aquellos fondos destinados a asegurar una continuidad en la cantidad del patrimonio neto o activos de la empresa, o sea, se encargan del mantenimiento intacto del valor real de la empresa. Se forman por las dotaciones a amortizaciones, las provisiones y cualquier cuenta de correcciones de valoración.

La misma, se encuentra destinada al aumento de la potencialidad de la empresa. Está constituida por los beneficios no distribuidos y ahorrados de las reservas y del exceso de fondos de amortización sobre la depreciación económica y las provisiones sobre riesgos y gastos a cubrir.

### **3.11. Emisión de valores negociables**

Las acciones son participaciones que otorgan el derecho de propiedad sobre una empresa. Además, representan por ende cada una de las partes en lo que se puede dividir el capital social de la misma.

"Las acciones pueden ser nominales cuando aparece el nombre del propietario de la acción, o bien al portador. Su compraventa es negociable, cuando se cumplen con determinados requisitos en los mercados de valores".<sup>16</sup>

También, se pueden distinguir las acciones de conformidad las mismas sean ordinarias o preferentes. Éstas últimas, confieren determinados privilegios que no disfrutan los tenedores de acciones ordinarias, como es el hecho de percibir unos dividendos predeterminados sobre los beneficios de la empresa.

Por el contrario, las acciones ordinarias percibirán dividendos únicamente cuando así lo considere conveniente la empresa en cuestión.

---

<sup>16</sup> Abello Riveiro, José Manuel. **Introducción a las opciones financieras**. Pág. 50.

Los propietarios de acciones individuales son los propietarios últimos de las empresas, cuando las mismas sean líquidas, el remanente se tiene que distribuir entre este tipo de accionistas.

La tenencia de acciones, ya sean ordinarias o preferentes, otorgan un derecho de preferencia cuando se produce una ampliación de capital, lo cual se denomina derecho de suscripción preferente.

Cuando se ejerce este derecho al producirse una ampliación de capital, la acción antigua es denominada acción ex derecho. Por otra parte, no todas las acciones conceden el derecho a voto, para que un determinado accionista pueda tener derecho a voto tendrán que poseer un mínimo de acciones estipulado en los estatutos de la sociedad.

La ventaja fundamental de las acciones consiste en que permiten acceder al ahorro de otros agentes económicas. Otra ventaja importante, deriva del hecho de que el accionista no responde con sus bienes particulares ante la pérdida de la sociedad, por lo que sus pérdidas únicamente se reducen a la cantidad que haya invertido para comprar las acciones.

Los bonos son un instrumento de crédito legal, a través del cual se adquiere el compromiso de pagar una cantidad prefijada en una fecha concreta, cuando se cumplan determinados requisitos.



Esta clase de bonos suelen ser emitidos por grandes empresas y por los gobiernos, como medio de emitir deuda pública que les permita financiarse a corto y largo plazo.

El término bonos se suele utilizar para el reflejo de una emisión de deuda a corto plazo, mientras que para las emisiones de deuda a medio plazo, se emplea el término pagaré y a largo plazo el de obligación.

Las emisiones de deuda se llevan a cabo acudiendo a intermediarios financieros, que pueden ser bancos o cualquier otro tipo de intermediarios financieros, que trabajan a comisión por cuenta propia.

"El comprador de los bonos puede quedarse con ellos y cobrar los intereses acordados, o venderlos a un tercero. Los bonos emitidos por las empresas suelen encontrarse respaldados por una hipoteca sobre las propiedades de la empresa".<sup>17</sup>

Existe una gran variedad de valores en los mercados organizados como las acciones ordinarias o con derecho preferente de suscripción y acciones sin voto que puedan presentarse.

Lo anotado, debido a la importancia de analizar los valores convertibles que permiten al tenedor en cierto momento de la vida del empresario, suscribir los nuevos títulos por conversión de los antiguos.

---

<sup>17</sup> *Ibid.* Pág. 134.



### **3.12. Sociedades de garantía recíproca**

La situación financiera de la pequeña y mediana empresa con las limitaciones para acceder a las principales fuentes de financiación, ha ocasionado que dependan prácticamente del crédito a corto plazo como fuente primaria de financiación.

