

**ANEXO**

Punto: 3.1  
Sesión: 81-2025  
Fecha: 09/10/2025



CO-SGA-2000971

**ACUERDO No. 21-2025**

**LA JUNTA DIRECTIVA DE EL CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA**

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con el Decreto Número 25-79 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus reformas, la Junta Directiva tiene la facultad para aprobar los reglamentos que sean necesarios para el buen funcionamiento de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;

**CONSIDERANDO:**

Que en el punto 5.1 del acta de la sesión número 40-2024 celebrada por la Junta Directiva de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, el 30 de mayo de 2024, se aprobó el Acuerdo 9-2024 Reglamento de Depósitos de Ahorro en Moneda Nacional y en Moneda Extranjera de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, el cual tiene por objeto normar la captación y administración de los Depósitos en Moneda Nacional y en Moneda Extranjera, los cuales están a cargo de la Gerencia de Operaciones y Gerencia de Banca Personas, en el ámbito de su competencia;

**CONSIDERANDO:**

Que es necesario modificar aspectos de control interno, mecanismos de actualización de datos y verificación de la información de los clientes, contenida en este Reglamento, con la finalidad de cumplir con los entes fiscalizadores;

**POR TANTO:**

En el ejercicio de las facultades que le confieren los incisos a), b), v) y w) del Artículo 27 del Decreto Número 25-79 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus reformas,

**ACUERDA:**

Aprobar el siguiente:

**REGLAMENTO DE DEPÓSITOS DE AHORRO EN MONEDA NACIONAL Y EN  
MONEDA EXTRANJERA DE EL CRÉDITO HIPOTECARIO  
NACIONAL DE GUATEMALA**



## TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

### CAPÍTULO ÚNICO

**Artículo 1. Objeto.** El presente Reglamento tiene por objeto normar aspectos de observancia obligatoria para el recurso humano que se relacione con la apertura, manejo, control, seguimiento y actualización de las cuentas de Depósitos de Ahorro en Moneda Nacional y en Moneda Extranjera, constituidas en El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, que en adelante se denominará El Crédito o la Institución.

**Artículo 2. Base Legal.** El presente Reglamento se fundamenta en las leyes y disposiciones siguientes, conforme aplique:

- 2.1 Constitución Política de la República de Guatemala;
- 2.2 Decreto Ley Número 106 del Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, Código Civil;
- 2.3 Decreto Número 1441 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Trabajo y sus reformas;
- 2.4 Decreto Número 2-70 del Congreso de la República de Guatemala, Código de Comercio de Guatemala;
- 2.5 Decreto Número 14-72 del Congreso de la República de Guatemala, Departamento Nacional de Ahorro del Niño, Juan José Orozco Posadas;
- 2.6 Decreto Número 92-73 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Departamento de Monte de Piedad del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 2.7 Decreto Número 25-79 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus reformas;
- 2.8 Decreto Número 67-2001 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos y su Reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo Número 118-2002 y sus reformas;
- 2.9 Decreto Número 16-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Orgánica del Banco de Guatemala;



- 2.10 Decreto Número 18-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Supervisión Financiera;
- 2.11 Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros y sus modificaciones;
- 2.12 Decreto Número 89-2002 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Probidad y Responsabilidades de Funcionarios y Empleados Públicos;
- 2.13 Decreto Número 58-2005 del Congreso de la República de Guatemala, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo y su Reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo Número 86-2006;
- 2.14 Decreto Número 47-2008 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas.
- 2.15 Decreto Número 25-2010 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de la Actividad Aseguradora;
- 2.16 Decreto Número 10-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Actualización Tributaria.
- 2.17 Decreto Número 31-2012 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Contra la Corrupción;
- 2.18 Decreto Número 20-2018 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Fortalecimiento al Emprendimiento;
- 2.19 Decreto Número 1236 del Congreso de la República de Guatemala, Ley Reglamentaria de los Almacenes de Depósito del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y su reforma contenida en el Decreto Legislativo Número 76-69;
- 2.20 Decreto Gubernativo 1986, Ley Orgánica del Departamento de Fianzas de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 2.21 Decreto Gubernativo 2956, Ley Orgánica del Departamento de Seguros y Previsión de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 2.22 Acuerdo Gubernativo Número 860, Acuerdo de Creación del Banco del Niño y sus reformas;

