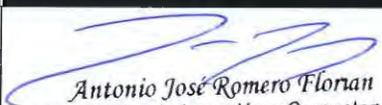


	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DEMÁS SERVICIOS FINANCIEROS ASOCIADOS, CONEXOS O QUE SE DERIVEN DE LA TARJETA DE CRÉDITO	Página 1 de 15

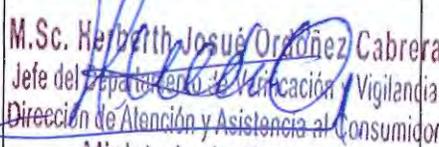
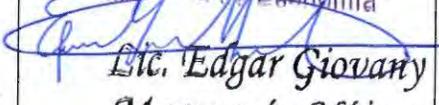
Manual de Normas y Procedimientos

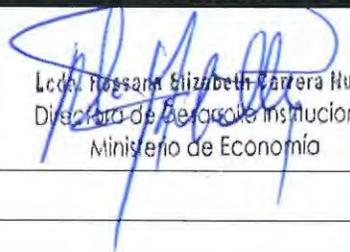
ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DEMÁS SERVICIOS FINANCIEROS ASOCIADOS, CONEXOS O QUE SE DERIVEN DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Versión 01

Aprobado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Sr. Antonio José Romero Florián	Viceministro de Inversión y Competencia	02/09/2024	 Antonio José Romero Florián Viceministro de Inversión y Competencia Ministerio de Economía

Revisado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Claudia Karina Donis Saénz	Directora de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	30/08/2024	 Lcda. Claudia Karina Donis Saénz, MSc. Directora Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor-DIACO- Ministerio de Economía

Elaborado por	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lic. Herbert Josué Ordoñez Cabrera	Jefe de Departamento de Verificación y Vigilancia	30/08/2024	 M.Sc. Herbert Josué Ordoñez Cabrera Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor Ministerio de Economía
Lic. Edgar Giovanni Marroquín	Jefe Interino Unidad de Protección de Servicios Financieros	30/08/2024	 Lic. Edgar Giovanni Marroquín Nájera Jefe Interino

Verificación metodológica	Cargo	Fecha	Firma y sello
Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio	Directora de Desarrollo Institucional	30/08/2024	 Lcda. Rossana Elizabeth Carrera Nufio Directora de Desarrollo Institucional Ministerio de Economía

Vigente a partir de: 02/09/2024

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DEMÁS SERVICIOS FINANCIEROS ASOCIADOS, CONEXOS O QUE SE DERIVEN DE LA TARJETA DE CRÉDITO	Página 2 de 15

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. DEFINICIONES	3
4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	5
5. NORMAS.....	6
6. RESPONSABILIDADES.....	7
7. PROCEDIMIENTO.....	8
8. FLUJOGRAMA	11
9. ANEXOS	15

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DEMÁS SERVICIOS FINANCIEROS ASOCIADOS, CONEXOS O QUE SE DERIVEN DE LA TARJETA DE CRÉDITO	Página 3 de 15

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la atención y resolución de quejas o denuncias presentadas por consumidores o usuarios ante la Unidad de Protección de Servicios Financieros del Departamento de Verificación y Vigilancia de la DIACO, conforme al Decreto Número 2-2024 Ley de Tarjetas de Crédito, Decreto Número 006-2003 Ley de Protección al Consumidor y Usuario y Acuerdo Gubernativo Número 777-2003 Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario.

2. ALCANCE

Aplica al personal de la Unidad de Protección de Servicios Financieros del Departamento de Verificación y Vigilancia y las Sedes Departamentales y Municipales de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.

3. DEFINICIONES

3.1 Acreditar queja o denuncia:

Documentar el derecho de reclamo, mediante estados de cuenta o documentos admisibles por la Ley.

3.2 Afiliado:

Persona individual o jurídica que proporciona bienes, servicios o dinero en efectivo, aceptando la tarjeta de crédito como instrumento de pago.

3.3 Analista:

Funcionario de la Unidad de Protección de Servicios Financieros de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor, facultado para analizar el expediente y establecer la procedencia o no de la queja y efectuar el trámite administrativo correspondiente.

3.4 Audiencia:

Momento procesal en que las partes comparecen a esta Dirección, en forma personal o por medio de sus representantes legales.

3.5 Citación:

Acto administrativo por medio del cual se solicita la comparecencia del emisor, co-emisor o proveedor de tarjetas de crédito y tarjetas de débito, así como del consumidor, usuario financiero o tarjetahabiente, ante la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, en donde consta expresamente el objeto de la diligencia.