Para solventar esta dificultad de obtener créditos a mediano y largo plazo aparecen las sociedades de garantía recíproca, cuya finalidad esencial es prestar apoyo financiero, mediante la concesión de un aval que respalde sus créditos.

Las características de las sociedades de garantía, son que aportan el aval necesario para conseguir un crédito sin necesidad de presentar garantías complementarias, agilizar también la concesión de créditos a tipos más bajos que los del mercado, en donde las sociedades de garantía recíproca estudian la viabilidad del proyecto presentado. Ello, es de ayuda a los pequeños y medianos empresarios a estar informados sobre todo tipo de ayuda que puedan obtener y estar al tanto de nuevas oportunidades de negocio, y se constituyen en la práctica en el socio del empresario, tanto desde el punto de vista financiero como en otros aspectos.

### **3.13. Sociedades y fondos de capital de riesgo**

La expresión capital-riesgo alude a una actividad financiera debidamente especializada y sistematizada, que canaliza capitales hacia pequeñas y medianas empresas, en



buena medida innovadora, al tomar en consideración participaciones en el capital social de las mismas, generalmente en forma minoritaria y temporal.

Su finalidad social primordial consiste en la promoción, a través de la forma de tomar decisiones temporales en el capital de la empresa no financiera que no cotiza en el primer mercado las bolsas de valores.

La actividad de la sociedad de capital de riesgo se lleva a cabo mediante una selección del proyecto en donde la sociedad de capital busca empresas con equipos directivos de calidad, proyectos viables y rentables.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. Creación de una Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en Guatemala**

El Estado guatemalteco tiene el deber de brindar protección y de garantizar los derechos y la seguridad de las personas, motivo por el cual es necesaria la creación de una normativa específica en relación al tema de protección al usuario financiero, para el establecimiento de reglas claras y objetivas que conlleven beneficios para la población en general y las instituciones públicas, privadas, centralizadas y descentralizadas debidamente autorizadas en el país, para prestar servicios financieros como bancos, aseguradoras, agentes de bolsas, casas de cambio y almacenes generales de depósito.

#### **4.1. Junta Monetaria**

Es la autoridad máxima del Banco de Guatemala y ejerce la dirección suprema del Banco Central de la República. Además, tiene a su cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y vela por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando con ello la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.

El Artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala regula: "Moneda. Es potestad exclusiva del Estado, emitir y regular la moneda, así, como formular y realizar las políticas que tiendan a crear y mantener condiciones cambiarias



y crediticias favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional. Las actividades monetarias, bancarias y financieras, estarán organizadas bajo el sistema de banca central, el cual ejerce vigilancia sobre todo lo relativo a la circulación de dinero y a la deuda pública, dirigirá este sistema, la Junta Monetaria, de la que depende el Banco de Guatemala, entidad autónoma con patrimonio propio, que se regirá por su Ley Orgánica y la Ley Monetaria.

La Junta Monetaria se integra con los siguientes miembros:

- a) El Presidente, quien también lo será el Banco de Guatemala, nombrado por el Presidente de la República y por un período establecido en la ley.
- b) Los ministros de Finanzas Públicas, Economía y Agricultura, Ganadería y Alimentación.
- c) Un miembro electo por el Congreso de la República.
- d) Un miembro electo por las asociaciones empresariales de comercio, industria y agricultura.
- e) Un miembro electo por los presidentes de los consejos de administración o juntas directivas de los bancos privados nacionales.
- f) Un miembro electo por el Consejo Superior de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Estos tres últimos miembros durarán en sus funciones un año.

Todos los miembros de la Junta Monetaria, tendrán suplentes, salvo el Presidente, a quien lo sustituye el Vicepresidente y los ministros de Estado, que serán sustituidos por su respectivo viceministro.

El Vicepresidente de la Junta Monetaria y del Banco de Guatemala, quien también será nombrado por el Presidente de la República, podrá concurrir a las sesiones de la Junta



Monetaria, juntamente con el Presidente, con voz, pero sin voto excepto cuando sustituya al Presidente en sus funciones, en cuyo caso, si tendrá voto.

El Presidente, el Vicepresidente y los designados por el Consejo Superior Universitario y por el Congreso de la República, deberán ser personas de reconocida honorabilidad y de notoria preparación y competencia en materia económica y financiera.