- 2.23 Acuerdo Gubernativo Número 547-86, Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 2.24 Resolución de Junta Monetaria JM-56-2011, Reglamento para la Administración Integral de Riesgos;
- 2.25 Resolución de Junta Monetaria JM-95-2011 Reglamento para la Estandarización de Cuentas Bancarias”;
- 2.26 Resolución de Junta Monetaria JM-62-2016, Reglamento de Gobierno Corporativo y sus modificaciones;
- 2.27 Resolución de Junta Monetaria JM-3-2018, Reglamento de Gobierno Corporativo para Aseguradoras y Reaseguradoras;
- 2.28 Manual de Administración Integral de Riesgos de Seguros y Fianzas y de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 2.29 Manual de Administración del Riesgo de Crédito de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 2.30 Manual de Gobierno Corporativo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 2.31 Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo celebrado entre El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y El Sindicato de Trabajadores del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 2.32 Código de Ética y Conducta de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala;
- 2.33 Manuales de Prevención de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y el de sus Departamentos Adscritos; y,
- 2.34 Otras leyes y disposiciones del ordenamiento jurídico que le sean aplicables.

**Artículo 3. Definiciones.** Para efectos de la aplicación del presente Reglamento, se definen los términos siguientes:

- 3.1 **Banca electrónica (E-Banking):** plataforma virtual de servicios financieros digitales y electrónicos que ofrece El Crédito para solicitud, formalización y gestión de diferentes servicios y productos financieros; así como la realización de transacciones bancarias.



- 3.2 **Cuenta de depósitos de ahorro:** es el registro que reporta los movimientos de depósitos y retiros realizados por los cuentahabientes.
- 3.3 **Cuentahabiente o titular:** es la persona que posee cuenta de Depósitos de Ahorro.
- 3.4 **Depósito de ahorro:** es el acto consistente en colocar determinada suma de dinero, en una cuenta de Depósitos de Ahorro.
- 3.5 **Estado de cuenta:** es el documento que contiene el movimiento de las operaciones efectuadas en una cuenta de Depósitos de Ahorro, en un período determinado.
- 3.6 **Firma electrónica avanzada:** firma electrónica que cumple con: estar vinculada al firmante de manera única; permitir la identificación del firmante; haber sido creada utilizando los medios que el firmante puede mantener bajo su exclusivo control; estar vinculada a los datos a que se refiere, de modo que cualquier cambio ulterior de los mismos sea detectable.
- 3.7 **Libreta o cartola:** es el documento que acredita el ahorro que contendrá el movimiento de las operaciones efectuadas en una cuenta de Depósitos de Ahorro.
- 3.8 **Onboarding digital:** es el proceso de identificación no presencial, que permite agilizar la incorporación de nuevos clientes y a los usuarios a realizar los trámites desde cualquier lugar.
- 3.9 **Tarjeta de débito:** es un medio de pago y de retiro de fondos que se entrega a solicitud del cliente al momento de abrir una cuenta de Depósitos de Ahorro, en la que se deposita cierta cantidad de dinero de la cual se puede disponer posteriormente.

## TÍTULO II CONDICIONES GENERALES

### CAPÍTULO ÚNICO

**Artículo 4. Apertura de cuentas.** Las cuentas de Depósitos de Ahorro pueden ser constituidas por personas individuales o jurídicas, por el monto mínimo autorizado por la Junta Directiva en la Política y/o Parámetros de las distintas modalidades de este producto; debiendo atender entre otras disposiciones, las siguientes:

- a) Los guatemaltecos y extranjeros domiciliados en Guatemala deberán identificarse con el Documento Personal de Identificación -DPI- y los extranjeros no domiciliados con su pasaporte vigente;



- b) Una o más personas pueden abrir cuentas de Depósitos de Ahorro, en ambos casos se deberá indicar por escrito las condiciones para su manejo; a falta de esta indicación se entenderá que cualquiera de los firmantes autorizados podrá disponer de los fondos; y,
- c) Para el caso de las cuentas del Estado, cuando los fondos a manejar provengan del Presupuesto General de la Nación, se debe contar con el documento de autorización respectivo.