3.6 Co-Emisor:

Persona jurídica que, en virtud de un contrato celebrado con un emisor, efectúa la administración o gestión de las operaciones con tarjetas de crédito, y quién podrá encargarse de la colocación, otorgamiento de línea de crédito, contratación, cobro y demás actividades operativas de la tarjeta de crédito que se establezcan en el contrato. El co-emisor tendrá las mismas obligaciones que tenga el emisor.

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DEMÁS SERVICIOS FINANCIEROS ASOCIADOS, CONEXOS O QUE SE DERIVEN DE LA TARJETA DE CRÉDITO	Página 4 de 15

- 3.7 Denuncia:**
Acción de palabra o por escrito ante un funcionario que se sustancia a la autoridad competente por haberse cometido algún delito o falta, con la obligación de perseguirlo. Denuncia se entiende como sinónimo de queja.
- 3.8 Emisor:**
Persona jurídica que otorga líneas de crédito, que emite y administra tarjetas de crédito para ser utilizadas en más de un afiliado, el cual se considera proveedor de servicios financieros.
- 3.9 Notificación:**
Acto administrativo realizado por un notificador de la Unidad de Protección de Servicios Financieros, por medio del cual deja constancia de haber entregado copia de la cédula de citación.
- 3.10 Operador:**
Persona jurídica que provee los servicios relacionados con la autorización y registro de las transacciones, administra los sistemas de autorización y de afiliación de personas o establecimientos, así como otras actividades relacionadas con las operaciones de tarjetas de crédito.
- 3.11 Proveedor de servicios financieros:**
Emisor, co-emisor y operador que intervienen en el proceso de las operaciones de tarjeta de crédito.
- 3.12 Queja:**
Reclamo por escrito ante la Unidad de Protección de Servicios Financieros de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, quien llevará a cabo el proceso administrativo contra los responsables de la violación de los derechos de los consumidores y usuarios financieros o tarjetahabientes, en atención a la Ley de Protección al Consumidor y Usuario y a la Ley de Tarjetas de Crédito.
- 3.13 Queja o denuncia con dos peticiones:**
Reclamo que ingresa el consumidor, usuario financiero o tarjetahabiente con una petición de interés personal y otra donde solicita una verificación de oficio.
- 3.14 Resolución:**
Acto administrativo por medio del cual se finaliza el expediente.
- 3.15 Servicios financieros:**
Servicios asociados, conexos o que se deriven de la Tarjeta de Crédito.
- 3.16 Tarjeta de Crédito:**
Instrumento magnético, electrónico o de cualquier otra tecnología otorgado por un emisor, que le permite al tarjetahabiente utilizar una línea de crédito, como medio de pago para la adquisición de bienes, servicios o para el retiro de dinero en efectivo y otros servicios autorizados.

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DEMÁS SERVICIOS FINANCIEROS ASOCIADOS, CONEXOS O QUE SE DERIVEN DE LA TARJETA DE CRÉDITO	Página 5 de 15

3.17 Tarjetahabiente Titular:

Persona individual o jurídica que celebra un contrato con el emisor, en virtud del cual es habilitado para el uso de una línea de crédito por medio de tarjeta de crédito, el cual se considerará usuario de servicios financieros.

3.18 Usuario:

Persona individual o jurídica que adquiere a título oneroso o por derecho establecido legalmente, servicios prestados o suministrados por proveedores de carácter público o privado.

3.19 Usuario Financiero:

Persona individual o jurídica que adquiere una tarjeta de crédito y demás servicios financieros derivados de la tarjeta de crédito, por medio de un contrato privado suscrito entre los usuarios financieros, emisores, co-emisor o proveedores de tarjetas de crédito.

4. BASE LEGAL Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

Base legal y documentos relacionados	
Número o código del documento	Descripción del documento
Asamblea Nacional Constituyente, 1985.	Constitución Política de la República de Guatemala.
Decreto Número 2-2024 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley de Tarjetas de Crédito.
Decreto Número 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos.
Decreto Número 006-2003 del Congreso de la República de Guatemala.	Ley de Protección al Consumidor y Usuario.
Acuerdo Gubernativo Número 211-2019 del Vicepresidente de la República en Funciones de Presidente, de fecha 24 de octubre de 2019.	Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.
Acuerdo Gubernativo Número 777-2003.	Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor y Usuario
Acuerdo Ministerial Número 762-2019 del Ministerio de Economía, de fecha 19 de noviembre de 2019.	Estructura Orgánica Interna Complementaria a la estructura establecida en el Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Economía.

