

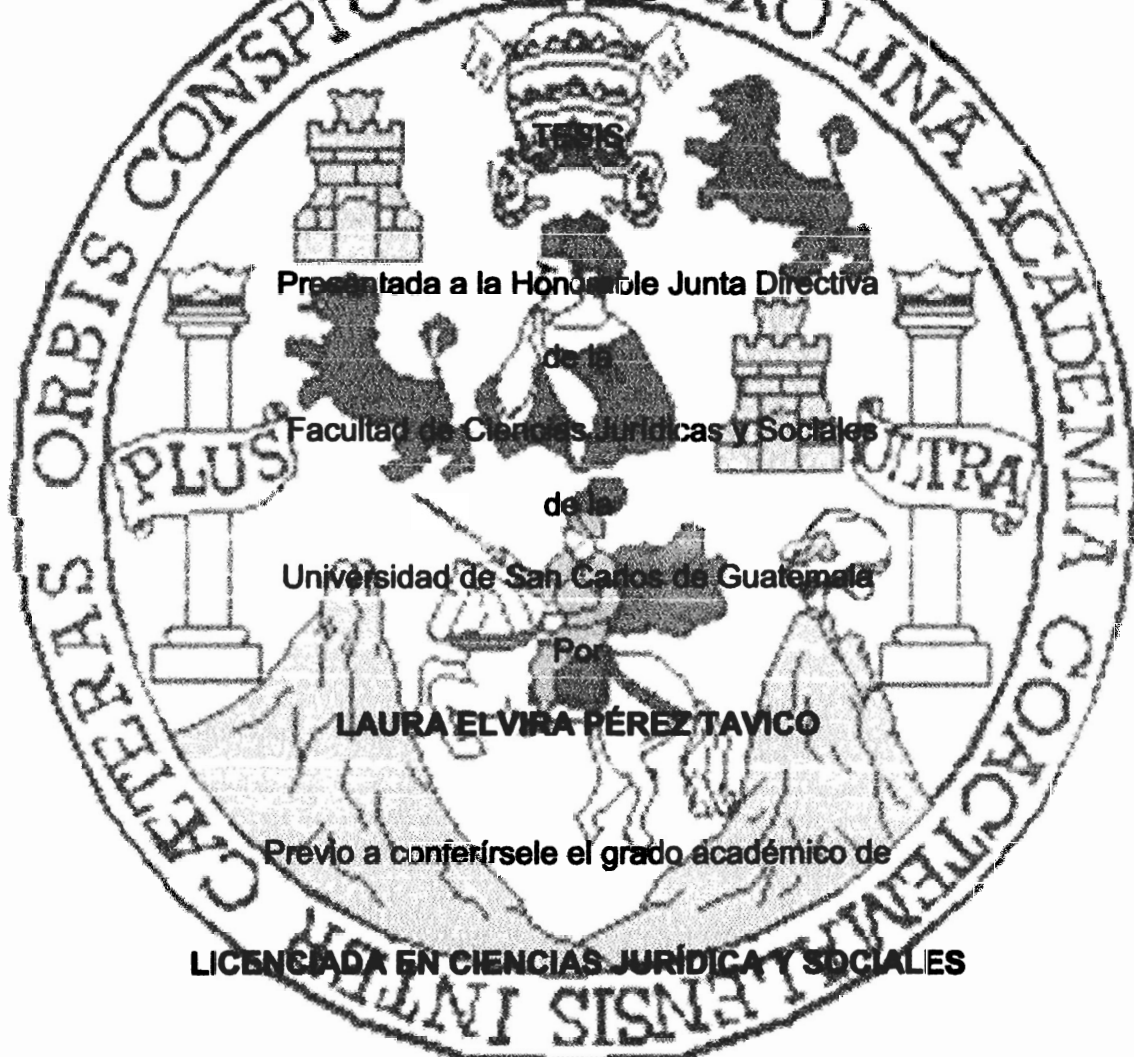
**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**



GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016

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

**INCLUSIÓN DE LA FIGURA DEL RECLAMO BANCARIO EN LA LEY DE BANCOS
Y GRUPOS FINANCIEROS DE GUATEMALA Y SUS EFECTOS ECONÓMICOS
SOCIALES**



Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

LAURA ELVIRA PÉREZ TAVICO

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICA Y SOCIALES

Y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, noviembre de 2016

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

DECANO: Lic. Gustavo Bonilla

VOCAL I: Lic. Luis Rodolfo Polanco Gil

VOCAL II: Licda. Rosario Gil Pérez

VOCAL III: Lic. Juan José Bolaños Mejía

VOCAL IV: Br. Jhonathan Josué Mayorga Urrutia

VOCAL V: Br. Freddy Noé Orellana Orellana

SECRETARIO: Lic. Fernando Antonio Chacón Urizar

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ
EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidente: Lic. Hector René Granados Figueroa

Vocal: Lic. Carlos Alberto Cáceres Lima

Secretaria: Licda. Olga Aracely López Hernández

Segunda Fase:

Presidenta: Licda. Adela Lorena Pineda Herrera

Vocal: Lic. Arnoldo Torres Duarte

Secretario: Lic. Ronald David Ortíz Orantes

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




Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala,
 01 de abril de 2016.

Atentamente pase al (a) Profesional, HECTOR APOLONIO COXAJ CUYUCH
 _____, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante
LAURA ELVIRA PÉREZ TAVICO, con carné 200912219,
 intitulado INCLUSIÓN DE LA FIGURA DEL RECLAMO BANCARIO EN LA LEY DE BANCOS Y GRUPOS
FINANCIEROS DE GUATEMALA Y SUS EFECTOS ECONÓMICOS SOCIALES.

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.

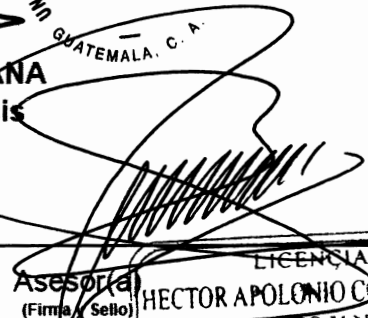
El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo no mayor de 90 días continuos a partir de
 concluida la investigación, en este debe hacer constar su opinión respecto del contenido científico y
 técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros
 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 09 / 05 / 2016. f)


 Asesor(a) LICENCIADO
 (Firma / Sello) **HECTOR APOLONIO COXAJ CUYUCH**
 ABOGADO Y NOTARIO





Bufete Profesional
Lic. Hector Apolonio Coxaj Cuyuch
Abogado y Notario



Guatemala, 29 de junio de 2016.

Dr. William Enrique López Morataya
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala.



Dr. López Morataya:

Respetuosamente le informo a usted que de acuerdo al nombramiento de fecha 01 de abril del presente año, he procedido a asesorar la tesis titulada: "INCLUSIÓN DE LA FIGURA DEL RECLAMO BANCARIO EN LA LEY DE BANCOS Y GRUPOS FINANCIEROS DE GUATEMALA Y SUS EFECTOS ECONÓMICOS SOCIALES", de la bachiller LAURA ELVIRA PÉREZ TAVICO, motivo por el cual emito lo siguiente:

- a) Respecto al contenido científico de la tesis se puede verificar en las técnicas y métodos utilizados, ya que en la misma se analizan aspectos legales importantes y de actualidad, que reflejan la problemática planteada en cuanto a las reclamaciones bancarias presentadas por los clientes de dichas instituciones.
- b) Los métodos utilizados en la investigación fueron el análisis, la inducción, la deducción y la síntesis; mediante los cuales la bachiller no sólo logró comprobar la hipótesis sino que también analizó y expuso detalladamente los aspectos más relevantes relacionados con la figura del reclamo bancario.
- c) La técnica bibliográfica permitió recolectar y seleccionar adecuadamente el material de referencia, resguardando el derecho de autor.
- d) La redacción de la tesis es clara, concisa y explicativa, habiendo la bachiller utilizado un lenguaje técnico y comprensible para el lector; haciendo uso de las reglas ortográficas de la Real Academia Española.



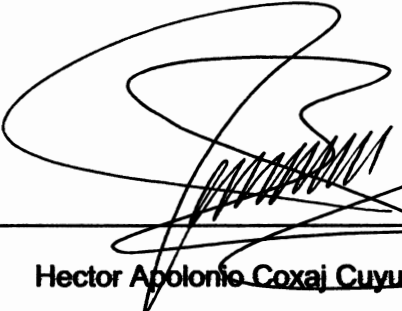
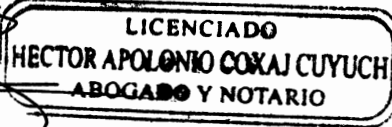
Bufete Profesional
Lic. Hector Apolonio Coxaj Cuyuch
Abogado y Notario



- e) Cada uno de los capítulos se ha desarrollado adecuadamente, ya que se fundamenta la comprobación de la hipótesis, lo cual genera una contribución científica al sistema formativo guatemalteco.
- f) En la conclusión discursiva, la bachiller expone sus puntos de vista sobre la problemática y a la vez recomienda la necesidad de incluir la figura del reclamo bancario en la Ley de Bancos y Grupos Financieros para que conste dentro legislación nacional.
- g) La bachiller aceptó todas las sugerencias y correcciones necesarias que en su momento se plantearon para una mejor comprensión del tema; en todo caso, respeté sus opiniones y los aportes que planteó.
- h) Declaro que no soy pariente de la estudiante dentro de los grados de ley y otras consideraciones que estime pertinentes.

Por lo anterior, hago de su conocimiento que la tesis cumple con todos los requisitos estipulados en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público; por lo que procedo a emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, para que la misma continúe el trámite correspondiente.

Atentamente,

Hector Apolonio Coxaj Cuyuch

Asesor de Tesis


Colegiado No. 4492




DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 07 de septiembre de 2016.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante LAURA ELVIRA PÉREZ TAVICO, titulado INCLUSIÓN DE LA FIGURA DEL RECLAMO BANCARIO EN LA LEY DE BANCOS Y GRUPOS FINANCIEROS DE GUATEMALA Y SUS EFECTOS ECONÓMICOS SOCIALES. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

RFOM/srrs.








DEDICATORIA

A DIOS:

Toda la gloria y honra, por permitirme llegar a este momento, por darme la sabiduría necesaria, guiar mi camino y sostenerme con su mano

A MIS PADRES:

Andrea Tavico por tu apoyo incondicional, los consejos, la paciencia y el esfuerzo que has hecho durante este tiempo. Saúl Pérez por escucharme y motivarme para seguir adelante, gracias por todo lo que con esfuerzos me has brindado.

A MI HIJA:

Dyana Nicole, por darme el privilegio de tenerte como hija, porque eres mi fortaleza y la razón por la cual llegué hasta acá, por enseñarme a luchar, a esforzarme, ser valiente, a no darme por vencida y ser mejor cada día. Ahora que eres un angelito más en el cielo, sé que desde allá me cuidas y que estás con nosotros en todo momento. Siempre te llevo en mi mente y en mi corazón.

A MIS HERMANOS:

Katherine y Josue, por estar siempre en las buenas y en las malas, por la paciencia, brindarme el hombro en los momentos difíciles, y por su compañía que hicieron que los días sean mejores.

A MI FAMILIA:

Por brindarme todo el apoyo y la fuerza necesaria para seguir adelante y alcanzar mi meta.

A MIS AMIGOS:

Por brindarme su amistad, cariño, lealtad, respeto, por formar parte de mi vida, gracias por estar allí a mi lado aún en los momentos adversos y hacer más fáciles los malos momentos.