El Crédito se reserva el derecho de aceptar o no la apertura de cuentas de Depósitos de Ahorro, con o sin expresión de causa.

**Artículo 5. Personas individuales.** Las personas interesadas en aperturar cuentas de Depósitos de Ahorro, podrán hacerlo por sí mismas, por medio de mandatario y/o apoderado debidamente facultado para este efecto; quienes deberán llenar y firmar los formularios, así como los registros de firmas proporcionados por la Institución, acompañando la documentación necesaria que requiera El Crédito.

**Artículo 6. Personas Jurídicas.** En la apertura de cuentas de Depósitos de Ahorro, a nombre de personas jurídicas, los Representantes Legales, adicionalmente a lo establecido en el Artículo 4 literal a), deberán presentar la documentación e información que El Crédito requiera.

Si la cuenta que se apertura corresponde a una sociedad que se encuentra en proceso de constitución, se agregará al nombre, la frase "EN FORMACIÓN", la cual será impresa en la libreta o cartola. En el momento que se tenga la evidencia de que la sociedad se encuentre inscrita en forma definitiva en los registros correspondientes, se sustituirá la libreta o cartola por una sin la citada frase.

Los solicitantes de la cuenta de Depósitos de Ahorro "EN FORMACIÓN" quedan obligados a entregar a la Institución dentro de un plazo de sesenta (60) días hábiles siguientes a la fecha de apertura, copia del Testimonio de la Escritura de Constitución en la que conste la razón de inscripción definitiva de la Sociedad en el Registro Mercantil o el documento que respalda la inscripción en el Registro de las Personas Jurídicas (Guatemala) – REPEJU del Ministerio de Gobernación.

Para las Sociedades de Emprendimiento se deberá requerir copia de la razón de inscripción electrónica de la sociedad, emitida por el Registro Mercantil, para todas las demás entidades se procederá a requerir el documento de su creación e inscripción definitiva en el Registro que corresponda, en el plazo antes indicado. En ambos casos será responsabilidad del Jefe de Agencia donde se apertura la cuenta o de quien haga sus funciones, velar por el cumplimiento de este plazo.

El Gerente de Banca Personas o Jefe Distrital de la Gerencia de Banca Personas tienen la potestad de autorizar prórroga de plazo para que las entidades en formación presenten la copia del Testimonio de la Escritura de Constitución en la que conste la razón de inscripción definitiva de la Sociedad en el Registro Mercantil, por un período que no exceda de quince (15) días hábiles, a partir de la fecha en la que se venció el plazo original, siempre y cuando el interesado solicite dicha prórroga por escrito y justifique su solicitud.

Si cumplido dicho plazo no se presentara la documentación indicada en el párrafo anterior, se procederá de conformidad a lo establecido en el Manual de Prevención de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y sus Departamentos Adscritos.

Será responsabilidad del Jefe de Agencia donde se apertura la cuenta o de quien haga sus funciones, velar por el cumplimiento del plazo para completar el expediente, según lo establecido en el Manual de Prevención de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo del área bancaria de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala; y, demás leyes y disposiciones que le sean aplicables.

**Artículo 7. Monto de apertura.** El monto mínimo para abrir una cuenta de Depósitos de Ahorro, será el establecido en la Política y/o Parámetros de las distintas modalidades de este producto.

**Artículo 8. Tasa de interés.** Las cuentas de Depósitos de Ahorro podrán devengar una tasa de interés variable, según lo establecido en la Política y/o Parámetros de las distintas modalidades de este producto.

**Artículo 9. Operaciones y transacciones.** El cuentahabiente puede realizar transacciones autorizadas según las condiciones de uso establecidas por El Crédito.

El Crédito se reserva el derecho de establecer límites para las transacciones y modificarlos según considere necesario.

**Artículo 10. Responsabilidad del cliente.** El cliente es responsable de informar a El Crédito sobre cualquier cambio en la información proporcionada con respecto a la información que se brindó al inicio de la relación; y, de informar cualquier uso no autorizado de la cuenta.