4

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DEMÁS SERVICIOS FINANCIEROS ASOCIADOS, CONEXOS O QUE SE DERIVEN DE LA TARJETA DE CRÉDITO	Página 6 de 15

5. NORMAS

- 5.1** La Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, atenderá la resolución de conflictos y controversias que surjan entre emisores, co-emisores y afiliados con tarjetahabientes.
- 5.2** Los tarjetahabientes o usuarios financieros de tarjeta de crédito, tarjeta de débito y demás servicios financieros derivados de la tarjeta de crédito que se consideren agraviados, podrán interponer una queja por cualquiera de los tres medios con los que dispone la Institución:
- De forma presencial,
 - A través del Centro de Atención Telefónica (Call Center), o
 - Mediante la página Web.
- 5.3** El consumidor o usuario financiero que presenta una queja o denuncia deberá identificarse plenamente y proporcionar los documentos que acrediten o soporten la misma, de la forma siguiente:
- 5.3.1 Persona individual:**
- Copia simple del Documento Personal de Identificación del propietario o representante legal o pasaporte, según sea el caso.
 - Documento que acredite la compra del bien o la prestación del servicio reclamado.
 - Cuando se trate de queja de publicidad engañosa, presentar copia del anuncio publicitario, volante u otros.
- 5.3.2 Persona jurídica:**
- Copia simple del Documento Personal de Identificación del propietario o representante legal o pasaporte, según sea el caso.
 - Copia simple de la Patente de Comercio de Empresa y Patente de Sociedad o de la Patente de Sociedad de Emprendimiento, lo que aplique.
 - Copia simple del nombramiento o mandato del representante legal de la entidad, inscrito en el registro correspondiente.
 - Documento que acredite la compra del bien o la prestación del servicio reclamado.
 - Cuando se trate de queja de publicidad engañosa, presentar copia del anuncio publicitario, volante u otros.
- 5.4** El consumidor o usuario financiero que ingrese su queja o denuncia a través de cualquiera de los tres medios disponibles y solicite una verificación de oficio, no deberá presentar la documentación de soporte, a excepción de la fotocopia del DPI. Una vez ingresada la queja o denuncia se procederá con el trámite respectivo y se deberá actualizar la bitácora en el sistema de quejas correspondiente.

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DEMÁS SERVICIOS FINANCIEROS ASOCIADOS, CONEXOS O QUE SE DERIVEN DE LA TARJETA DE CRÉDITO	Página 7 de 15

- 5.5 En caso de que la queja o denuncia ingresada contenga dos peticiones, una de interés personal y otra que requiera una verificación de oficio por el libro de quejas, se aplicará el procedimiento administrativo que corresponda.
- 5.6 Los funcionarios, servidores públicos, técnicos y profesionales que intervienen en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente Manual de Normas y Procedimientos, son corresponsables del contenido y de su cumplimiento, según corresponda.
- 5.7 Las situaciones no previstas en el presente Manual de Normas y Procedimientos, serán resueltas por el Director (a) de Atención y Asistencia al Consumidor, y en caso de fuerza mayor serán resueltas por el Viceministro de Inversión y Competencia.

6. RESPONSABILIDADES

- 6.1. **Viceministro de Inversión y Competencia es responsable de:**
 - 6.1.1. Aprobar, firmar y sellar el presente Manual de Normas y Procedimientos.
- 6.2. **Director (a) de Atención y Asistencia al Consumidor –DIACO- es responsable de:**
 - 6.2.1. Revisar, firmar y sellar el presente Manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.
 - 6.2.2. Delegar y supervisar la actualización oportuna del presente manual, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.
 - 6.2.3. Dar cumplimiento a la correcta aplicación del presente manual dentro de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-.
 - 6.2.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.
- 6.3. **Jefe del Departamento de Verificación y Vigilancia y Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros son responsables de:**
 - 6.3.1. Actualizar oportunamente el presente manual, con instrucciones del Director (a) de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor -DIACO-, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Institucional.
 - 6.3.2. Firmar y sellar el presente manual, garantizando que su contenido responde al proceso que norma y documenta el mismo.
 - 6.3.3. Cumplir en lo que corresponda con el contenido del presente manual.
 - 6.3.4. Otras responsabilidades que correspondan, establecidas en el numeral "7. PROCEDIMIENTOS" del presente manual.