A:

La Tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, por darme la oportunidad de ser parte de esta casa de estudios; en especial a la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales gracias por todo el conocimiento base para el desarrollo de la profesión.



PRESENTACIÓN

La presente investigación, fue realizada en el ámbito del derecho mercantil, derecho financiero y bancario, debido a la naturaleza del reclamo bancario. El tipo de investigación es cualitativa, es decir, que se describieron las cualidades de un problema que se suscita en la realidad, en este caso el reclamo bancario como una institución del derecho mercantil encargado de hacer llegar las reclamaciones correspondientes en contra del sistema bancario guatemalteco.

El trabajo fue realizado en el año 2016 en los meses de enero a mayo. El objeto de estudio es la inclusión de la figura del reclamo bancario en la Ley de Bancos y Grupos Financieros y los efectos jurídicos y sociales que generará en Guatemala. Por lo tanto el sujeto de estudio son los clientes de las diferentes entidades financieras.

El principal aporte de la investigación es el de establecer la creación de la figura del reclamo bancario en la ley, para que sea una opción común para la resolución de conflictos entre cliente banco y poder proteger o restituir un derecho vulnerado. Así mismo analizar sus efectos económicos sociales y los beneficios que generará su regulación legal en Guatemala.



HIPÓTESIS

La figura del reclamo bancario actualmente no se encuentra regulado en la Ley de Bancos y Grupos Financieros de Guatemala, por lo tanto es necesario incluir dicha figura en la ley, ya que es un medio por el cual el cliente pueda accionar cuando se le estén vulnerando sus derechos o se vea afectado en sus intereses económicos, para esto es necesario que el Banco de Guatemala como máximo ente del derecho financiero, pueda conocer los reclamos bancarios en contra de cualquier institución bancaria existente en Guatemala y así poder proteger o restituir los derechos vulnerados al cliente.



COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

En la presente investigación se comprobó la hipótesis planteada, debido a la necesidad de regular la figura del reclamo bancario dentro de la legislación nacional, en la actualidad este tipo de reclamación se maneja internamente dentro de cada institución bancaria y su decisión es inapelable, pese a poder reclamar a través de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor. Esta figura, por su especialidad debe de ser incluida dentro de la Ley de Bancos y Grupos Financieros de Guatemala ya que no es un asunto de derecho del consumidor propiamente dicho, debido a la especialidad del reclamo por parte del cliente a un banco, por lo tanto debe de regularse dentro de la ley anteriormente mencionada, para que sea menester el cumplimiento de esta disposición por parte de todo el sistema bancario nacional, siendo esta la ley que regula y organiza a estas instituciones a nivel nacional, esto con el objeto de restituir un interés o un derecho que es vulnerado.

La hipótesis anteriormente señalada se validó a través de la utilización del método científico, utilizando para este caso los métodos deductivo, inductivo, sintético y analítico.



ÍNDICE

Pág.

Introducción i

CAPÍTULO I

1. Derecho financiero y derecho bancario.....	1
1.1. Derecho financiero.....	1
1.2. Definición de derecho financiero.....	2
1.3. Objeto del derecho financiero.....	3
1.4. Características del derecho financiero.....	5
1.5. Naturaleza jurídica del derecho financiero.....	6
1.6. Contenido del derecho financiero.....	7
1.7. Derecho bancario.....	8
1.8. Naturaleza jurídica del derecho bancario.....	10
1.9. Autonomía del derecho bancario.....	11
1.10. Fuentes del derecho bancario.....	12
1.11. Medios de impugnación en el derecho bancario.....	15

CAPÍTULO II

2. El reclamo bancario.....	19
2.1. Conceptualización.....	19
2.2. Aspectos básicos del reclamo bancario.....	21
2.3. Procedencia y requisitos del reclamo bancario.....	24

CAPÍTULO III

3. Instituciones de control bancario en Guatemala.....	31
--	----



Pág.

3.1. Banco de Guatemala	31
3.2. Superintendencia de Bancos	38
3.3. Junta Monetaria	41

CAPÍTULO IV

4. Inclusión del reclamo bancario en la Ley de Bancos y Grupos Financieros	47
4.1. Consideraciones generales	48
4.2. El reclamo bancario y la dirección de atención y asistencia al consumidor	49
4.3. El reclamo bancario en la actualidad	52
4.4. Inclusión de la figura del reclamo bancario en la Ley de Bancos y Grupos Financieros	55
CONCLUSIÓN DISCURSIVA	63
BIBLIOGRAFÍA	65



INTRODUCCIÓN

La Ley de Bancos y Grupos Financieros de Guatemala fue promulgada para que los bancos del sistema posean una normativa moderna que les permita seguir desarrollándose para realizar eficazmente sus operaciones y así prestar mejores servicios a sus usuarios, tomando en cuenta las tendencias de globalización y el desarrollo de los mercados financieros internacionales. Dicha ley fue creada debido a que se desarrollaron estructuras corporativas que, aun cuando tienen una función económica positiva para el país, las mismas carecían de regulación específica. Por su parte, el reclamo bancario, tiene por objeto examinar las reclamaciones relativas a operaciones bancarias que vulneren las normas de disciplina o las buenas prácticas bancarias. En la actualidad este tipo de reclamación, se maneja internamente dentro de cada institución bancaria y su decisión es inapelable, pese a poder reclamar a través de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor.

El objetivo de la presente investigación fue determinar los beneficios que generará la inclusión de la figura del reclamo bancario en la Ley de Bancos y Grupos Financieros de Guatemala, para los clientes del sistema bancario. Por su parte la hipótesis de la investigación se basa en el análisis de la figura del reclamo bancario, que actualmente no se encuentra regulado en ninguna ley nacional, por lo tanto es necesario incluir dicha figura en la Ley de Bancos y Grupos Financieros de Guatemala.

La investigación que se presenta está dividida en cuatro capítulos; el primero de ellos aborda el tópico de los cuerpos del derecho financiero y el derecho bancario, su definición, objeto, naturaleza jurídica y contenido; por su parte el capítulo segundo, trata lo concerniente al reclamo bancario, su conceptualización, sus aspectos básicos así como la procedencia y los requisitos del derecho bancario; en el capítulo tercero, se analizan las instituciones de control bancario en Guatemala, iniciando por el Banco de



Guatemala, la Superintendencia de Bancos y finalmente la Junta Monetaria; el capítulo cuarto trata sobre la inclusión del reclamo bancario en la Ley de Bancos y Grupos Financieros de Guatemala, iniciando por el reclamo bancario, la dirección de atención y asistencia al consumidor, para luego contemplar el reclamo bancario en la actualidad y finalmente establecer la inclusión de la figura del reclamo bancario en la Ley de Bancos y Grupos Financieros.

Para el desarrollo de la presente investigación fueron utilizados tres métodos de investigación, el deductivo, ya que se abarcó desde la forma más amplia y general del derecho constitucional y el derecho bancario, y de esa forma llegar a describir de forma más sencilla la problemática abordada en la presente investigación; el método sintético, por medio del cual se unen todos los elementos del problema para obtener una visión más amplia y clara acerca de la posibilidad de la inclusión de la figura del reclamo bancario en la Ley de Bancos y Grupos Financieros de Guatemala y sus efectos económicos sociales; el tercer método utilizado fue el analítico, para manejar la información obtenida de forma más clara y ordenada, ya que se hace mejor manejo de la misma, lo cual nos permite una visión más clara sobre el problema a investigar y las técnicas de investigación fueron la del fichaje, bibliográfica y documental.

La presente investigación es de suma importancia y relevancia para la sociedad guatemalteca en el sentido de que es necesario crear un departamento de reclamos dentro del derecho bancario y para que esto sea posible debe de incluirse esta figura y su procedimiento administrativo en la Ley de Bancos y Grupos Financieros de Guatemala, para que exista una entidad específica que conozca los reclamos bancarios en contra de cualquier institución bancaria autorizada en Guatemala y así poder proteger o restituir los derechos vulnerados al cliente.



CAPÍTULO I

1. Derecho financiero y derecho bancario

Para los efectos de esta investigación, es preciso determinar en qué consiste el derecho financiero y el derecho bancario; así como analizar cuales son las similitudes entre estas áreas del derecho, la importancia que tienen dentro del andamiaje jurídico guatemalteco y cómo estas pueden ser utilizadas a favor del usuario dentro de una relación contractual entre instituciones bancarias y particulares.

1.1. Derecho financiero

El derecho financiero, se desarrolla en Guatemala a partir del siglo XIX, en donde toma auge el concepto de finanzas públicas, al momento de que el Estado empezó a percibir los ingresos provenientes de las rentas públicas y los tributos, dándose por primera vez la noción de gasto público, debiendo entonces legislarse la forma en la cual este debe de desarrollarse dentro del país para su correcto funcionamiento.

Se puede afirmar entonces que esta rama del derecho surge al ser necesaria una disciplina jurídica que se encargue de toda la problemática jurídica relacionada con la organización de orden financiero del Estado guatemalteco y de adecuar el endeudamiento del Estado y de su debida organización financiera.



1.2. Definición de derecho financiero

Después de conocer las generalidades de esta materia, es necesario establecer su definición, desde un punto de vista jurídico y doctrinario, de tal manera que se tenga el entendimiento de como se circunscribe esta materia dentro del derecho.

En ese sentido, se debe de iniciar por citar al autor Manuel Ossorio, quien establece que derecho financiero es: "Rama del Derecho Público interno que regula la actividad del Estado en cuanto a los órganos encargados de la recaudación y aplicación de impuestos, presupuesto, crédito público y, en general, de todo lo relacionado directamente con el patrimonio del Estado y su utilización."¹

De esta definición se puede establecer que, esta rama del derecho, se encarga de estudiar lo concerniente al patrimonio estatal y la forma en la cual esta se recauda y se gasta.

Por su parte, el tratadista Manuel Matus afirma, sobre el derecho financiero: "Es la disciplina jurídica que estudia preceptos legales que rigen la organización del Estado para la percepción, administración y empleo de los recursos públicos entre el Estado y los contribuyentes, como las que se generan entre estos como consecuencia de la imposición."²

¹ Ossorio, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Pág. 306

² Matus, Manuel. **Finanzas públicas**. Pág. 71



Para el autor Fernando Sainz de Bujanda, el derecho financiero: “Es la disciplina que tiene por objeto el estudio sistemático de las normas que regulan los recursos económicos que el Estado y que los demás entes públicos pueden emplear para el cumplimiento de sus fines, así como el procedimiento jurídico de percepción de los ingresos y de ordenación de los gastos y pagos que se destinan al cumplimiento de los servicios públicos”.³

El autor Guillermo Cabanellas por su parte define al derecho financiero como: “Serie ordenada de normas científicas y positivas referentes a la organización económica, a los gastos e ingresos del Estado”.⁴

De lo expuesto con anterioridad se puede determinar que el objeto de estudio del derecho financiero consiste en la forma legal en la cual se organiza los ingresos y egresos del Estado y como este se relaciona con los particulares y la población en general.

1.3. Objeto del derecho financiero

Es necesario establecer en qué consiste el derecho financiero así como las formas en las cuales se busca la reglamentación y la aplicación del mismo. Se puede afirmar entonces que “la finalidad del derecho financiero es la de reglamentar la actividad que

³ Sainz de Bujanda, Fernando. **Hacienda y derecho**. Pág. 33

⁴ Cabanellas, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental**. Pág. 120



realiza el Estado de Guatemala, persiguiendo el interés de la colectividad desde el punto de vista de las finanzas públicas.