Los actos y decisiones de la Junta Monetaria, están sujetos a los recursos administrativos y al de lo contencioso-administrativo y de casación".

Por su parte, el Artículo 133 de la Constitución Política de la República de Guatemala regula: "Junta Monetaria. La Junta Monetaria tendrá a s cargo la determinación de la política monetaria, cambiaria y crediticia del país y velará por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.

Con la finalidad de garantizar la estabilidad monetaria, cambiaria y crediticia del país, la Junta Monetaria no podrá autorizar que el Banco de Guatemala otorgue financiamiento directo o indirecto; garantía o aval al Estado, a sus entidades descentralizadas o autónomas ni a las entidades privadas no bancarias. Con ese mismo fin, el Banco de Guatemala no podrá adquirir los valores que emitan o negocien en el mercado primario dichas entidades. Se exceptúa de estas prohibiciones el financiamiento que pueda concederse en casos de catástrofes o desastres públicos, siempre y cuando el mismo sea aprobado por las dos terceras partes del número total de diputados que integran el Congreso a solicitud del presidente de la República.

La Superintendencia de Bancos, organizada conforme a la ley, es el órgano que ejercerá la vigilancia e inspección de bancos, instituciones de crédito, empresas financieras, entidades afianzadoras, de seguros y las demás que la ley disponga".

La finalidad de la Junta Monetaria consiste en asegurar la estabilidad monetaria, cambiaria y crediticia del país. La Junta Monetaria no puede autorizar que el Banco de Guatemala otorgue financiamiento directo o indirecto, garantía o aval al Estado, a sus entidades descentralizadas o autónomas, ni a las entidades privadas no bancarias.

Con esa misma finalidad, el Banco de Guatemala no puede adquirir los valores que emitan o negocien en el mercado primario dichas entidades.

Se exceptúan de esas prohibiciones el financiamiento que pueda conocerse en casos de catástrofes o desastres públicos, siempre y cuando el mismo sea aprobado por las dos terceras partes del número total de diputados que integran el Congreso de la República de Guatemala a solicitud del Presidente de la República de Guatemala.

Todos los miembros de la Junta Monetaria tienen suplentes, salvo el Presidente a quien lo sustituye el Vicepresidente y los ministros de Estado, que serán sustituidos por su respectivo viceministro.

El Vicepresidente de la Junta Monetaria y del Banco de Guatemala, quien también será nombrado por el Presidente de la República, podrá concurrir a las sesiones de la Junta



Monetaria, juntamente con el Presidente, con voz, pero sin voto, excepto cuando sustituya al Presidente en sus funciones, en cuyo caso, si tendrá voto.

El Presidente, el Vicepresidente y los designados por el Consejo Superior Universitario y por el Congreso de la República, deberán ser personas de reconocida honorabilidad y de notoria preparación y competencia en materia económica y financiera.

Las funciones de la Junta Monetaria son las siguientes:

- a) Determinar y evaluar la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, incluyendo las metas programadas, tomando en consideración el entorno económico.
- b) Velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional.
- c) Reglamentar los aspectos relativos al encaje bancario y al depósito legal, de acuerdo con su Ley Orgánica.
- d) Reglamentar la cámara de compensación bancaria o cualquier otro instrumento o mecanismo que persiga los mismos fines de aquella.
- e) Autorizar políticas de inversiones de las reservas monetarias internacionales.
- f) Establecer las reservas necesarias para el fortalecimiento del patrimonio bancario.



- g) Aprobar el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Banco de Guatemala y el de la Superintendencia de Bancos.
- h) Aprobar o modificar la estructura administrativa del Banco de Guatemala.
- i) Nombrar y remover al Gerente General y demás autoridades y funcionarios.
- j) Aprobar anualmente los estados financieros del banco.
- k) Aprobar anualmente, para su publicación, la memoria de labores del Banco de Guatemala.
- l) Emitir los reglamentos.
- m) Aprobar las disposiciones, normas o instrumentos legales que someta a su consideración la Superintendencia de Bancos o en su caso el Banco de Guatemala.
- n) Ejercer las demás atribuciones y facultades que le correspondan.