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DEMÁS SERVICIOS FINANCIEROS ASOCIADOS, CONEXOS O QUE SE DERIVEN DE LA TARJETA DE CRÉDITO	Página 8 de 15

7. PROCEDIMIENTO

7.1. Atención y resolución de la queja de tarjetas de crédito y demás servicios financieros asociados, conexos o que se deriven de la tarjeta de crédito

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
Receptor-Evaluador de la Queja/Delegado Departamental o Municipal	1	Recibe la denuncia o queja presentada personalmente en la Unidad de Protección de Servicios Financieros, aplica para Sedes Departamentales y Municipales.	1 día
	2	Verifica que la documentación anexa esté completa y cumpla con los requisitos establecidos para su fundamentación. (Ver norma 5.3)	
	2.1	No cumple requisitos, devuelve el expediente y entrega la guía de requisitos.	
	2.2	Si cumple requisitos, ingresa al sistema de quejas.	
	3	Actualiza diariamente el sistema de quejas con la información de las quejas o denuncias recibidas, incluyendo las quejas que ingresan por la página web o a través de Call Center.	1 día
	4	Registra en el sistema de quejas las acciones de comunicación efectuadas con el consumidor o usuario financiero.	
	5	Solicita al consumidor o usuario, vía telefónica, correo electrónico u otros medios de comunicación, los documentos de soporte necesarios para fundamentar la queja presentada a través de la página web o Call Center.	5 días
	6	Verifica que el consumidor o usuario haya presentado la documentación completa dentro del plazo máximo de cinco días hábiles.	
	6.1	No cumple el plazo, no da trámite a la queja o denuncia.	1 día
	6.2	Si cumple el plazo, continua con el procedimiento correspondiente.	
	7	Imprime los documentos de soporte enviados por correo electrónico por el consumidor o usuario que conforman el expediente correspondiente.	1 día
	8	Traslada la queja o denuncia recibida, con la documentación completa, al Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros a más tardar a primera hora del día siguiente, para la asignación correspondiente.	
Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros	9	Recibe y verifica que la queja o denuncia recibida en la Unidad de Protección de Servicios Financieros y en las Sedes Departamentales y Municipales, cuente con la documentación requerida y que los expedientes estén debidamente foliados, para continuar con el procedimiento administrativo correspondiente.	1 día

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DEMÁS SERVICIOS FINANCIEROS ASOCIADOS, CONEXOS O QUE SE DERIVEN DE LA TARJETA DE CRÉDITO	Página 9 de 15