El derecho financiero, para alcanzar la finalidad mencionada en el párrafo anterior, utiliza a los órganos que ejercen el derecho financiero, a los medios en que se exterioriza, mediante la utilización del presupuesto general de la nación, así como también a través del contenido de las relaciones a las cuales da origen.

A continuación se indican los distintos órganos que se encargan de ejercer el derecho financiero, siendo los mismos los siguientes:

- a. El Ministerio de Finanzas Públicas
- b. El Banco de Guatemala
- c. La Superintendencia de Administración Tributaria
- d. La Junta Monetaria
- e. La Contraloría General de Cuentas⁵

Se puede afirmar que el derecho financiero en Guatemala se apoya en estas instituciones para el correcto funcionamiento del mismo y su aplicación dentro del territorio nacional, de tal manera que el objeto se cumpla dentro del ordenamiento jurídico de la actividad financiera que se lleve a cabo.

⁵ Ismalej Alvarado, Glenda Maribel. **La importancia de fortalecer la actividad financiera del estado para el debido cumplimiento de las leyes fiscales en Guatemala.** Pág. 3



1.4. Características del derecho financiero

Para determinar las implicaciones que tiene el derecho financiero dentro de Guatemala es importante mencionar las siguientes características:

- a. **“Público:** El derecho financiero es publico debido a que el mismo es aquel conjunto de normas reguladoras del orden jurídico dependiente de las finanzas del Estado de Guatemala, así como también de las distintas relaciones con las que cuenta el Estado como aquel ente de orden jurídico de los distintos particulares existentes con otros distintos Estados e instituciones de orden público, y de orden privado tanto nacionales como extranjeras y de las distintas obligaciones y derechos que son originarias de dichas relaciones.

- b. **Autónomo:** El derecho financiero cuenta con autonomía debido a que es derecho, la cual cuenta con características ideológicas propias que se derivan de la Carta Magna. También puedo establecer que el derecho financiero actúa de manera coordinada y en conexión permanente con el resto de las disciplinas jurídicas, como parte integrante de un todo de carácter orgánico

- c. **Sistematicidad:** Puedo determinar, que el derecho financiero cuenta con una estructura bien completa, además de contar con una teoría de orden general que le es bien útil para el debido apoyo, para un sistema de principios y de ayuda a la interpretación que debe de realizarse. Con la debida ayuda de los mismos, se puede



dar solución a la problemática legal originada por la actividad financiera llevada a cabo por el Estado guatemalteco, y de manera bastante especial, debido al fenómeno del impuesto, lo que puede ser traducido en normas de carácter procesal y sustantivo.”⁶

Es de suma importancia analizar lo escrito debido a que estas tres características se entrelazan para cumplir con el objeto del derecho financiero; toda vez que la autonomía le permite cumplir con sus objetivos especiales, además de instaurar todas las nociones que coadyuvarán a proteger el derecho específico por el cual fue creado, es en este punto cuando se debe de ligar con el carácter público del cual es revestido ya que se encarga de estudiar las actividades de las entidades públicas, es decir del Estado; por lo tanto también es sistematizado, esto debido a que es un sistema el que se utiliza para la consecución de su objetivo, en caso contrario no funcionaría ya que de no existir se correría el riesgo de perder la veracidad del derecho.

1.5. Naturaleza jurídica del derecho financiero

Se debe de iniciar afirmando que el derecho financiero es una rama del derecho público, debido a que es ejecutado y puesto en practica por las instituciones públicas del Estado, esto ha causado controversia en la doctrina hasta el punto de existir un debate de su pertenencia al derecho administrativo; no obstante por ser un derecho autónomo y con sus propias doctrinas y funciones, se puede considerar al derecho

⁶ *Ibid.* Pág. 14



financiero como una rama independiente del derecho; siendo una rama del derecho público.

La definición que aporta Sarmiento García cuando establece que: “actividad administrativa desarrollada por entidades estatales o por su delegación, que tiene por finalidad satisfacer necesidades individuales de importancia colectiva, mediante prestaciones materiales en especie, periódicas y sistemáticas que constituyen el objeto esencial de una concreta relación jurídica con el administrado y asegurada por normas y principios que tienden a dar prerrogativas de derecho público a quien la cumple para permitirle la mejor satisfacción de las necesidades colectivas”.⁷

Se puede establecer que es congruente la definición de un servicio público con la función que trata de cumplir el derecho financiero debido a que trata de reglamentar el ingreso y el egreso de las entidades estatales a través de normas jurídicas e instituciones encargadas de aplicar esta rama del derecho.

1.6. Contenido del derecho financiero

Habiendo dejado en claro que el derecho financiero es una rama del derecho público y específicamente relacionado con las finanzas del Estado, es importante y necesario tener conocimiento del contenido del mismo.

⁷ Sarmiento García, Jorge Horacio. **Temas de introducción a las instituciones de derecho público.** Pág. 23



Para el autor Manuel Matus cuando se refiere al contenido del derecho financiero: “Es esencialmente de relaciones sumadas a la teoría y organización financiera, siendo el contenido del mismo la teoría financiera, la organización financiera del Estado, las relaciones entre el Estado y los sujetos pasivos de la obligación tributaria y las relaciones que se originan entre los particulares derivado de los impuestos”.⁸

Teniendo en consideración lo anterior se establece que el contenido del derecho financiero consiste en el análisis de las instituciones públicas que son el sistema que conforma la llamada hacienda pública, es decir que se encarga de reglamentar las mismas para garantizar la transparencia y la seguridad de la recaudación tributaria a través de estas.

1.7. Derecho bancario

En el presente trabajo se indica en qué consiste el derecho bancario y cómo se fundamenta su validez en Guatemala, para luego considerar su importancia dentro del reclamo bancario y como este se entrelaza con el derecho financiero.

El autor Miguel Acosta Romero lo define como: “El conjunto de normas jurídicas reguladoras de las relaciones entre particulares y entre las autoridades, nacidas del ejercicio de la actividad crediticia y bancaria, o asimiladas a éstas y aquéllas, en cuanto a su disciplina jurídica y ejecución judicial y administrativa”.⁹

⁸ Matus, Manuel. *Op. Cit.* Pág. 71

⁹ Acosta Romero, Miguel. *Derecho bancario.* Pág. 60

Para Joaquín Rodríguez, la materia bancaria se define: “Como toda actividad social, supone sujetos, relaciones, objetos, términos sin los cuales sería inconcebible. Por eso, puede decirse que el complejo de las personas, de las cosas y de los negocios, por medio de los que se efectúan las operaciones de banca, es llamada materia bancaria”¹⁰

Se puede afirmar que el “derecho bancario consiste en un conjunto de normas, jurisprudencia y doctrina que trata de regular lo concerniente a las diferentes Entidades de Crédito bancarias o entidades de depósito, así como las operaciones realizadas con el público en general, incluidos sus clientes, y con otras Entidades de Crédito. Además de la banca oficial y privada, el derecho bancario se aplica a las cajas de ahorro y a las cooperativas de crédito.”¹¹

Este derecho se encarga entonces de normar a las instituciones bancarias, entidades financieras y de crédito en el caso de Guatemala, también se pueden incluir dentro del mismo a los almacenes generales depósito y su accionar dentro del país, regulando todas aquellas conductas que permitan desarrollar cada una de sus funciones de forma legal.

En consideración con lo anterior se debe establecer que existen tres operaciones que el derecho bancario debe de normar:

¹⁰ Rodríguez Rodríguez, Joaquín. **Derecho bancario**. Pág. 2

¹¹<http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/derecho-bancario.htm>. **Derecho bancario**. (Consulta: 01 de abril 2016)

- a. Los sujetos bancarios, en cuanto a su estructura y funcionamiento.
- b. Las operaciones bancarias
- c. Los objetos bancarios

1.8. Naturaleza jurídica del derecho bancario

Es importante mencionar en que se fundamenta la naturaleza jurídica del derecho bancario y como esta se interrelaciona con las normas del derecho guatemalteco.

Para ello se debe de citar lo propuesto por Humberto Enrique Ruíz Torres, quien indica lo siguiente: "La transformación del Derecho Bancario en Derecho Público, se aprecia en una serie de fenómenos económico-sociales; ya que se ha se ha demostrado que una gran parte de la doctrina extranjera y mexicana, considere que la actividad bancaria es un servicio público y, consecuentemente, está sujeta a concesión o autorización por parte del Estado. Bajo esta perspectiva, las normas que regulen estos aspectos, tiene el carácter de Derecho Público."¹²

Por su parte, sobre la naturaleza jurídica del derecho bancario, Joaquín Rodríguez, Rodríguez establece: "autonomía didáctica, en el sentido de ser objeto de una exposición independiente, tanto por razones de una mayor extensión en el estudio del mismo, como por la conveniencia de una especialización de indudable importancia, desde el punto de vista de la práctica".¹³

¹² Ruíz Torres, Humberto Enrique. **Derecho bancario**. Pág. 25

¹³ Rodríguez, Rodríguez, Joaquín. **Op. Cit.** Pág. 55



Se puede determinar que la naturaleza jurídica del derecho bancario está dentro del ámbito del derecho público, aunque su surgimiento se dé en la esfera del ámbito privado al ser empresas de dicha índole, pero el servicio que presta es público por vincularse con las finanzas de las personas; para ello es necesario que el Estado se vea involucrado en la relación jurídica y tiene que ser incluido al momento de establecerse las normas jurídicas que respondan a las necesidades legales que se presentan

1.9. Autonomía del derecho bancario

La autonomía como término proviene del latín auto, que significa uno mismo y nomos que quiere decir norma. Es la capacidad que posee una persona o entidad de establecer sus propias normas y regirse por ellas a la hora de tomar decisiones. Cuando se trata de la autonomía de una rama del derecho, se refiere a la existencia y subsistencia de esta sin depender de alguna otra.

El autor Arturo Martínez Gálvez, expone: "El Derecho Bancario, al que consideramos como una disciplina autónoma estudia un conjunto sistematizado y unificado del conocimiento sobre las normas, fenómenos e instituciones sociales relativas a las actividades correspondientes a la banca, al crédito con métodos y fines propios y observando las directrices emanadas de las autoridades monetarias y de supervisión."¹⁴

¹⁴ Martínez Gálvez, Arturo. *Las crisis financieras y la supervisión*. Pág. 14



Así mismo el autor Miguel Acosta Romero, sobre la autonomía de este derecho establece: "Ya hemos afirmado que el Derecho Bancario aun está considerado dentro del Derecho Mercantil y más bien afirmaríamos, dentro del Derecho Mercantil Administrativo, pero tiene autonomía. Expresamos este juicio con fundamento en que el Derecho Bancario tiene un objeto propio de conocimiento, una sistematización independiente en cuanto a su estructura, medios propios también de desarrollo y de conocimiento y normas que son específicas para esta materia, de aquí que por todo ello afirmamos que la ciencia del Derecho Bancario es el conjunto sistematizado y unificado de conocimientos sobre las normas, fenómenos e instituciones sociales relativos a las actividades de Banca y Crédito, en busca de principios generales, con un método propio de investigación y desarrollo."¹⁵

Analizando lo expuesto por los autores, se determina que el derecho bancario es una rama autónoma del derecho ya que esta realiza su actividad a través de principios propios, instituciones y leyes específicas, por lo que lo hace ser independiente de cualquier rama del derecho público.

1.10. Fuentes del derecho bancario

A continuación se realiza un análisis del derecho bancario para obtener un mejor entendimiento de esta rama del derecho, así mismo es preciso iniciar con su conceptualización.

¹⁵ Acosta Romero, Miguel. Op. Cit. Pág. 60.