#### **4.2. Servicio al cliente**

El servicio de atención al cliente consiste en el que otorga una empresa para relacionarse con sus clientes. Consiste en el conjunto de las actividades



interrelacionadas que ofrece un suministrador con la finalidad de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar correctos y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de utilidad de mercadeo que efectivamente puede ser bastante eficaz como organización si es empleada adecuadamente, y para el efecto se deben seguir determinadas políticas institucionales.

### **4.3. Importancia del servicio al cliente**

Un adecuado servicio al cliente es más caro que el mantenimiento de uno, por lo cual se debe optar por parte de las compañías de poner por escrito la actuación empresarial que exista.

Los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, debido a que ello significa que son quienes obtienen menores costos de inventario. El vendedor tiene que encontrarse preparado para evitar que las huelgas y desastres naturales perjudiquen al cliente. Todas las personas que entran en contacto con el cliente proyectan actitudes que lesionan a éste y al representante de ventas al llamarse por teléfono, la recepcionista en la puerta, el servicio telefónica al llamar para instalar un nuevo equipo o servicio en la dependencia, y el personal de las ventas que finalmente logran el pedido.

Es de importancia debido a que mediante el mismo, se determinan cuales son los que el cliente demanda, así como para la plena identificación de los posibles servicios a ofrecer.



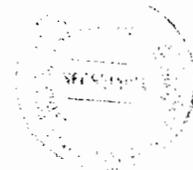
Al conocer que servicios requiere el cliente, se tiene que detectar la cantidad y calidad de los mismos y para hacerlo se puede recurrir a varios elementos, entre los mismos se encuentran las compras, quejas y reclamos.

Además, es de interés decidir sobre el precio y el suministro del servicio. Entre los elementos del servicio al cliente, se encuentran los siguientes:

- a) Contacto cara a cara.
- b) Relación con el cliente.
- c) Correspondencia.
- d) Reclamos y cumplidos.
- e) Instalaciones.

#### **4.4. Estudio de la necesidad de crear una Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en la sociedad guatemalteca**

Es necesaria la creación de una ley que consagre el adecuado suministro de información y procedimiento para la atención de las peticiones, quejas o reclamos de los usuarios financieros, personas que tienen diferentes acepciones como clientes, asegurados, tarjetahabientes, cuentacorrentistas, deudores y otras.



La economía financiera de la población en Guatemala se encuentra inmersa en un mercado financiero que únicamente se beneficia a las entidades que prestan servicios financieros y no a las personas que emplean los servicios antes mencionados, en virtud del poco que existe tanto en materia financiera, así como en materia económica y se encuentra al borde del término que únicamente perjudica a los usuarios y por ello en varios países a nivel mundial se ha creado una legislación específica para la protección y defensa de los derechos de los usuarios de servicios financieros.

La Ley de Supervisión Financiera Decreto 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala indica: "Funciones. Para cumplir con su objeto la Superintendencia de Bancos ejercerá, respecto de las personas sujetas a su vigilancia e inspección, las funciones siguientes:

- a) Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones y resoluciones aplicables.
- b) Supervisarlas a fin de que mantengan la liquidez y solvencia adecuadas que les permita atender oportuna y totalmente sus obligaciones, y evalúen y manejen adecuadamente la cobertura, distribución y nivel de riesgo de sus inversiones y operaciones contingentes.
- c) Dictar en forma razonada las instrucciones tendientes a subsanar las deficiencias o irregularidades que encontrare.
- d) Imponer las sanciones que correspondan de conformidad con la ley.
- e) Ejercer vigilancia e inspección con las más amplias facultades de investigación y libre acceso a todas las fuentes y sistemas de información de las entidades supervisadas, incluyendo libros, registros, informes, contratos, documentos y



cualquier otra información, así como a los comprobantes que respaldan las operaciones de las entidades supervisadas.

Toda sociedad, empresa o persona particular que preste a las entidades sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos, servicios informáticos, contables, legales, de custodia, de intermediación de valores u otras operaciones, tiene la obligación de permitir el acceso a sus instalaciones a las personas nombradas por la Superintendencia de Bancos, así como de proporcionarles toda la información, documentos, registros o comprobantes que respaldan las operaciones, negocios, contratos o asuntos que tengan relación con la entidad supervisada a la que le prestan servicios.