**Artículo 11. Cuentas digitales.** El Crédito pondrá a disposición de sus cuentahabientes y público en general, cuentas de Depósitos de Ahorro utilizando canales digitales o electrónicos.

**Artículo 12. Apertura cuenta digital.** Para abrir una cuenta digital, el cliente debe cumplir con los requisitos establecidos en la Política y/o Parámetros de las distintas modalidades de este producto, proporcionar la información requerida y formalizar el inicio de relación comercial



mediante un contrato con firma electrónica avanzada, asegurando el cumplimiento de la Política Conocimiento del Cliente con un proceso de Onboarding Digital que formará parte del canal o plataforma tecnológica puesta a disposición del cliente.

**Artículo 13. Acceso y seguridad.** El cuentahabiente es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso de su banca electrónica (E-Banking), como nombres de usuario, contraseñas y cualquier otro método de autenticación proporcionada por El Crédito.

### TÍTULO III CONDICIONES PARA LOS DEPÓSITOS Y RETIROS

#### CAPÍTULO ÚNICO

**Artículo 14. De los depósitos.** El cuentahabiente podrá realizar sus depósitos a través de los diferentes medios o canales de atención y servicios autorizados por El Crédito.

**Artículo 15. Comprobante:** El Crédito entregará al depositante en calidad de recibo, el comprobante físico o electrónico dependiendo del medio o canal de atención y servicio que se tenga autorizados para su operación.

**Artículo 16. Reserva de cobro.** Los cheques o giros a cargo de otros bancos, recibidos para acreditar en las cuentas de Depósitos de Ahorro, se aceptarán bajo reserva usual de cobro; así mismo, se podrá disponer de los fondos en el momento que El Crédito, determine que fueron pagados por los bancos girados.

**Artículo 17. Liberación de reserva de cobro en cuentas de Depósitos de Ahorro.** Se podrá autorizar de acuerdo a las condiciones y requisitos estipulados en el Reglamento de Sobregiros y Liberación de Reservas de Cobro Local en cuentas de Depósitos de Ahorro de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, la liberación de reservas de cobro local del valor de los cheques en moneda nacional o extranjera recibidos para acreditar en cuentas de Depósitos de Ahorro, para que el cuentahabiente disponga de los fondos antes de finalizado el proceso de compensación.

**Artículo 18. Retiros de fondos.** Se podrán realizar retiros de fondos de la cuenta de Depósitos de Ahorro, utilizando los medios autorizados por El Crédito, siendo los siguientes:

- a) Boleta Única, previa presentación de libreta o cartola;
- b) Nota de Débito;
- c) Tarjetas de Débito;
- d) Medios electrónicos; y,
- e) Otros medios que en el futuro se autoricen.



En el caso indicado en la literal a), el titular de la cuenta de Depósitos de Ahorro, deberá presentar el documento que acredite el ahorro (libreta o cartola), en caso de guatemaltecos y las personas extranjeras domiciliadas en Guatemala, deberán identificarse con el Documento Personal de Identificación –DPI–; y, las personas extranjeras no domiciliadas, con su pasaporte vigente; firmar la boleta que identifique la operación. Asimismo, el retiro de fondos se hará personalmente por quienes tengan firma registrada o por medio de mandatario con facultad especial o en su caso, por la persona autorizada para tal operación.

**Casos excepcionales:**

- a) Cuando el cuentahabiente esté imposibilitado para firmar, el retiro de fondos podrá realizarlo mediante la impresión de su huella dactilar del dedo pulgar derecho o cualquier otro dedo que le indique el Receptor Pagador en la boleta donde conste la operación.
- b) En el caso que el retiro de fondos no se hiciere personalmente por el titular de la cuenta, éste podrá autorizar a tercera persona para efectuar la referida operación, por medio de mandato con representación legal con facultad especial.