Para el tratadista Guillermo Cabanellas: “Las fuentes del derecho son el fundamento u origen de las normas jurídicas y en especial, del derecho positivo vigente en determinado país y época”.¹⁶

Por su parte el autor Joaquín Rodríguez Rodríguez, indica lo que para él significa el concepto de fuentes de derecho y expone: “Son las formas concretas que asume el derecho objetivo vigente, en un tiempo y en un país dados y que se reducen a la ley y a la costumbre”.¹⁷

En el sentido llano de la palabra se entiende como fuente, el origen o vertiente de donde nace determinada cosa. En el caso de las normas jurídicas, se puede definir como: “aquello lo que da nacimiento o vida a una ley u ordenamiento jurídico y que en cierto momento es derecho positivo, es decir; de observancia obligatoria para cualquier sujeto que se encuentre dentro del territorio nacional, aunque puede también ser no vigente, tal el caso de cierto ordenamiento que ya perdió positividad, derivado de la creación de otras normas jurídicas o porque la necesidad de su aplicación ya no es necesaria.”¹⁸

Es por esto que las fuentes del derecho significan, los principios, los fundamentos o el origen de las normas jurídicas, naciendo de esa forma el ordenamiento jurídico de un país en un tiempo determinado.

¹⁶ Cabanellas de Torres, Guillermo. *Op. Cit.* Pág. 174

¹⁷ Rodríguez Rodríguez. *Op. Cit.* Pág. 5

¹⁸ Sierra Romero, Marvin Francisco. *Análisis jurídico comparativo de los procesos de autorización y constitución de entidades bancarias.* Pág. 19

Respecto a las clases de fuentes, es preciso afirmar las siguientes:

- a. **Fuentes históricas:** “En este caso podemos indicar, que son todos aquellos documentos que el legislador consulta, para tener mejor certeza al crear o plantear la norma jurídica, dicho de otra manera; pueden ser documentos que contengan un conjunto de leyes que ya no se encuentran vigentes, pero que sirven para ilustrar mejor el planteamiento de la ley a crearse.

- b. **Fuentes reales:** Estos son los factores y elementos que determinan el contenido de las normas jurídicas, se pueden mencionar también, como las necesidades que tiene la población en determinado momento, para que pueda plantearse la creación de una norma jurídica al caso concreto, entre estos factores están los económicos, los sociales, los culturales, los éticos, religiosos, etc.

- c. **Fuentes formales:** Podemos indicar que son los procesos de creación de las normas jurídicas, en nuestro país, este procedimiento es el señalado en la Constitución, es el procedimiento legislativo, el Congreso de la República de Guatemala es el único ente encargado de crear, modificar o derogar las normas jurídicas en el país.”¹⁹

Se puede determinar entonces que las fuentes son consideradas como partes de un todo, que se plasman en la norma jurídica, toda vez que cada una de éstas se toma en

¹⁹ **Ibid.** Pág. 20

consideración para que la ley abarque la totalidad de aspectos que se quieren reglamentar.

1.11. Medios de impugnación en el derecho bancario

En el presente trabajo es importante determinar los medios de impugnación dentro del derecho bancario, debido a que es necesario sentar un precedente jurídico y doctrinario sobre las formas en las cuales realiza en Guatemala, para que desde esa óptica se pueda determinar la procedencia del reclamo bancario y la necesidad de su inclusión en la legislación nacional.

Se debe de iniciar afirmando que: “los medios de impugnación, son todos los medios de control directo, que tienen los particulares para impugnar las resoluciones administrativas, el procedimiento legal de los medios de impugnación se deberán regir por lo que establece la Ley de lo Contencioso Administrativo, sin embargo en materia bancaria existe una excepción y en virtud de ello el único medio de impugnación es el recurso de apelación.

El recurso de apelación, como lo denomina la legislación bancaria, es propio del orden judicial y no del administrativo. Este medio de revisión y no de impugnación se introdujo desde la promulgación de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala y en la Ley de Bancos, en el año de 1946 y se mantuvo en las reformas recientes a ambas leyes.



El conocimiento del recurso de apelación, le corresponde a la Junta Monetaria, así lo regula el Artículo 104 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros el cual establece: "Las resoluciones del Superintendente de Bancos con relación a sus funciones de vigilancia e inspección, serán obligatorias pero admitirán recurso de apelación, ante la Junta Monetaria". El mismo artículo especifica en el tercer párrafo: "No son apelables las resoluciones de la Superintendencia de Bancos que cuenten con la aprobación de la Junta Monetaria, de acuerdo con la ley, ni las que la Superintendencia de Bancos emita para ejecutar resoluciones de la propia Junta Monetaria sobre casos específicos que involucren a la entidad de que se trate".

No obstante lo anterior; los medios de impugnación como los son los recursos administrativos de revocatoria, reposición, así como el proceso contencioso administrativo y el recurso de casación si se pueden interponer en contra de los actos y decisiones que emita la Junta Monetaria, así lo regula el Artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala en su último párrafo."²⁰

Se puede afirmar que en la actualidad no existe ninguna forma legal que dé a los usuarios, una manera de defenderse respecto a las pretensiones de alguna institución bancaria, ya que solo existe un proceso interno para tal efecto, y la ley únicamente se refiere a las resoluciones de la Superintendencia de Bancos y la Junta Monetaria.

²⁰ Villagrán Hernández, Karla Johanna. **Ineficacia de la supervisión que efectúa la superintendencia de bancos, a la información que le presentan los bancos, que operan en el sistema financiero del país.** Pág. 26.



Por lo tanto, es necesario que los usuarios posean un medio por el cual puedan accionar de una manera netamente bancaria, para ello es importante que se establezca dentro del derecho bancario una forma de reclamo que sea fija y expedita para que los usuarios puedan realizar sus reclamaciones, esto con el objeto de restituir un interés o un derecho que es vulnerado, a través de una oficina estatal que maneje estos asuntos, para evitar arbitrariedades en las decisiones como sucede actualmente.





CAPÍTULO II

2. El reclamo bancario

En este apartado se desarrolla lo concerniente al reclamo bancario, se establezca en qué consiste y cómo se desarrolla, de tal manera que se determine la validez y la vigencia de esta institución en Guatemala, así como la capacidad de las entidades bancarias y del banco de Guatemala para poner en práctica esta figura, y así los usuarios puedan exigir el cumplimiento de sus derechos dentro del sistema bancario nacional.

2.1. Conceptualización

Este término es sinónimo al de reclamación; de conformidad con el tratadista Manuel Ossorio se considera como: "Acción y efecto de reclamar, y también oposición o contradicción que se hace a una cosa como injusta, o mostrando no consentir en ella. Más concretamente, el hecho de acudir ante una autoridad para que reconozca a favor del reclamante o de terceros la existencia de un derecho. También, la facultad de llamar una autoridad a un prófugo, o pedir el juez competente la entrega del reo de la causa en que otro entiende indebidamente."²¹

Por su parte, el diccionario de la lengua española de la Real Academia Española establece que reclamar se define como: "Clamar o llamar con repetición o mucha

²¹ Ossorio Manuel. Op. Cit. Pág. 811



instancia Pedir o exigir con derecho o con instancia algo. Clamar contra algo, oponerse a ello de palabra o por escrito.”²²

Se puede afirmar que reclamo es toda presentación por escrito que efectúe un cliente ante su banco para dar cuenta de una situación concreta que no ha sido resuelta por el mismo.

El reclamo bancario se define como la manera en la cual el banco central de un Estado, resuelve las quejas y reclamaciones que se presentan a las entidades bancarias del sistema nacional, que estén relacionadas con los intereses de los usuarios, derechos legalmente reconocidos y que se deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros. También atiende consultas que puedan formular aquellos sobre las normas aplicables en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para el ejercicio de sus derechos.

La finalidad de esta institución consiste en dar un servicio eficiente y eficaz a los reclamantes en las gestiones administrativas o legales de cada reclamo, busca prevenir posibles reclamos con capacitación en el uso de los servicios, así como informar a la sociedad de cuales son las mejores instituciones o las más riesgosas.

²² Real Academia Española. **Diccionario de lengua española.** <http://dle.rae.es/?id=VS3AoJM|VS3gD1Q> (Consultado: 11 de abril 2016)



Se puede determinar entonces que el reclamo bancario, se establece como la forma de establecer una forma institucional en donde los usuarios del sistema bancario de determinado país en este caso Guatemala, puedan abocarse a hacer sus reclamos en contra de las instituciones que conforman este sistema, una vez se haya agotado todos los procesos internos en el banco, para que los usuarios y clientes de estos tengan la posibilidad de restablecer los derechos violentados por los bancos; estableciendo a través de la intervención del banco central del país, por su competencia en el ámbito bancario, un servicio independiente que ajusta su funcionamiento a los principios de transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación, para evitar arbitrariedades en contra de los usuarios.

2.2. Aspectos básicos del reclamo bancario

En este apartado se determina cómo se aplicará la figura del reclamo bancario dentro del ámbito del derecho de Guatemala, al mismo tiempo se desarrolla la manera en la cual este será válido para su trámite.

En primer término es preciso afirmar que las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención al cliente de la entidad bancaria, para que esta determine dentro de un proceso interno la procedencia del mismo.



Aunque se considera que esta forma de actuar no es favorable al usuario a quien se quiere proteger, es también una instancia consecuente y necesaria, en el sentido de que si bien la propia institución debe resolver y siempre resolverá a su favor, también es cierto que puede utilizarse este reclamo cuando no exista un fundamento claro y conciso, por lo tanto primero debe de establecerse que en primera instancia se trate de resolver la problemática planteada a través del banco y si la arbitrariedad subsiste o se sigue violando el derecho, entonces procederá el reclamo bancario a través del banco central del país en este caso el Banco de Guatemala.

De acuerdo con lo anterior es preciso que en primer lugar, las reclamaciones deban presentarse ante el servicio de atención al cliente o defensor del cliente de la entidad bancaria; en el caso de su denegación, resolución no satisfactoria para el cliente se podrá presentar ante el Banco de Guatemala. A través de ello se pueden resolver los hechos que son reclamados habitualmente por los clientes de las entidades bancarias.

Así mismo se considera completa la respuesta de una institución bancaria cuando cubre todos los aspectos consultados y entrega toda la documentación de respaldo o las explicaciones suficientes de por qué la entidad ha tomado una decisión o desarrollado una acción, al mismo tiempo las respuestas obtenidas deben ser fundadas y proponer claramente los pasos a seguir para superar el problema dentro de un plazo razonable, ya que no existe un plazo determinado para constreñir al banco a resolver esas problemáticas, el tiempo de respuesta depende de la naturaleza del problema. Sin embargo, el banco, al recibir la presentación, informará al cliente del plazo estimado de



respuesta para cada situación específica y contactarlo cada vez que no pueda cumplirlo, entregándole una nueva estimación y más exacta. La finalidad de estas actuaciones se circunscribe en proteger los legítimos intereses de los clientes estableciendo un conjunto de obligaciones específicas aplicables a los contratos bancarios, exigiendo la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulando determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información, al mismo tiempo es preciso asegurar que el cliente reciba una explicación satisfactoria a su reclamo, que no existan transgresiones, así como acercar posiciones en las situaciones planteadas. Es importante señalar que las respuestas que otorga este organismo no son una sentencia o dictamen que resuelva un conflicto en favor de una parte u otra; no necesariamente va a existir un pronunciamiento a favor de una parte ni derivará en una sanción pública.