- f) Solicitar directamente a cualquier juez de primera instancia de los ramos civil o penal, las medidas precautorias que considere necesarias para poder cumplir con su función de vigilancia e inspección en caso de negativa, impedimento o retraso por parte de la entidad correspondiente para prestarle los servicios enumerados en el inciso anterior, las cuales se decretarán sin necesidad de audiencia previa.
- g) Requerir información sobre cualesquiera de sus actividades, actos, operaciones de confianza y su situación financiera, sea en forma individual, o cuando proceda, en forma consolidada.
- h) Realizar su vigilancia e inspección sobre la base de una supervisión consolidada.
- i) Evaluar las políticas, procedimientos, normas y sistemas de las entidades y, en general, asegurarse que cuenten con procesos integrales de administración de riesgo.

- j) Efectuar recomendaciones de naturaleza prudencial tendientes a que identifiquen, limiten y administren adecuadamente los riesgos que asuman en sus operaciones, constituyan las reservas de valuación que sean necesarias para cubrir el riesgo de irrecuperabilidad y mantengan patrimonio suficiente con relación a tales riesgos.
- k) Velar por el cumplimiento de manera general y uniforme de las operaciones de contabilidad, de conformidad con la normativa emitida por la Junta Monetaria.
- l) Velar por el cumplimiento de las disposiciones generales emitidas por la Junta Monetaria que norman las operaciones de confianza.
- m) Velar por el cumplimiento de las normas emitidas por la Junta Monetaria para que las entidades proporcionen al público información suficiente, veraz y oportuna sobre sus actividades y su situación financiera, en forma individual y, cuando corresponda, en forma consolidada.
- ñ) Normar de manera general y uniforme, los requisitos mínimos que las entidades sujetas a su supervisión deben exigir a los auditores externos o firmas de auditoría en la realización de auditorías externas a las mismas.
- o) Llevar registros de los bancos, sociedades financieras, grupos financieros, empresas controladoras, empresas responsables, almacenes generales de depósito, casas de cambio, compañías de seguros y fianzas y otras entidades que, conforme la ley, estén sujetas a la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos; de los directores, funcionarios superiores y representantes legales de las entidades referidas, así como de auditores externos, agentes de seguros, y otros que sean necesarios para el cumplimiento de sus fines.

- 
- p) Solicitar a la autoridad que corresponda la liquidación o la declaratoria de quiebra de las entidades sujetas a su vigilancia e inspección, en los casos que proceda de conformidad con la ley.
  - q) Proporcionar la información estadística o datos de índole financiera que requiera la Junta Monetaria, el Banco de Guatemala o el Tribunal competente.
  - r) Participar y formar parte de organismos, asociaciones, entidades y foros internacionales de supervisión, así como poder suscribir y adherirse a declaraciones emitidas por éstos, de conformidad con la ley.
  - s) Intercambiar información con otras entidades de supervisión, nacionales o extranjeras, para propósitos de supervisión.
  - t) Denunciar, ante autoridad competente, los hechos que puedan tener carácter delictuoso, acerca de los cuales tenga conocimiento por razón de sus actividades, para lo cual queda autorizada para proporcionar información que identifique a depositantes o inversionistas, cuando sea requerida judicialmente.
  - u) Proponer a la Junta Monetaria los reglamentos, disposiciones y demás normativa que ésta deba dictar, en materia de su competencia, de conformidad con la ley.
  - v) Dictar las disposiciones necesarias para que las entidades supervisadas le remitan los informes, datos, antecedentes, estadísticas, y otros documentos sobre su situación financiera, determinando el plazo y la forma o medio por el que dicha información le habrá de ser remitida.
  - w) Ejercer las demás funciones que le correspondan de acuerdo con las leyes, reglamentos y otras disposiciones aplicables".

También, existen instalaciones especializadas en atender los requerimientos de los clientes por teléfono. La evolución de la tecnología, ha permitido otras formas de interacción como el correo electrónico. En el caso de los centros de llamado, los números acostumban ser una línea gratuita.

Considerando la posibilidad de que los usuarios que solicitan información paguen por ella, mediante los números de teléfono de tarificación adicional, los sistemas de pago de servicios de internet y considerando la posibilidad de distribuir la intensidad de la actividad mediante el sistema, se tienen que desarrollar servicios donde los que resuelven los problemas y preguntas son personas que reciben un porcentaje del pago realizado por el usuario.