**TÍTULO IV**  
**CONDICIONES PARA EL MANEJO DE LA CUENTA**

**CAPÍTULO ÚNICO**

**Artículo 19. Libreta o Cartola.** La Institución podrá proporcionar al cuentahabiente al momento de la apertura de cuenta, una libreta o cartola debidamente autorizada, la cual constituye el documento que acredita el ahorro y contendrá el movimiento de las operaciones efectuadas en una cuenta de Depósitos de Ahorro; este documento deberá presentarse a El Crédito al momento de realizar operaciones o para su actualización cuando algunas transacciones estén pendientes de registrarse o anotarse en la libreta o cartola.

El valor de las reposiciones de las libretas o cartolas será cobrado al cuentahabiente, conforme lo establecido en la Política y/o Parámetros de las distintas modalidades de este producto.

**Artículo 20. Tarjeta de Débito.** La Institución podrá proporcionar al cuentahabiente al momento de la apertura de cuenta, una tarjeta de débito.

El valor de las reposiciones de la tarjeta de débito será cobrado al cuentahabiente, conforme lo establecido en la Política y/o Parámetros de las distintas modalidades de este producto.

**Artículo 21. Registro de firmas.** Para el manejo de la cuenta de Depósitos de Ahorro, deberá registrarse la firma o firmas correspondientes en los formularios que para tal efecto disponga El Crédito; en donde se harán constar las condiciones para el manejo de la cuenta.

**Artículo 22. Condiciones para el manejo de firmas.** Las firmas que los cuentahabientes registren al momento de la apertura de cuenta o bien en la actualización de información, se podrán manejar de la siguiente forma:

- **Individual:** Con una firma, cuando cualquiera de las personas autorizadas puede realizar operaciones en la cuenta por medio de su firma registrada.
- **Colectivas o mancomunadas:** Para la realización de operaciones en la cuenta de Depósitos de Ahorro deben firmar dos o más de las personas autorizadas para este efecto, conforme a las condiciones solicitadas por escrito para el manejo de la cuenta.
- **Casos especiales:** En los que los cuentahabientes soliciten condiciones adicionales o distintas a las descritas en los numerales anteriores, se realizará conforme a solicitud escrita del cuentahabiente.

**Nota:** Las personas Jurídicas que registren dos o más firmas deberán informarlo por escrito en nota firmada por el Representante Legal de la entidad.

**Artículo 23. Actualización de firmas registradas o cambio de firmantes.** Para actualizar las firmas registradas en la cuenta de Depósitos de Ahorro, quienes tengan firma registrada deberán presentarse a El Crédito para realizar su gestión. Para cambio de firmantes, el titular o el Representante Legal, Mandatario y/o apoderado debidamente facultado para este efecto, deberá presentar solicitud por escrito.

La actualización de firma o cambio de firmantes surtirá efecto cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de realizada la gestión.

Los solicitantes deben cumplir con los requisitos y documentación que requiera El Crédito.

**Artículo 24. Actualización de datos.** El cuentahabiente deberá realizar actualización de datos una vez al año, para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Contra el Lavado de Dinero u Otros Activos, Decreto Número 67-2001 y su Reglamento contenido en el Acuerdo Gubernativo Número 118-2002 y sus reformas; ambos del Congreso de la República de Guatemala.

**Artículo 25. Modificaciones a las condiciones para el manejo de la cuenta.** Para modificar las condiciones del manejo de la cuenta de Depósitos de Ahorro, se deberá realizar una solicitud del titular o Representante Legal, Mandatario y/o apoderado debidamente facultado para este efecto, de manera escrita o digital de acuerdo al producto, por los medios que El Crédito establezca.

La modificación a las condiciones para el manejo de la cuenta, surtirá efecto cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha de realizada la gestión.

Los solicitantes deben cumplir con los requisitos y documentación que requiera El Crédito, establecidos en la Política y/o Parámetros de las distintas modalidades de este producto.

**Artículo 26. Número de cuenta.** Cada cuenta de Depósitos de Ahorro, se identificará mediante un código numérico, que El Crédito consignará en la libreta o cartola que proporcione al cuentahabiente; la cual podrá ser utilizada para cualquier gestión relacionada con el manejo de cuenta.