Se puede determinar entonces la importancia que tendrá la introducción de esta figura dentro de la práctica del derecho bancario de Guatemala y cómo impactará al mismo, sin dejar de lado el accionar del derecho financiero dentro de este al involucrarse al Banco de Guatemala y la Superintendencia de Bancos como entes rectores y encargados de dirigir la forma en la cual se realizarán los reclamos, al mismo tiempo de determinar la forma en la cual se llevará a cabo dentro de Guatemala y cómo afectará a los clientes de una institución bancaria.



2.3. Procedencia y requisitos del reclamo bancario

Es preciso establecer la forma en la cual esta figura puede proceder en Guatemala, al mismo tiempo de analizar los requisitos que han de ser exigidos para el trámite de ésta.

Se debe de afirmar que el reclamo bancario consiste en efectuar cualquier manifestación de insatisfacción relacionada con un producto o servicio proporcionada u ofrecido por una institución bancaria, dentro de un determinado territorio. El reclamo bancario se debe de circunscribir siempre y cuando este se refiera a toda operación bancaria sobre las cuales se tengan dudas o se sientan afectados, sea desde el punto de vista legal, normativo, comercial, operativo o de atención y que sean clientes activos de una entidad bancaria autorizada y vigente de acuerdo con el ordenamiento jurídico de Guatemala.

Ahora bien, se puede determinar que la única forma que proceda el reclamo bancario es cuando se determine que ha habido algún abuso o arbitrariedad por parte de alguna institución bancaria, previo agotamiento de la vía que ellos mismos proponen a través del servicio al cliente. En virtud de lo anterior quienes pueden efectuar el reclamo bancario serán las personas físicas o jurídicas, guatemaltecas o extranjeras, debidamente identificadas y acreditadas en su condición de usuarios de servicios bancarios en el territorio nacional. También será aplicable para las asociaciones y organizaciones de usuarios de servicios bancarios en representación de un



determinado cliente o en defensa de intereses colectivos. Es necesario afirmar que los datos que debe de contener la solicitud de reclamo bancario, tomando como fundamento el derecho comparado, serán los siguientes:

- a. Los datos del reclamante: nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, domicilio a efectos de notificaciones y número de identificación personal.
- b. La identificación de la entidad reclamada, así como de la oficina o sucursal a que se refiere en su caso la queja o reclamación.
- c. El motivo de la queja o reclamación que se presente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, haciendo constar expresamente que la reclamación no se encuentra pendiente de resolución. En ningún caso, podrá alegarse motivo distinto al empleado en la reclamación previa ante el departamento o servicio de atención al cliente, salvo que se refiera a hechos relacionados que se hubieran producido con posterioridad a su sustanciación.
- d. Acreditar que ha transcurrido el plazo establecido por el banco desde la fecha de presentación de la reclamación ante el departamento o servicio de atención al cliente sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión.
- e. Lugar, fecha y firma.



De acuerdo con lo anterior todos los datos son necesarios para probar la pretensión del reclamo y la validez del mismo, así como hacer constar que en efecto se trató de resolver el problema en la institución bancaria, para que se considere válido, junto a las quejas o reclamaciones se deberá acompañar cuanta documentación resulte imprescindible para resolver las cuestiones planteadas como motivo de la queja o reclamo.

Después de presentado el escrito, se creará el expediente y la entidad reclamada debe de realizar las alegaciones que cree oportunas, y así proceder a dictar la resolución al mismo, antes de que pasen cuatro meses desde la presentación de la queja o reclamo, en donde el Banco de Guatemala deberá de resolver si es procedente o no, siguiendo el procedimiento que se detalla a continuación:

- a. Se abre un expediente por cada reclamación.
- b. El expediente se inicia con la documentación aportada por el reclamante.
- c. Si la documentación es incompleta, se requerirá al interesado que la complete en un plazo máximo de 10 días hábiles, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se le tendrá por desistido de su reclamación.
- d. Una vez que la reclamación presentada esté completa y válida, la entidad tiene un plazo de 15 días hábiles para remitir sus alegaciones.



e. Recibidas las alegaciones, se procede al estudio de la reclamación.

f. El procedimiento se paraliza si la entidad reclamada acepta las pretensiones del reclamante o bien se produce el desistimiento voluntario de la reclamación por parte del reclamante.

g. El procedimiento finaliza con la redacción por parte del Servicio de Reclamaciones de un informe motivado que no tendrá en ningún caso carácter de acto administrativo recurrible.

h. Si el informe fuera desfavorable para la entidad reclamada, ésta está obligada a informar al Servicio de Reclamaciones si ha procedido a la rectificación voluntaria en un plazo no superior a un mes desde su notificación.

Después de haber analizado cómo se desarrolla este procedimiento, cabe destacar que cuando lo considera necesario, la autoridad quien realiza la investigación, podrá solicitar al banco involucrado entregarle los antecedentes del caso y explicar su posición frente a la situación planteada. Esta información es contrastada con los planteamientos de quien efectuó la presentación.

Luego se verifica la eventual existencia de incumplimientos a la ley o las normas, que los cálculos sean correctos y las imputaciones corresponden a lo pactado, así como que se dé respuesta suficiente a cada uno de los temas cuestionados. Cumplido lo



anterior, se entrega una respuesta por escrito al cliente, la cual recoge los antecedentes relevantes aportados por la entidad a través de su máxima autoridad.

Ahora bien, los efectos que se pretenden crear a través del reclamo bancario, serán los siguientes:

- a. Asegurar que el cliente reciba una explicación satisfactoria a su reclamo, que no existan transgresiones, así como acercar posiciones en las situaciones planteadas.
- b. Es importante señalar que las respuestas que otorga este organismo no son una sentencia o dictamen que resuelva un conflicto en favor de una parte u otra; no necesariamente va a existir un pronunciamiento a favor de una parte ni derivará en una sanción pública.

Establecido lo anterior, se enumeran los casos en los cuales se puede interponer el reclamo bancario, siendo los siguientes:

- a. Adeudo de intereses que no corresponden a la prestación de un servicio efectivo.
- b. Cargo de intereses no prevista contractualmente.
- c. Cobro de intereses indebidos, por diversos motivos.



- d. Cálculo incorrecto de las cuotas periódicas de amortización de un préstamo.**
- e. Cláusulas contractuales oscuras o confusas en los préstamos u obligaciones contractuales.**
- f. Condiciones contractuales que no coinciden con lo ofrecido por las entidades.**
- g. Inclusión en el contrato de una cláusula que represente un desequilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes.**
- h. Modificaciones contractuales operadas sin concurrir el consentimiento de todos los contratantes.**
- i. Actuación incorrecta en embargos de cuentas.**
- j. Actuación unilateral relacionada con bloqueos de cuentas.**
- k. Cancelación o modificación unilateral de cuentas, sin preaviso.**
- l. Cancelación unilateral de cuentas.**
- m. Cargos en cuenta no autorizados por el cliente.**



n. Disposición de fondos por persona no autorizada.

o. Disposición en cuenta de crédito por persona no autorizada.

p. Incumplimiento del contrato de prestación de servicios bancarios.

q. Negativa en solicitud de información por parte del titular de una cuenta bancaria.

r. Insatisfacción de Servicio por parte del personal de la entidad bancaria.



CAPÍTULO III

3. Instituciones de control bancario en Guatemala

Por la naturaleza de esta investigación es necesario establecer y analizar las distintas instituciones que poseen algún grado de control sobre la banca nacional, ya sea en instituciones bancarias o entidades financieras, determinar la importancia de estas dentro del ámbito del derecho bancario nacional y así establecer a cuál institución corresponderá la responsabilidad de tramitar el reclamo bancario y la relación de esta con el derecho financiero, para luego especificar como la Ley de Bancos y Grupos Financieros aborda este tópico.

3.1. Banco de Guatemala

De conformidad con la historia de esta institución, se debe de iniciar afirmando que el Banco de Guatemala, “fue creado por el Acuerdo Gubernativo del 30 de junio de 1926, con el cual se fundó el Banco Central de Guatemala, en ese sentido la Ley Orgánica del Banco de Guatemala antes Decreto 215 del Congreso de la República del 11 de diciembre de 1945, le confería al Banco de Guatemala la calidad de entidad autónoma, encargado de todas las funciones que corresponden a un Banco Central, con el propósito de establecer las condiciones monetarias, cambiarias y crediticias más favorables al desarrollo ordenado de la economía nacional, que promuevan la estabilidad en el nivel general de precios.



La estructura básica de la legislación financiera guatemalteca emitida en 1945 y 1946 permitió el ordenado funcionamiento del sistema en sus primeros cuarenta años de vigencia, unas veces a pesar y otras veces en virtud de los cambios legislativos que se les introdujeron en diversas ocasiones. Sin embargo, al concluir la década de los años ochenta resultó evidente que tanto las crisis económicas regionales, como la liberalización de la banca y de los mercados financieros internacionales, los avances en materia electrónica, de computación y de las telecomunicaciones, la internacionalización de los mercados de valores y de capitales, así como la mayor interdependencia en el mercado internacional, rebasaron la concepción que de tales mercados tuvieron los legisladores de los años cuarenta.

Como reacción a ese proceso de obsolescencia de la legislación financiera, en 1993 la Junta Monetaria aprobó el Programa de Modernización del Sistema Financiero Nacional. Mediante dicho programa se propuso actualizar el marco regulatorio vigente, buscando reformas que favorecieran la estabilidad macroeconómica y que propiciaran una mayor apertura del mercado financiero, así como un mayor papel de las señales del mercado como asignadoras de los flujos financieros; todo ello mediante el impulso de modificaciones reglamentarias y legales, las cuales no pretendían la derogación completa de las leyes vigentes sino, más bien, su adecuación a los nuevos tiempos.”²³

²³ <http://www.banguat.gob.gt/inc/ver.asp?id=/info/historica&e=125775> ¿Qué es el banco de Guatemala? (Consulta: 12 de abril 2016)



Adecuándose a lo anterior y de conformidad con el Artículo 2 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, define a esta institución como: "una entidad descentralizada, autónoma, con personalidad jurídica propia, con patrimonio propio, con capacidad para adquirir derechos y obligaciones, de duración indefinida y con domicilio en el departamento de Guatemala".

Como resultado de los lineamientos planteados por la Junta Monetaria y la preparación de la reforma integral de las leyes financieras se centró en la elaboración de cuatro proyectos de ley fundamentales:

- a. **Ley Orgánica del Banco de Guatemala:** Orientada a favorecer la estabilidad macroeconómica que permita a los agentes económicos la correcta toma de decisiones referentes al consumo, al ahorro y a la inversión productiva. también al sector financiero, para cumplir con su misión de asignar eficientemente el crédito, para lo cual debía definir claramente el objetivo fundamental del Banco Central, fortalecer su autonomía financiera, y exigirle transparencia y rendición de cuentas ante la sociedad.

- b. **Ley Monetaria:** Esta debía complementar a la anterior, estableciendo las responsabilidades de la emisión monetaria, la definición de reservas internacionales y la determinación de las especies monetarias.

- c. **Ley de Bancos y Grupos Financieros:** Orientada a propiciar la estabilidad del sistema financiero, permitir una mayor eficacia en la canalización del ahorro, fortalecer el sistema de pagos y aumentar la solidez y solvencia del sistema financiero. Para el efecto debía establecer un marco general, ágil y flexible para el funcionamiento de los grupos financieros, que permitiera la supervisión consolidada, favoreciendo la administración de riesgos y la salida ágil y ordenada de bancos con problemas.
- d. **Ley de Supervisión Financiera:** Orientada a favorecer la solidez y solvencia del sistema financiero, promover el ahorro al propiciar la confianza del público en el sistema bancario y viabilizar la estabilidad del sistema financiero. Para ello se debía fortalecer a la Superintendencia de Bancos, otorgándole independencia funcional, y dándole facultades para ejercer, con efectividad, la vigilancia e inspección de las entidades financieras del sistema.