"Las instituciones financieras prestan servicios financieros a sus clientes, o sea, a una compañía que ofrece a sus clientes servicios relacionados con el dinero que posee o necesita. Por ende, las instituciones financieras son intermediarios debido a que se ubican entre las distintas partes intervinientes".<sup>18</sup>

Una institución financiera ofrece la posibilidad de hacer una transferencia de dinero a su cuenta bancaria, a cambio de una comisión por los servicios de intermediación prestados.

Existen infinidad de ejemplos de la labor de las instituciones financieras y distintos tipos de instituciones.

---

<sup>18</sup> Tulán Morgan, José Saúl. **El usuario de servicios financieros**. Pág. 47.

Los usuarios financieros son toda persona que pertenece al sistema financiero, como asegurador. Los clientes son las personas naturales o jurídicas, con quienes las entidades o instituciones financieras establecen origen legal o contractual, para el suministro de productos y de servicios en desarrollo de su objeto social.

"El usuario es la persona natural o jurídica quien sin ser cliente, emplea los servicios de una entidad o institución financiera. Además, el cliente potencial es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tentativas preliminares con la entidad vigilada, en relación a los productos o servicios ofrecidos por esta".<sup>19</sup>

Usuario financiero es todo cliente, usuario o cliente potencial de las entidades o instituciones financieras.

Desde ese punto de vista, la función supervisora de una institución consiste en diseñar y aplicar sistemas de análisis y verificación, que permiten el mantenimiento de un conocimiento actualizado de la situación de las entidades y su perfil de riesgos, como fundamento de la adopción de medidas que ayuden a prevenir y mantener la reducción del número, importancia y de las eventuales crisis que pueden surgir.

A la luz del desarrollo financiero, es necesario emitir la normativa apropiada para que el país cuente con un banco central moderno, cuya autonomía se vea fortalecida, con la finalidad del ejercicio del control monetario y la utilización de los instrumentos que más convengan para el logro del objetivo esencial de los bancos.

---

<sup>19</sup> Gálvez Alegría, Jorge Mario. **La defensa del usuario**. Pág. 48.



La estabilidad a nivel general de precios, como finalidad esencial del Banco de Guatemala, es la mejor contribución de ésta para la promoción y creación del mantenimiento de las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, así como para el fortalecimiento de un sistema financiero adecuado, por lo cual es esencial consagrarlo en la legislación guatemalteca como objetivo fundamental.

Además, es indispensable incorporar en la legislación bancaria cambios que se traduzcan en elementos de importancia para el fortalecimiento de la gestión de la política monetaria, en un entorno moderno y dinámico, toda vez que reviste fundamental importancia el hecho de que el banco central tiene que implementar un proceso de transparencia y rendición de cuentas a la sociedad, referente a las medidas adoptadas por el logro de su finalidad fundamental.

Los servicios financieros o bancarios son los ofrecidos por una entidad que tiene por finalidad la intermediación financiera y los presta al usuario.

La tasa de interés efectiva, consiste en la tasa para operaciones activas de crédito, cuyo cálculo se hace tomando en consideración la totalidad de cargos que la entidad aplica al cliente.

El contrato de adhesión es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor de los productos y servicios financieros, sin que el usuario, para suscribirlos haya discutido su contenido.

"La educación financiera es un tema sustancial, para el bienestar de las familias y para el desarrollo del país. En la misma medida en que los servicios y productos financieros se han tornado mayormente variados y complejos, la educación financiera ha cobrado mayor importancia en relación a que las personas se desenvuelvan con acierto dentro de diversas opciones disponibles que antes no existían".<sup>20</sup>

Los agentes bancarios son aquellas personas individuales o jurídicas que ejercen actividades de tipo comercial, con las cuales un banco se encarga de la suscripción de un contrato, para que por cuenta de éste puedan llevar a cabo algunas operaciones y prestar algunos servicios del banco en particular, como la recepción de depósitos monetarios y de ahorro, pago de cheques y retiros de cuentas de depósitos previamente constituidas en el banco contratante, así como también el pago de préstamos, la recepción y envío de remesas.

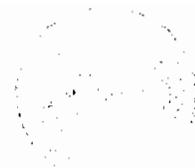
El agente de seguro es la persona individual que hace de intermediaria entre las compañías de seguros y debe orientar al momento de elegir. Los agentes pueden ser dependientes e independientes.