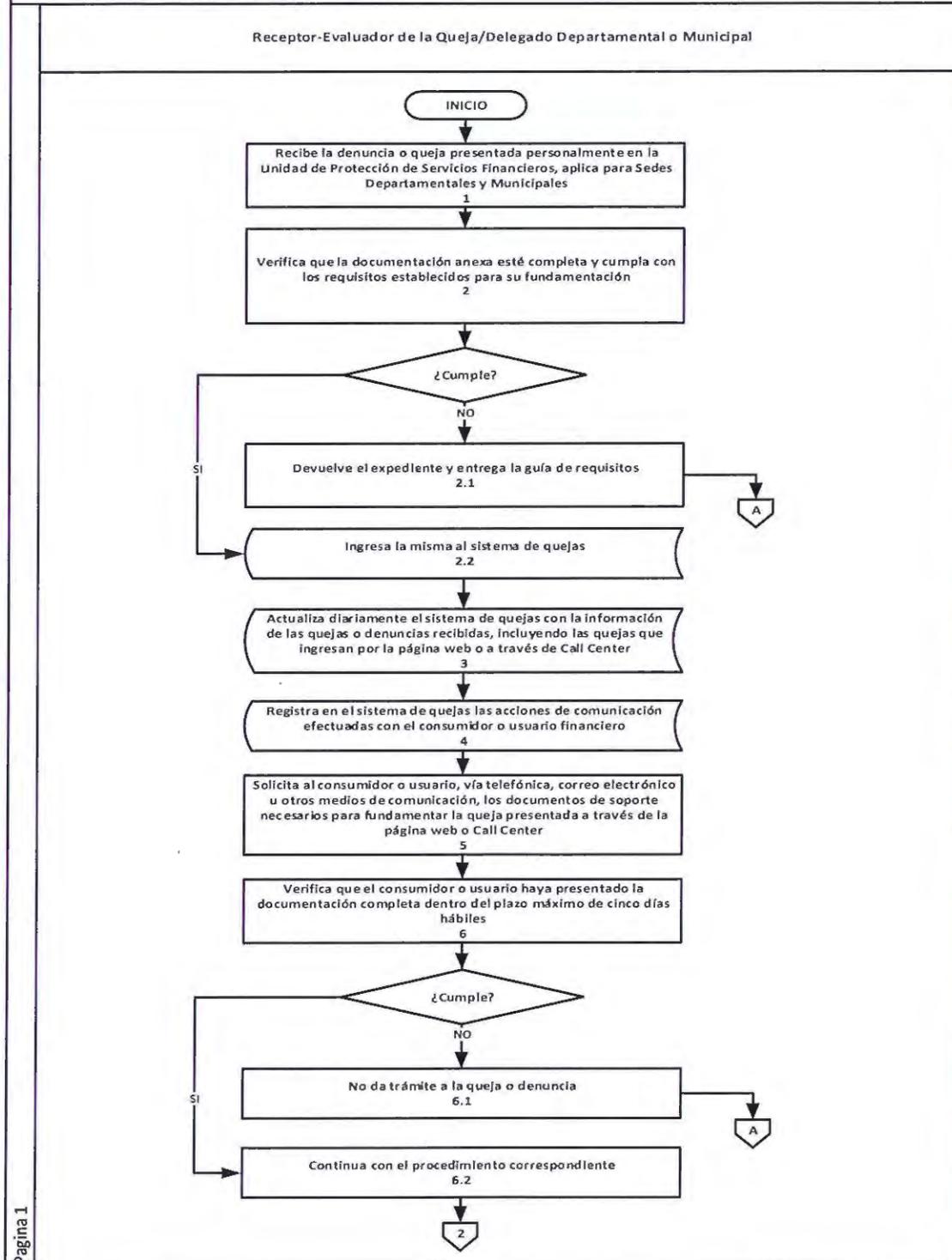
Responsable	No.	Actividades	Tiempo
	10	Asigna y traslada el expediente de la queja o denuncia recibida al Analista Jurídico.	
Analista Jurídico	11	Recibe el expediente de la queja o denuncia y deja constancia en el sistema de quejas.	5 días
	12	Revisa que el expediente cumpla con los requisitos establecidos.	
	12.1	No cumple, efectúa la resolución de archivo y notifica al tarjetahabiente.	
	12.2	Si cumple, solicita al emisor de tarjetas de crédito, operadores que presten servicios a los emisores de tarjetas de crédito, afiliados u otros prestadores de servicios financieros, la información necesaria para solucionar la queja o denuncia presentada en DIACO, quienes podrán solicitar prórroga.	10 - 20 días
	13	Recibe y analiza la información proporcionada por el emisor de la tarjeta de crédito, operadores que presten servicios a los emisores de tarjetas de crédito, afiliados u otros prestadores de servicios financieros, relacionada con la queja o denuncia presentada.	10 días
	14	Verifica que la queja o denuncia haya sido resuelta por el emisor.	10 días
	14.1	Si fue resuelta, elabora la resolución de archivo y notifica al tarjetahabiente.	
	14.2	No fue resuelta, elabora el informe y lo traslada al Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.	
Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros	15	Recibe informe y lo asigna al Analista Jurídico de Resoluciones.	1 día
Analista Jurídico de Resoluciones	16	Recibe informe, analiza y resuelve.	5 días
	17	Traslada la resolución al Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros.	1 día
Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros	18	Recibe, analiza las actuaciones y revisa que en el expediente exista la resolución correspondiente y si esta tiene o no una sanción.	5 días
	19	Valida y firma, siempre y cuando la misma cumpla con los requerimientos establecidos en ley.	

 MINISTERIO DE ECONOMÍA <small>GUATEMALA</small>	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DEMÁS SERVICIOS FINANCIEROS ASOCIADOS, CONEXOS O QUE SE DERIVEN DE LA TARJETA DE CRÉDITO	Página 10 de 15

Responsable	No.	Actividades	Tiempo
	20	Traslada el expediente al Director (a) para la firma correspondiente.	
Director de la Dirección de Atención y Asistencia al Consumidor	21	Recibe, analiza el expediente y la resolución antes de proceder con la firma.	30 días
	21.1	Si hay observaciones, devuelve el expediente al Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros para las correcciones correspondientes.	
	21.2	No hay observaciones, firma y devuelve el expediente al Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros para su verificación.	
Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros	22	Recibe el expediente y verifica si hay observaciones del Director (a).	1 día
	22.1	Si hay observaciones, realiza las correcciones y traslada el expediente al Director (a) para su firma.	5 días
	22.2	No hay observaciones, traslada el expediente al Analista Jurídico de Resoluciones, para efectuar las notificaciones.	1 día
Analista Jurídico de Resoluciones	23	Recibe expediente y elabora cédulas de notificación.	5 días
	24	Traslada cédulas de notificación al Notificador.	1 día
Notificador	25	Recibe cédulas de notificación.	1 día
	26	Notifica con cédulas de notificación a los involucrados en el proceso.	30 días
	27	Entrega las cédulas de notificación, con firma de constancia de recepción de los involucrados en el proceso al Analista Jurídico de Resoluciones.	1 día
Analista Jurídico de Resoluciones	28	Agrega al expediente las cédulas de notificación, finaliza el expediente en el sistema de quejas y lo archiva.	1 día
Jefe de la Unidad de Protección de Servicios Financieros	29	Si se presenta recurso de revocatoria o se imponga una sanción, traslada el expediente al Departamento Legal. -----FIN DEL PROCEDIMIENTO-----	N/A