Por su parte, el Banco de Guatemala, para cumplir con su objetivo fundamental, desarrolla en forma eficiente y eficaz las funciones que le encomienda su marco legal, en particular su ley orgánica. Para el efecto, dispone de una estructura organizacional encabezada por sus órganos superiores Junta Monetaria, Presidencia y Gerencia General, e integrada por la estructura administrativa que es coordinada por la Gerencia General, por medio de las Gerencias de Área, mismas que se conforman por departamentos, secciones y unidades. Cada una de las dependencias que conforman la organización del Banco Central tiene definida una función principal o razón de ser,



complementada por sus funciones básicas, objetivos y metas operativas. En síntesis las funciones principales de cada órgano y dependencia es la siguiente:

- a. **Junta Monetaria:** Ejerce la función de la dirección suprema del Banco de Guatemala.

- b. **Presidencia:** Está conformada por el Presidente y el Vicepresidente, quienes a su vez también lo son de la Junta Monetaria. Entre las atribuciones del Presidente están la de proponer a la Junta Monetaria la Política Monetaria, Cambiaria y Crediticia, incluyendo las metas programadas; y velar por la correcta ejecución de la política referida.

- c. **Gerencia general:** Tiene bajo su responsabilidad la administración del Banco de Guatemala y responde ante el Presidente de la institución y ante la Junta Monetaria del correcto y eficaz funcionamiento del Banco.

- d. **Gerencia económica:** Cuya responsabilidad es el diseño y el seguimiento de la Política Monetaria, Cambiaria y Crediticia del país, la evaluación periódica de la referida política, la identificación de las principales macrotendencias económicas, su análisis e interpretación y su incidencia en el esquema monetario interno, el análisis de la estabilidad financiera, la preparación de las principales estadísticas económicas necesarias para la toma de decisiones en materia de política monetaria.



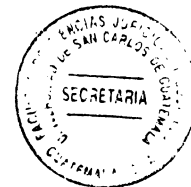
- e. **Gerencia financiera:** Tiene bajo su responsabilidad la coordinación de la ejecución de la Política Monetaria, Cambiaria y Crediticia; la inversión de las Reservas Monetarias Internacionales y la atención de las operaciones en moneda extranjera del sector público y del sistema bancario; los programas de adquisición, emisión, amortización y destrucción de especies monetarias; la atención de las operaciones de depósitos, retiros y canje de especies monetarias con los bancos del sistema; el monitoreo del cumplimiento de los lineamientos que dicte la Junta Monetaria para la administración de las Reservas Monetarias Internacionales, incluida la medición y análisis de indicadores de riesgo y desempeño de los portafolios de inversión del Banco Central; el registro contable de los eventos económico-financieros que afectan el patrimonio del Banco; y la implementación de las acciones que permitan el buen funcionamiento del sistema de pagos.
- f. **Gerencia administrativa:** Atiende las funciones administrativas y las de servicios, en áreas claramente definidas de acuerdo con su naturaleza y especialización. Estas funciones estarán enmarcadas, principalmente, en la comunicación y relaciones institucionales, la administración del recurso humano, la planificación estratégica y operativa, el desarrollo organizacional, las tecnologías de información, la proveeduría de bienes/servicios y la seguridad institucional.
- g. **Gerencia jurídica:** Es el área especializada en materia legal para asesorar a la Junta Monetaria, autoridades y funcionarios del Banco de Guatemala, y en la que se materializan las decisiones adoptadas por dicha Junta.



Por su parte el Artículo 4 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, establece las siguientes funciones:

- a. “Ser el único emisor de la moneda nacional;
- b. Procurar que se mantenga el nivel adecuado de liquidez del sistema bancario, mediante la utilización de los instrumentos en la presente Ley;
- c. Procurar el buen funcionamiento del sistema de pagos;
- d. Recibir en depósito los encajes bancarios y los depósitos legales a que se refiere esta Ley;
- e. Administrar las reservas monetarias internacionales, de acuerdo con los lineamientos que dicte la Junta Monetaria;
- f. Las demás funciones compatibles con su naturaleza de Banco Central que le sean asignadas por mandato legal”.

El Banco de Guatemala como institución es sumamente importante ya que es el responsable de la creación y mantenimiento de las condiciones necesarias para el desarrollo económico del país.



3.2. Superintendencia de Bancos

De conformidad con su naturaleza la Superintendencia de Bancos, es un órgano de banca central, eminentemente técnico, que actúa bajo la dirección general de la Junta Monetaria, es una institución descentralizada, pudiendo ejercer su función con plena autonomía técnica y funcional. “Surge en 1946, pero entró en funciones con fecha 2 de septiembre de ese mismo año”²⁴. Actualmente tiene su mandato constitucional, en el Artículo 133 último párrafo de la Constitución Política de la República de Guatemala el cual establece: “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”.

Se determina que su principal función es promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado.

Para explicar las funciones primordiales de esta institución, se puede afirmar que dentro del esquema de banca central, la Superintendencia de Bancos dispone de la independencia funcional necesaria, para el cumplimiento de sus fines y para velar porque las personas sujetas a su vigilancia e inspección cumplan con sus obligaciones legales y observen las disposiciones normativas aplicables en cuanto a liquidez, solvencia y solidez patrimonial.

²⁴ <http://www.sib.gob.gt/web/sib/superintendencia/historia>. (Consulta: 13 de abril 2016).



El Artículo 3 de la Ley de Supervisión Financiera determina las funciones, se mencionan las 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. Imponer las sanciones que correspondan de conformidad con la ley.**

- d. 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 los comprobantes que respaldan las operaciones de las entidades supervisadas.**

- e. Realizar su vigilancia e inspección sobre la base de una supervisión consolidada.”**



Las instituciones que están bajo la vigilancia e inspección de la Superintendencia de Bancos son las siguientes:

- a. Banco de Guatemala**
- b. Bancos del Sistema**
- c. Sociedades Financieras**
- d. Instituciones de Crédito**
- e. Entidades Afianzadoras**
- f. Entidades de Seguro**
- g. Almacenes Generales de Depósito**
- h. Casas de Cambio**
- i. Grupos Financieros**
- j. Empresas Controladoras de Grupos Financieros**
- k. Otras instituciones que disponga la ley**

Por estar las instituciones bancarias obligadas a dar cuenta a la Superintendencia de Bancos, es necesario que sea esta institución la que determine cómo se realizará el reclamo bancario dentro de Guatemala así como las implicaciones que tendrá y cómo se afectará al derecho bancario dentro del territorio nacional.



3.3. Junta Monetaria

Es necesario establecer la importancia que posee dentro del sistema bancario guatemalteco así como esta afectara al reclamo bancario para su aplicación dentro del derecho bancario nacional, y la relación entre el cliente y el banco en particular.

Se ha de iniciar que la Junta Monetaria es una entidad autónoma con patrimonio propio, se rige por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala y por la Ley Monetaria, es el órgano superior del Banco de Guatemala por disposición de la ley, debido a que así lo establece el Artículo 132 de la Constitución Política de la República de Guatemala. Tiene a su cargo la determinación de la política cambiaria y crediticia del país y vela por la liquidez y la solvencia del sistema bancario nacional, asegurando la estabilidad y el fortalecimiento del ahorro nacional.

La Ley Orgánica del Banco de Guatemala en el Artículo 13 establece que: "La Junta Monetaria, integrada conforme a la Constitución Política de la República de Guatemala ejerce la dirección suprema del Banco de Guatemala La Junta Monetaria se integra con los siguientes miembros:

- a. El Presidente, quien también lo será del Banco de Guatemala;

- b. Los Ministros de Finanzas Públicas; de Economía y de 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 presidente de los consejos de administración o juntas directivas de los Bancos privados nacionales; y**

- 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.”

Para ser miembro de la Junta Monetaria las calidades que deberán poseer son: guatemaltecos de origen, de reconocida honorabilidad, notoria preparación y competencia en materia económica y financiera, además deberá de actuar en función del interés nacional.

Así mismo el Artículo 18 establece quiénes tienen impedimento para ser miembros titulares o suplentes de la Junta Monetaria:

- a. **“Los menores de treinta años;**



- b. Los presidentes, directores o empleados de los bancos, exceptuándose los miembros titulares y suplentes electos por los bancos;**
- c. Los insolventes o quebrados, mientras no hubieren sido rehabilitados;**
- d. Los que hubieren sido condenados por delitos que impliquen falta de probidad;**
- e. Los que por cualquier razón sean legalmente incapaces para desempeñar sus funciones;**
- f. Los dirigentes de organizaciones de carácter político;**
- g. Los que desempeñen cargos o empleos públicos remunerados, ya sean de elección popular o de nombramiento de cualesquiera de los Organismos del Estado o de las municipalidades, salvo los cargos de carácter docente;**
- h. Los parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad del Presidente de la República, del Vicepresidente de la República y de los miembros ex-oficio; y**
- i. Dos o más personas que sean parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad; o que formen parte de un mismo consejo de administración en una sociedad mercantil."**



Una de las atribuciones legales se encuentra definido en la Ley de Bancos y Grupos Financieros en el Artículo 7, e indica lo siguiente: “La Junta Monetaria otorgará o denegará la autorización para la constitución de bancos. No podrá autorizarse la constitución de un banco, sin dictamen previo de la Superintendencia de Bancos.”

En el último párrafo del Artículo 5 de la misma ley, se regula: “Los actos y resoluciones que dicten, tanto la Junta Monetaria y la Superintendencia de Bancos, en aplicación de las leyes y reglamentos aquí indicados, observando el debido proceso, serán de acción ejecutiva y aplicación inmediata.”

Dentro de las atribuciones que le confiere el Artículo 26 de la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, las más importantes de la Junta Monetaria según mi opinión son las siguientes:

- a) “Determinar y evaluar la política monetaria, cambiaria y crediticia del país, incluyendo las metas programadas, tomando en cuenta el entorno económico nacional e internacional;
- b) Velar por la liquidez y solvencia del sistema bancario nacional;
- c) Reglamentar los aspectos relativos al encaje bancario y al depósito legal, de conformidad con la presente ley;



d) Aprobar el Presupuesto de Ingresos y Egresos del Banco de Guatemala y el de la Superintendencia de Bancos;

e) Aprobar anualmente los estados financieros del Banco.”

El Artículo 27 de la misma ley indica que: “La Junta Monetaria ejercerá sus funciones con absoluta independencia y bajo su exclusiva responsabilidad”.

Analizando lo anterior, se puede determinar que la función principal de la Junta Monetaria consiste en darle liquidez y solvencia al sistema bancario nacional, el cual no se puede llevar a cabo sin clientes, por lo tanto, si se quiere dar cumplimiento a ello corresponde a esta institución realizar lo conducente respecto a la manera en la cual el reclamo bancario encuentre su validez; toda vez que acepte como cierto los derechos reclamados dentro de este; es preciso que esta entidad también establezca la necesidad de que exista un reclamo bancario y que en su calidad de autoridad máxima del Banco de Guatemala norme lo concerniente respecto a esta institución jurídica, para que se pueda poner en práctica, además de prestarle especial atención en la resolución de estos asuntos para que estos se consideren apegados al derecho y válidos, ya que al tener la potestad que posee puede obligar a ambas partes participantes en un reclamo bancario a tomar por ciertas y firmes las resoluciones emitidas; en el entendido de que serán analizadas y resueltas por expertos en la materia, que además gozan de imparcialidad para resolver cada asunto de la forma más justa posible.