Éstos últimos pueden trabajar para varias aseguradoras y tienen que actuar mediante una agencia de seguros.

El agente tiene que encontrarse autorizado por la Superintendencia de Bancos y la agencia encontrarse inscrita en dicha institución.

---

<sup>20</sup> Ibid. Pág. 145.



La aseguradora es la institución que cubre a cambio del pago de una prima los riesgos a los cuales puede encontrarse sujeto un bien, una persona, una institución o una empresa.

En la sociedad guatemalteca, las aseguradoras son supervisadas por la Superintendencia de Bancos y tienen que adoptar la forma de sociedades anónimas. Anteriormente, las mismas eran autorizada por el Ministerio de Economía.

Los bancos son instituciones financieras que cumplen con la función social de mediar entre quienes cuentan con dinero y quienes lo necesitan, mediante instrumentos que ayudan a administrar y disponer de él con seguridad.

Las casas de cambio, son aquellas sociedades anónimas no bancarias dedicadas a la compra y venta de divisas de distintos países y que pueden o no encontrarse vinculadas a los grupos financieros.

Las casas de cambio que operan en el mercado institucional de divisas, son autorizadas por la Junta Monetaria y supervisadas a través de la Superintendencia de Bancos en Guatemala.

Las empresas especializadas en servicios financieros son empresas que llevan a cabo actividades de naturaleza financiera, que se encargan del otorgamiento de créditos para financiar operaciones de tarjeta de crédito y arrendamiento financiero.

Se encargan de financiar sus operaciones con su mismo capital, crédito bancario y la creación y colocación de títulos valores en ofertas públicas bursátiles. Las entidades que pertenezcan a un grupo financiero, se encuentran sujetas a la supervisión consolidada por parte de la Superintendencia de Bancos.

La intermediación financiera bancaria es la realización habitual en forma pública o privada de las actividades que consisten en la captación de dinero, o bien de cualquier instrumento que sea representativo del mismo y del público como la recepción de depósitos, colocación de bonos, títulos u otras obligaciones, destinándolo al financiamiento de cualquier naturaleza, sin tomar en consideración la forma jurídica que adopten dichas captaciones y financiamientos. Esta actividad la pueden llevar a cabo los bancos que se encuentren autorizados.

El sistema financiero es el conjunto de las instituciones financieras que llevan cabo actividades de naturaleza financiera. En la sociedad guatemalteca el sistema financiero se encuentra regulado por instituciones que están sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos.

Es evidente la falta de supervisión a las instituciones que prestan servicios financieros en la sociedad guatemalteca por la Superintendencia de Bancos, debido a que por su misión, su objetivo primordial es velar por la solidez bancaria del país.

Las modalidades para que una queja proceda ante la Superintendencia son modalidades de hechos denunciados depósitos, sustracción indebida de tarjeta de

débito, cargos fraudulentos en tarjetas de crédito, copia de datos en un cajero automático y seguros. La Oficina de Atención al Usuario es la encargada de establecer la debida protección de defensa al usuario de servicios financieros, para que vele por el cumplimiento de los derechos de las personas.

La normativa de mayor importancia a nivel internacional que vela por una protección preferente a los usuarios de servicios financieros es la Declaración Universal de Derechos de los Usuarios de Servicios Financieros y constituye un avance especial en esta materia.

El documento en mención cuenta con el apoyo de numerosas organizaciones públicas y privadas de defensa de los derechos de los usuarios financieros, así como instituciones bancarias entre los derechos reconocidos y entre ellos se encuentra el acceso al crédito sin discriminación, la libertad de contratación, la mejora de las condiciones de los contratos la necesidad de una legislación financiera y el derecho de mejorar las condiciones crediticias de conformidad con las circunstancias del mercado.

Es fundamental la creación de una Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en Guatemala, para asegurar una supervisión bancaria que se encargue de salvaguardar la estabilidad del sistema financiero, y de vigilar la solvencia y el cumplimiento de las funciones de las entidades de crédito.