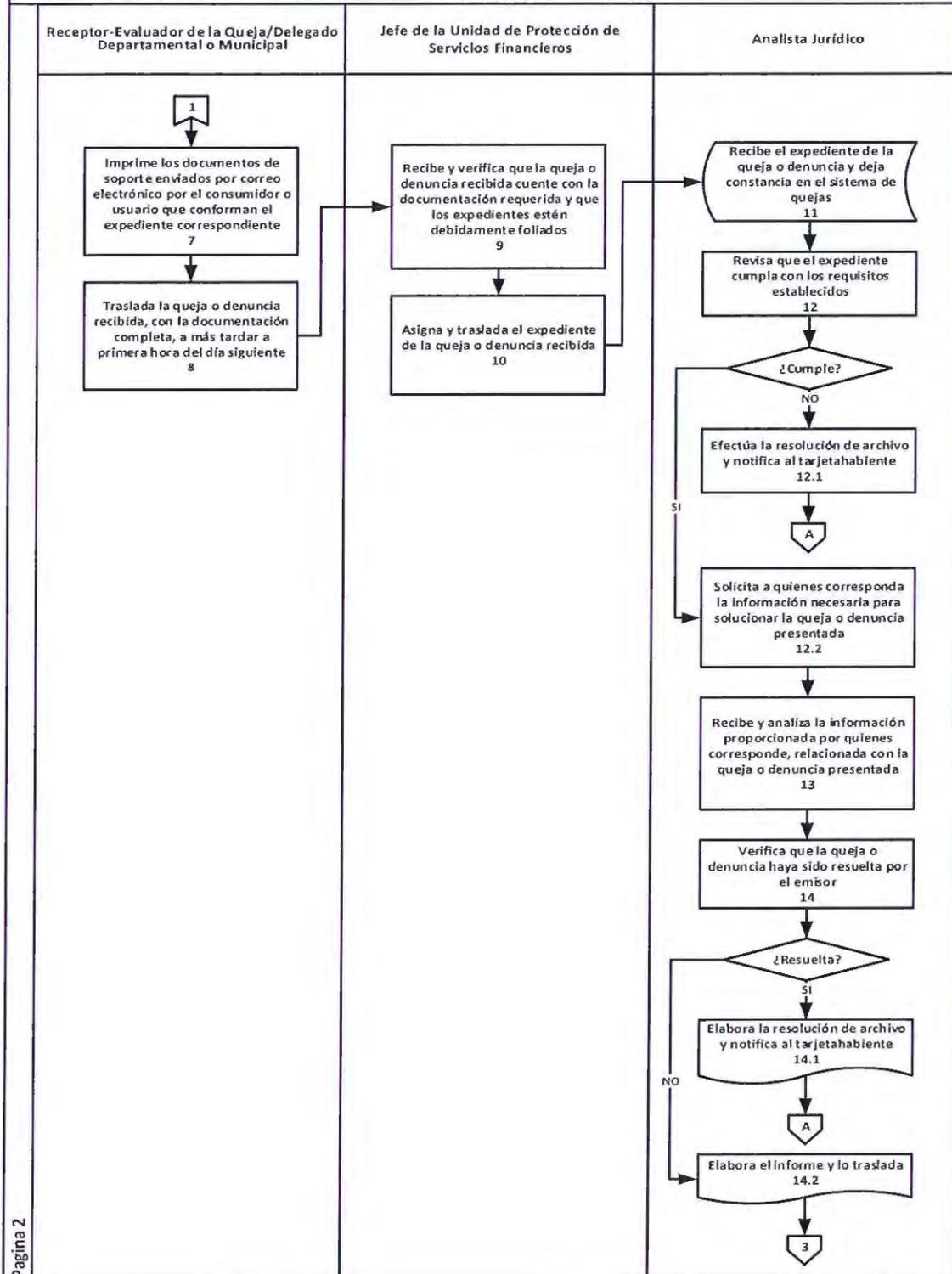
8. FLUJOGRAMA

8.1 Procedimiento: Atención y resolución de la queja de tarjetas de crédito y demás servicios financieros asociados, conexos o que se deriven de la tarjeta de crédito.