En virtud de lo anterior, los tres elementos que conforman la estructura del derecho bancario guatemalteco, deben de trabajar de forma conjunta para darle la importancia y la firmeza necesaria para que la resolución de este conflicto sea obedecido por las partes, ya que las tres instituciones tienen las funciones necesarias para hacer que esta figura jurídica funcione; en el entendido de que la Junta Monetaria es la encargada de velar por la solvencia bancaria; la Superintendencia de Bancos se encarga de la vigilancia e inspección de las entidades bancarias y financieras, dentro de las que están inmiscuidas su trato con el cliente, debido a ser los bancos los depositarios de la seguridad financiera de las personas; y tienen en el Banco de Guatemala como ente físico y administrativo la institución perfecta para que este reclamo pueda ser presentado y resuelto.



CAPÍTULO IV

4. Inclusión del reclamo bancario en la Ley de Bancos y Grupos Financieros

En este capítulo se trata de establecer el reclamo bancario como una figura válida y vigente dentro de la ley nacional, por la importancia que esta figura posee debe constar dentro de la ley y que sea una obligación a la cual tengan que someterse todos los bancos del sistema.

Se propone la inclusión del reclamo bancario en la Ley de Bancos y Grupos Financieros, en el entendido de que la misma se fundamenta en promover y garantizar el desarrollo económico y social del país, además de buscar establecer un sistema bancario confiable, solvente, moderno y competitivo, que mediante la canalización del ahorro hacia la inversión contribuya al crecimiento sostenible de la economía nacional, entendiendo que las finanzas individualizadas son una parte importante de la economía nacional y por ende todos los reclamos fundamentados por los clientes deben de tener una respuesta satisfactoria, imparcial y conforme al derecho.

Debido al objeto que la misma ley señala que consiste en regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, es la ley idónea para que el reclamo bancario nazca a la vida jurídica.



4.1. Consideraciones generales

El reclamo bancario o reclamación bancaria, consiste en reclamaciones presentadas por los usuarios de dichos servicios con el objeto de obtener la restitución de un interés o derecho que les es reconocido. El reclamo debe referirse a hechos concretos relacionados con acciones u omisiones de las entidades bancarias que supongan un perjuicio para los intereses o derechos de sus clientes reconocidos.

Actualmente, estos asuntos los bancos los resuelven internamente, solucionando la reclamación como entidad autónoma y sin que quepa ningún recurso frente a su decisión, más que una queja ante la dirección al consumidor. Por ello es necesario crear un departamento de reclamos de la Superintendencia de Bancos y para que esto sea posible debe de incluirse esta figura y su procedimiento administrativo, en la Ley de Bancos y Grupos Financieros de Guatemala.

La Constitución Política de la República de Guatemala, en el título segundo establece: “es deber del Estado garantizarle a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona”; debido al principio de seguridad jurídica que consagra dicho artículo consiste en la confianza que tiene el ciudadano dentro de un Estado de derecho hacia el ordenamiento jurídico; es decir, hacia el conjunto de leyes que garantizan su seguridad, y demanda que dicha legislación sea coherente e inteligible; en tal virtud las autoridades en el ejercicio de sus facultades legales deben actuar observando dicho principio, respetando las leyes



vigentes, principalmente la ley fundamental. Se debe de entender como seguridad jurídica para este caso las formas en las cuales los clientes deben de hacer algún reclamo a alguna institución.

El mismo cuerpo legal, establece en el Artículo 3 que: "el Estado garantiza y protege la vida humana desde su concepción, así como la integridad y la seguridad de la persona", se puede afirmar entonces que está en concordancia con la acotación anterior, por cuanto seguridad debe de tomarse también como la forma por medio de la cual los habitantes puedan exigir sus derechos en especial en lo que concierne a sus finanzas.

La Ley de Bancos y Grupos Financieros de Guatemala, fue promulgada para que los bancos del sistema obtengan una normativa moderna que les permita seguir desarrollándose para realizar más eficazmente sus operaciones y de prestar mejores servicios a sus usuarios, tomando en cuenta las tendencias de globalización y el desarrollo de los mercados financieros internacionales; todo esto, debido a que se desarrollaron estructuras corporativas que, aún cuando tienen una función económica positiva para el país, las mismas carecían de regulación específica.

4.2. El reclamo bancario y la dirección de atención y asistencia al consumidor

La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, mejor conocida por sus iniciales como DIACO, es una institución gubernamental de Guatemala y su competencia se



extiende en todo el territorio de la república; es además responsable de aplicar la Ley de Protección del Consumidor y el Usuario así como su reglamento dentro del país.

Esta institución vela por el respeto, cumplimiento, defensa de los derechos de los consumidores, usuarios y de las obligaciones de los proveedores, tal como lo establece el Artículo 53 de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario; lo cual permite que la Dirección de Atención y Asistencia al consumidor se constituya como una dependencia del Ministerio de Economía con independencia funcional y técnica, en donde cualquier consumidor que se crea violentado en sus derechos, pueda presentarse para el restablecimiento de los mismos. Esta dirección se crea tomando en cuenta los cambios dentro de las corrientes mundiales relacionadas con la globalización y en particular en por los tratados de Libre Comercio.

En la actualidad una de las funciones tutelares que corresponde a la DIACO es la de educar y orientar a los consumidores o usuarios acerca de los bienes o servicios disponibles en el mercado, así como hacer valer los derechos que le asisten, cómo y dónde ejercer dichos derechos. Tiene a su cargo varias funciones, a continuación se enuncian las principales, las cuales son:

- a. Resolver las quejas recibidas por medio de métodos básicos basados en el consenso y el diálogo entre proveedores y consumidores.**



- b. Realizar acciones que tienden a la prevención de situaciones que dañan a los consumidores o usuarios así como la divulgación sobre los derechos y obligaciones de los mismos con el propósito de evitar riesgos innecesarios en las relaciones de mercado.

- c. Verificar aspectos sensibles como en el caso de exhibición de precios, cumplimiento de etiquetado los productos que expenden los proveedores, el peso exacto de productos empacados, monitoreo de precios de útiles escolares, canasta básica alimentaria y gas propano entre otros.

- d. Registrar los contratos de adhesión cuando exista requerimiento de los proveedores y se llenen los requisitos de ley.

Por mandato legal la principal atribución de la DIACO es la defensa de los consumidores y usuarios, situación que se vuelve clave y de suma importancia dentro de un estado social y democrático, debido a que permite el desarrollo de un estado pacífico en el cual se establecen los principios de seguridad, justicia y equidad; la protección al consumidor se entiende como el desarrollo de la promoción de relaciones entre los consumidores o usuarios y proveedores de bienes y servicios para que ejerzan plenamente sus derechos y se cumpla con las obligaciones que la ley establece, fortaleciendo y mejorando el funcionamiento y la transparencia del mercado aumentando la responsabilidad social entre ambos, en este orden de ideas el elemento central es la confianza de los consumidores y usuarios en sus proveedores.



Se puede determinar que esta es la institución a la cual podría extenderse algún tipo de reclamo en contra de un banco, no obstante esta institución tiene poca o nula experiencia y competencia en el ámbito bancario por la finalidad que representa la propia dirección, en este sentido se puede afirmar que si bien una violación, tergiversación o abuso del derecho en una entidad bancaria puede ser perfectamente admitida para su trámite, esta no contará con una base sólida y que esté de conformidad con los principios del derecho bancario, por lo tanto se considera que aunque es válida y correcta la denuncia de este tipo de conductas ante la Dirección de Atención al Consumidor y Usuario, puede alegarse la falta de competencia en el tema del ente estatal y por lo tanto sus resoluciones pueden considerarse inexactas o bien demasiado generales al ordenarse el restablecimiento de la situación a como estaba al principio, lo cual soluciona parcialmente el abuso por el cual se consideró hacer el reclamo en primer término.

4.3. El reclamo bancario en la actualidad

Es necesario analizar y establecer una opinión sobre cómo se tramita el reclamo bancario en la actualidad, institución que si bien es cierto no está establecida como tal en ninguna norma, existe y se lleva a cabo en el país.

Se ha de iniciar afirmando que los bancos del sistema de Guatemala, son las instituciones de tipo financiero que por un lado administra el dinero que les deja en depósito sus clientes y, por el otro, utiliza éste para prestarlo a otros individuos o



empresas aplicándose un interés, lo que consiste en una de las variadas formas que tiene de hacer negocios e ir ampliando el dinero de sus arcas. Se puede determinar que es necesario que estas instituciones se financien con el dinero de los clientes, por lo tanto entre más clientes tengan más sólido se considera el banco, es por esto que el trato hacia los mismos debe de ser primordial para el correcto funcionamiento de estas entidades.

Un excelente servicio al cliente puede mejorar la capacidad del banco de atraer a clientes potenciales, elevar la rentabilidad del mismo, así como disminuir sus costos de operación, y/o crear un programa de mayor lealtad hacia los mismos. Cuando un banco invierte en la capacitación de su personal de servicio al cliente, impresionantes resultados pueden surgir. Es por esto que se debe de tener un servicio al cliente que sea procedente y con la finalidad de resolver las inquietudes planteadas por las personas en la calidad de clientes.

La problemática surge cuando existen cuestiones que favorezcan al banco, pero que actúen en contra de los derechos del cliente, ya que no se puede determinar hasta qué punto el banco puede solucionar el mismo sin que se vean comprometidos los intereses de la institución. Es por esto que se puede determinar la injusticia que se puede percibir toda vez que estas instituciones tienen monopolizadas las acciones de reclamo contra ellos mismos, ya que pueden decidir cómo solventar los mismos, sin que los clientes tengan otra opción que aceptar la pretensión del banco.



Las quejas en contra de los bancos quedan encuadradas en lo que la DIACO establece respecto a las instituciones bancarias, el cual se circunscribe de la siguiente forma: Se puede comunicar a DIACO para que intervenga en el momento que considere que sus derechos como consumidor han sido violentados y haya infracción a la Ley, acuda a hacer una consulta, un reclamo y presentar la queja sobre un bien adquirido o por servicio contratado. Lo puede realizar personalmente, por internet o llamando al call center.

Se plantea la queja llenando el formulario proporcionado por la Dirección, llenando los datos personales y la dirección para recibir notificaciones, así como los datos del proveedor de bienes o prestador de servicios.

Se procede a notificar al proveedor y al consumidor señalando día y hora para la audiencia administrativa dentro de los diez días siguientes de haber presentado la queja, presentando los documentos idóneos que consideren pertinentes. En dicha audiencia se busca la conciliación entre ambas partes, de lo contrario se procede a una segunda audiencia que permite ofrecer las pruebas para la defensa, esto en un plazo de diez días.

Concluido dicho procedimiento la Dirección deberá de resolver en base a las pruebas recabadas, determinar si hubo o no una infracción y proceder a una sanción si es afirmativo, esto en un plazo de cinco días.



Finalmente el proceso para resolver el conflicto provocado por la queja es de veinticinco días, se puede afirmar entonces que es necesario que se cree un proceso de reclamo bancario externo a todo ello, ya que en la actualidad las instituciones bancarias son parte juez y ejecutoras en lo que compete a dichas reclamaciones, lo cual atenta contra el derecho de los clientes.