## CONCLUSIÓN DISCURSIVA

Es fundamental brindar protección a la defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros de las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizado, así como regular la organización y las reclamaciones que formulen los usuarios, llevando a cabo un procedimiento conciliatorio, ya sea en forma individual o colectiva con las instituciones financieras y coadyuvando con otras autoridades en materia financiera, para fomentar una mejor relación entre las instituciones de usuarios. La importancia de crear herramientas para constituir oportunidades de mejorar y aplicar acciones correctivas a través de una entidad encargada de la atención al usuario financiero, permite velar por el cumplimiento de una ley, de su organización, de procedimientos y del funcionamiento que tenga como objetivo primordial la protección y defensa de los derechos de los usuarios financieros, otorgándoles los elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que se establezcan con las instituciones financieras.

La creación de una Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros es fundamental, debido a la falta de información relacionada con los productos financieros que ofrecen los integrantes de ese sector, aunado a los riesgos de inestabilidad económica mundial que repercuten en el mercado nacional, a la diversidad de los intereses existentes y a la falta de seguridad jurídica de los usuarios de servicios financieros, siendo por ello fundamental contar con una normativa independiente, imparcial y especializada en la solución de conflictos surgidos con motivo de los distintos servicios financieros.





## BIBLIOGRAFÍA

ABELLO RIVEIRO, José Manuel. **Introducción a las opciones financieras.** México, D.F.: Ed. Porrúa, 1990.

AGUILERA BERNABÉ, Georgina María. **El derecho financiero como rama autónoma.** La Habana, Cuba: Ed. Nacional, S.A., 1989.

BONFATI, Mario Alberto. **Manual de derecho bancario.** Buenos Aires, Argentina: Ed. Abeledo Perrot, 1995.

BORRELL CAPLAN, Demetrio Alejandro. **Estructura y formación financiera.** México, D.F.: Ed. Tiempos, 1999.

BOUCHAIN GALICIA, Rafael. **La liberalización de los servicios financieros.** México, D.F.: Ed. Diana, 2001.

CASTELLÓN MUÑOZ, Luis Enrique. **Gestión comercial de servicios financieros.** México, D.F.: Ed. ESIC, 2007.

DE PINA, Rafael. **Diccionario de derecho.** México, D.F.: Ed. Porrúa, 1989.

FERNÁNDEZ ANTÓN, María Gabriela. **Valoración de los instrumentos financieros.** México, D.F.: Ed. Similar, 1996.

GÁLVEZ ALEGRÍA, Jorge Mario. **La defensa del usuario.** Barcelona, España: Ed. Porrúa, 1989.

GÓMEZ LÓPEZ, Rony. **Ventajas del uso de los derivados financieros.** Madrid, España.: Ed. Porrúa, 1995.

MARTÍNEZ GÁLVEZ, Arturo. **Derecho bancario y financiero.** Guatemala: Ed. Vilé, 2000.

QUINTANA ADRIANO, Elvia Arcelia. **La globalización del sistema financiero.** México, D.F.: Ed. Nuevos tiempos, 1991.



SERRA PUCHE, Luis Ernesto. **Servicios financieros**. Barcelona, España: Ed. Ariel, 1993.

TULÁN MORGAN, José Saúl. **El usuario de servicios financieros**. México, D.F.: Ed. Unión, S.A., 2009.

### **Legislación:**

**Constitución Política de la República de Guatemala.** Asamblea Nacional Constituyente, 1986.

**Código Civil.** Decreto Ley 106 del Jefe de Gobierno de la República de Guatemala Enrique Peralta Azurdía, 1963.

**Código de Comercio de Guatemala.** Decreto 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, 1970.

**Ley Orgánica del Banco de Guatemala.** Decreto 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, 2002.

**Ley de Bancos y Grupos Financieros.** Decreto 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, 2002.

**Ley Monetaria.** Decreto 17-2002 del Congreso de la República de Guatemala, 2002.

**Ley de Supervisión Financiera.** Decreto 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, 2002.

**Ley de Libre Negociación de Divisas.** Decreto 94-2000 del Congreso de la República de Guatemala, 2000.

**Ley de la Actividad Aseguradora.** Decreto 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala, 2010.



**Ley del Mercado de Valores y Mercancías.** Decreto 34-1996 del Congreso de la República de Guatemala, 1996.

**Ley de Protección al Consumidor y Usuario.** Decreto 06-2003 del Congreso de la República de Guatemala, 2003.