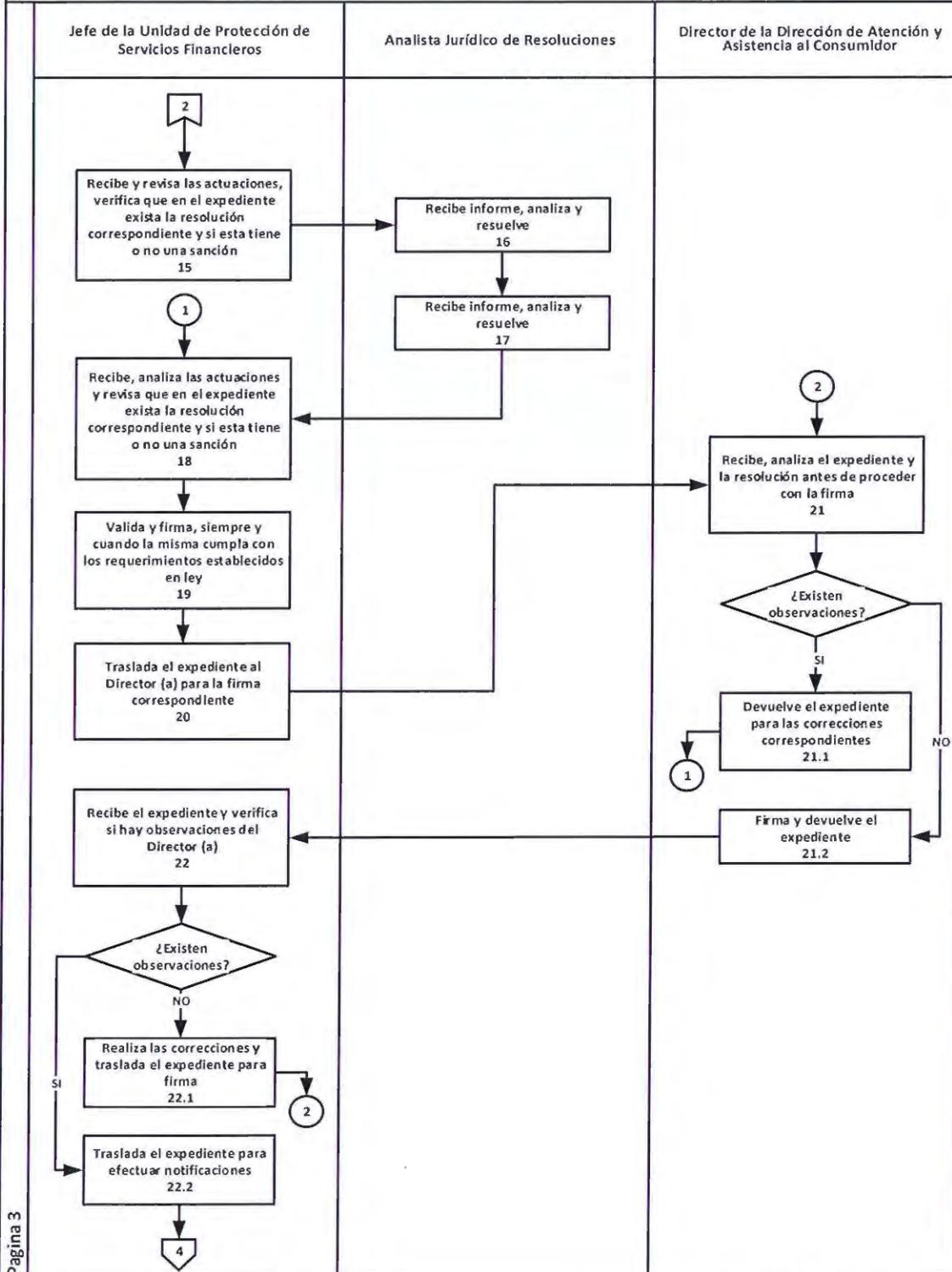
8.1 Procedimiento: Atención y resolución de la queja de tarjetas de crédito y demás servicios financieros asociados, conexos o que se deriven de la tarjeta de crédito.