4.4. Inclusión de la figura del reclamo bancario en la Ley de Bancos y Grupos Financieros

Se debe de iniciar por analizar el ámbito de aplicación de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, en el tercer considerando se establece que los bancos del sistema han desarrollado estructuras corporativas que, aún cuando tienen una función económica positiva para el país, las mismas carecen de regulación específica, aspecto que podría inducir a tales entidades a asumir excesivos riesgos, en su perjuicio, así como en perjuicio del propio sistema, pero fundamentalmente para los usuarios de tales estructuras, y por ende, para la economía nacional, por lo que es necesario establecer la normativa que prevea lo atinente a grupos financieros y a los mecanismos de su supervisión consolidada de acuerdo con las prácticas internacionales.

En ese sentido y en anuencia con lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, en el Artículo 119 literal K en donde se establece que es obligación fundamental del Estado proteger la formación de capital, el ahorro y la inversión.



Es por esto que se decretó la Ley de Bancos y Grupos Financieros, la cual en el Artículo 1 establece su objeto, normado de esta manera: "La presente Ley tiene por objeto regular lo relativo a la creación, organización, fusión, actividades, operaciones, funcionamiento, suspensión de operaciones y liquidación de bancos y grupos financieros, así como al establecimiento y clausura de sucursales y de oficinas de representación de bancos extranjeros".

Por su parte, el Artículo 5 establece el régimen legal que tiene esta ley y las instituciones que pretende normar; se puede afirmar que: "Los bancos, las sociedades financieras, los bancos de ahorro y préstamo para la vivienda familiar, los grupos financieros, y las empresas que conforman a estos últimos, y las oficinas de representación de bancos extranjeros se registrarán, en su orden, por sus leyes específicas, por la presente Ley, por las disposiciones emitidas por la Junta Monetaria y, en lo que fuere aplicable, por la Ley Orgánica del Banco de Guatemala, la Ley Monetaria y la Ley de Supervisión Financiera.

En las materias no previstas en estas leyes, se sujetarán a la legislación general de la República en lo que les fuere aplicable. Los actos administrativos y resoluciones que dicten, tanto la Junta Monetaria como la Superintendencia de Bancos en aplicación de las leyes y reglamentos aquí indicados, observando el debido proceso, serán de acción ejecutiva y aplicación inmediata".



Se debe entonces avanzar al título IV de esta ley, la cual regula a los bancos, sus operaciones y sus servicios; en donde en el Artículo 41 establece lo siguiente: "Los bancos autorizados conforme esta Ley podrán efectuar las operaciones en moneda nacional o extranjera y prestar los servicios siguientes:

a) Operaciones pasivas:

- 1. Recibir depósitos monetarios;**
- 2. Recibir depósitos a plazo;**
- 3. Recibir depósitos de ahorro;**
- 4. Crear y negociar bonos y/o pagarés, previa autorización de la Junta Monetaria;**
- 5. Obtener financiamiento del Banco de Guatemala, conforme la ley orgánica de éste;**
- 6. Obtener créditos de bancos nacionales y extranjeros;**
- 7. Crear y negociar obligaciones convertibles;**
- 8. Crear y negociar obligaciones subordinadas; y,**
- 9. Realizar operaciones de reporto como reportado.**

b) Operaciones activas:

- 1. Otorgar créditos;**
- 2. Realizar descuento de documentos;**
- 3. Otorgar financiamiento en operaciones de cartas de crédito;**
- 4. Conceder anticipos para exportación;**



5. Emitir y operar tarjeta de crédito;
6. Realizar arrendamiento financiero;
7. Realizar factoraje;
8. Invertir en títulos valores emitidos y/o garantizados por el Estado, por los bancos autorizados de conformidad con esta Ley o por entidades privadas. En el caso de la inversión en títulos valores emitidos por entidades privadas, se requerirá aprobación previa de la Junta Monetaria;
9. Adquirir y conservar la propiedad de bienes inmuebles o muebles, siempre que sean para su uso, sin perjuicio de lo previsto en el numeral 6 anterior;
10. Constituir depósitos en otros bancos del país y en bancos extranjeros; y,
11. Realizar operaciones de reporto como reportador.

c) Operaciones de confianza:

1. Cobrar y pagar por cuenta ajena;
2. Recibir depósitos con opción de inversiones financieras;
3. Comprar y vender títulos valores por cuenta ajena; y,
4. Servir de agente financiero, encargándose del servicio de la deuda, pago de intereses, comisiones y amortizaciones.

d) Pasivos contingentes.

1. Otorgar garantías;



2. Prestar avales;
3. Otorgar fianzas; y,
4. Emitir o confirmar cartas de crédito.

e) Servicios:

1. Actuar como fiduciario;
2. Comprar y vender moneda extranjera, tanto en efectivo como en documentos;
3. Apertura de cartas de crédito;
4. Efectuar operaciones de cobranza;
5. Realizar transferencia de fondos; y,
6. Arrendar cajillas de seguridad.

La Junta Monetaria podrá, previa opinión de la Superintendencia de Bancos, autorizar a los bancos a realizar otras operaciones y prestar otros servicios que no estén contemplados en esta Ley, siempre y cuando los mismos sean compatibles con su naturaleza”.

Se puede determinar entonces que es en este apartado, donde debe de incluirse el reclamo bancario como forma en la cual se pueda presentar las quejas en contra del banco del que se sospeche que ha violentado los derechos del cliente, ya que es en esta parte de la ley donde se establece los servicios y operaciones bancarias.



Por ser las disposiciones de esta ley una obligación para todos los bancos de Guatemala y sus agencias, es preciso que se incluya dentro del apartado del título IV de la misma. Cabe destacar que el Artículo 41 está dividido en Artículo 41 Bis y Artículo 41 Ter; por lo tanto es preciso que se cree un apartado más de este artículo debido a lo que se establece sobre las operaciones y servicios que deben de prestar estas entidades.

De tal forma se considera válido que exista un Artículo 41 Quáter en el cual se incluya la figura del reclamo bancario dentro de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, el cual, de conformidad con lo analizado deberá de promulgarse de la siguiente forma:

ARTÍCULO 41 Quater. Del reclamo bancario. Se establece el reclamo bancario como una forma común para cualquier persona física o jurídica, que sea cliente de una entidad supervisada por la Superintendencia de Bancos para que pueda presentar un reclamo. Cuando un cliente no está conforme con las actuaciones de su entidad y vea vulnerados sus derechos como usuario, debe reclamar y dejar constancia de la queja en el propio banco. Para tal efecto, es necesario que se remita una queja al Banco de Guatemala, la cual deberá de aceptarse para su trámite; el Banco de Guatemala, creará una oficina para tal efecto, de tal manera que se establezca una decisión objetiva para resolver dicha reclamación.

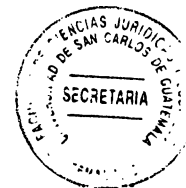


La resolución de la Junta Monetaria a través del Banco de Guatemala deberá de ser aceptada por ambas partes; sin detrimento de lo que establece la ley nacional para la segunda instancia.

De lo anterior, se puede determinar que esta disposición permitirá que exista en Guatemala, una forma legal que permite hacer reclamos contra las injusticias que se pueden presentar dentro de la relación cliente - banco; fundamentándose en la objetividad de un tercero que pueda decidir la controversia. Se establece que es el Banco de Guatemala la institución a la que debe de recurrirse por tener las oficinas más amplias y la capacidad técnica suficiente para analizar las reclamaciones que pueden realizarse en el derecho bancario.

En ese sentido se puede afirmar que el reclamo bancario es una necesidad dentro del ámbito bancario de Guatemala, por ello se debe de hacer todo lo posible para que esta figura se adopte dentro de la Ley de Bancos y Grupos Financieros del país ya que es la que constriñe a todos los bancos del sistema a cumplir con esta disposición.





CONCLUSIÓN DISCURSIVA

En Guatemala, existen tres instituciones que se encargan de establecer cómo se aplica el derecho bancario dentro del país, las cuales son: el Banco de Guatemala, la Junta Monetaria y la Superintendencia de Bancos, éstas se coadyuvan entre si con el objeto de que este se desarrolle con normalidad en el país.

El reclamo bancario, servirá para atender las inconformidades que pueden presentarse en el accionar de la relación entre cliente y banco, ya que en la actualidad la propia institución bancaria es la que resuelve este tipo reclamos en contra de la misma, por lo cual el cliente queda a disposición de lo que el banco disponga; únicamente podrá promover alguna inconformidad frente a la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor; quien puede sancionar al banco, pero sin cambiar la disposición del banco en cuestión.

Por ello es preciso que esta figura se incluya dentro de la Ley de Bancos y Grupos Financieros para que conste dentro de la legislación nacional y sea una obligación, para que todos los bancos del sistema respondan por cualquier reclamo cuando el cliente se considere violentado en sus derechos; ya que a través de esta institución se establecerá un derecho bancario más justo el cual otorgará seguridad al cliente; fortaleciendo lo establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala sobre la seguridad jurídica de sus habitantes así como también reforzara la seguridad económica y financiera del país.





BIBLIOGRAFÍA

ACOSTA, Romero Miguel. **Derecho bancario**. México: 4ª. ed.; Ed. Porrúa S.A., 1991.

CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental**. Argentina: 12ª. ed.; revisada, corregida y aumentada, Ed. Heliasta. 1997.

<http://www.banguat.gob.gt/inc/ver.asp?id=/info/historica&e=125775>. **¿Qué es el banco de Guatemala?**. (Consulta: 12 de abril 2016)

<http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/d/derecho-bancario/derecho-bancario.htm>
Derecho bancario. (Consulta: 01 de abril 2016)

<http://www.sib.gob.gt/web/sib/superintendencia/historia>. **Superintendencia de Bancos**. (Consulta: 13 de abril 2016)

ISMALEJ ALVARADO, Glenda Maribel. **La importancia de fortalecer la actividad financiera del estado para el debido cumplimiento de las leyes fiscales en Guatemala**. Guatemala: (s.e.) 2010.

MARTÍNEZ GÁLVEZ, Arturo. **Las crisis financieras y la supervisión**. México: Ed. Centro Editorial Vile, 2000.

MATUS, Manuel. **Finanzas públicas**. España: Ed. Bosch, 1989.

OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Argentina: Ed. Heliasta, 2007.

Real Academia Española. **Diccionario de lengua española**. <http://dle.rae.es/?id=VS3AoJMjVS3gD1Q> (Consulta: 11 de abril 2016).

RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, Joaquín. **Derecho bancario**. México: Ed. Porrúa, 1993.



RUIZ TORRES, Humberto Enrique. **Derecho bancario**. México: Ed. Oxford university press, 2003.

SAINZ DE BUJANDA, Fernando. **Hacienda y derecho, estudios de derecho financiero**. España: Instituto de Estudios Políticos, 1962.

SARMIENTO GARCÍA, Jorge Horacio. **Temas de introducción a las instituciones de derecho público**. España: Ed. Marcial Pons, 2002.

SIERRA ROMERO, Marvin Francisco. **Análisis jurídico comparativo de los procesos de autorización y constitución de entidades bancarias**. Guatemala: (s.e) 2012.

VILLAGRÁN HERNÁNDEZ, Karla Johanna. **Ineficacia de la supervisión que efectúa la superintendencia de bancos, a la información que le presentan los bancos, que operan en el sistema financiero del país**. Guatemala: (s.e.) 2008.

Legislación:

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

Ley de Bancos y Grupos Financieros. Decreto Número 19-2002 Congreso de la República, 2002.

Ley de Supervisión Financiera. Decreto Número 18-2002 Congreso de la República, 2002.

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

Ley de Protección al Consumidor y Usuario. Decreto Número 006-2003 Congreso de la República, 2003.