9



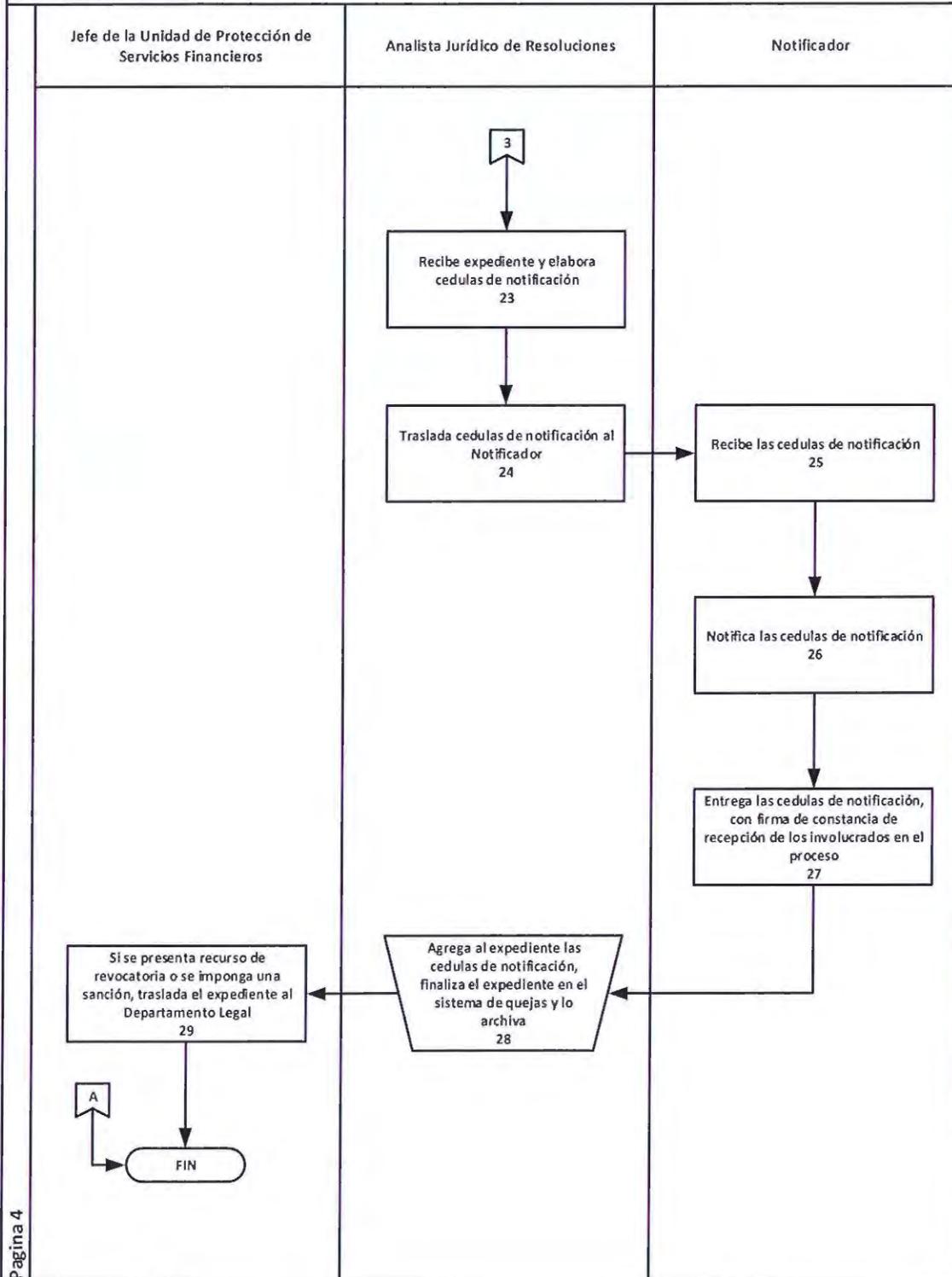
8.1 Procedimiento: Atención y resolución de la queja de tarjetas de crédito y demás servicios financieros asociados, conexos o que se deriven de la tarjeta de crédito.



4



8.1 Procedimiento: Atención y resolución de la queja de tarjetas de crédito y demás servicios financieros asociados, conexos o que se deriven de la tarjeta de crédito.



4

 MINISTERIO DE ECONOMÍA GUATEMALA	Manual de Normas y Procedimientos	ME-VIC-DIACO-MNP-01
	ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DEMÁS SERVICIOS FINANCIEROS ASOCIADOS, CONEXOS O QUE SE DERIVEN DE LA TARJETA DE CRÉDITO	Página 15 de 15

9. ANEXOS

(NO APLICA)

g