**Artículo 27. E-Banking.** Los cuentahabientes de Depósitos de Ahorro, al momento de aperturar su cuenta, tendrán a su disposición el servicio E-Banking, quienes luego de cumplir los requisitos establecidos para el efecto, podrán realizar consultas y operaciones por esta plataforma, de acuerdo con las políticas de la Institución. En el caso de personas jurídicas, el Representante Legal informará por escrito a El Crédito qué personas de su representada autoriza para hacer uso de este servicio.

**Artículo 28. Embargo, inmovilización o bloqueo de egresos.** El embargo, inmovilización o bloqueo de egresos en cuentas de Depósitos de Ahorro constituidas en El Crédito, podrá realizarse en los casos siguientes:

**a) Embargos:**

Cuando El Crédito sea notificado oficialmente por autoridad competente, del embargo con carácter precautorio o definitivo del saldo de la cuenta de Depósitos de Ahorro; El Crédito procederá a su aplicación y comunicará lo actuado por el medio que corresponda a la autoridad que emitió la orden.

**b) Inmovilización:**

- Por orden de autoridad competente, en cumplimiento a disposiciones legales;
- A solicitud escrita del cuentahabiente en la red de Agencias; o, por medio de E-Banking;
- Por falta de movimiento de depósitos, retiros o transacciones electrónicas en la cuenta de Depósitos de Ahorro conforme el plazo de seis (6) meses consecutivos.
- Por medio de llamada telefónica del cuentahabiente en caso de extravío de la libreta o cartola;
- Para salvaguardar los intereses de El Crédito, el Gerente de Banca Personas o el Gerente de Operaciones, podrán autorizar la inmovilización de las cuentas; y,
- Las cuentas de Depósitos de Ahorro EN FORMACIÓN hasta que completen los documentos solicitados por El Crédito.



**Artículo 29. Desembargo, movilización o desbloqueo de egresos.** El desembargo, movilización o desbloqueo de egresos en cuentas de Depósitos de Ahorro constituidas en El Crédito, podrá realizarse en los casos siguientes:

**a) Desembargos:**

Cuando El Crédito sea notificado oficialmente por Autoridad competente, del desembargo o levantamiento de embargo precautorio o definitivo del saldo de la cuenta de Depósitos de Ahorro; la Institución procederá a su aplicación y comunicará lo actuado por el medio correspondiente a la autoridad que emitió la orden.

**b) Movilización:**

- Por orden de autoridad competente, en cumplimiento a disposiciones legales;
- El Crédito a través del área designada de atención al cliente y a solicitud escrita del cuentahabiente, titular, firmante, representante legal o mandatario con representación especial, podrán por medio de formulario proporcionado por El Crédito, debidamente firmado, reactivar las cuentas de Depósitos de Ahorro, que hayan sido inmovilizadas por falta de movimiento;
- A solicitud del Gerente de Banca Personas o el Gerente de Operaciones, cuando la inmovilización haya sido autorizada por ellos; y,
- Cuando los solicitantes de las cuentas de Depósitos de Ahorro EN FORMACIÓN completen los documentos solicitados por El Crédito.

**Artículo 30. Cámara de Compensación Automatizada CCA-GuateACH.** Los cuentahabientes de Depósitos de Ahorro, al momento de aperturar su cuenta, tendrán a su disposición el servicio de CCA-GuateACH, quienes luego de cumplir los requisitos establecidos para el efecto, podrán realizar transacciones electrónicas con otras instituciones financieras.

**Artículo 31. Impuesto Sobre la Renta.** Las cuentas de Depósitos de Ahorro que devengan intereses, están sujetas a retención del Impuesto Sobre la Renta (ISR), el cual se debitirá en el momento que sean capitalizados los intereses, a excepción de los cuentahabientes considerados exentos de dicho impuesto, de acuerdo a la Ley de Actualización Tributaria.

**TÍTULO V  
BENEFICIARIOS DE LA CUENTA**

**CAPÍTULO ÚNICO**

**Artículo 32. Designación de beneficiario.** El titular de la cuenta de Depósitos de Ahorro, podrá designar al momento de aperturar la cuenta, al o los beneficiarios de los fondos de la misma en caso de fallecimiento. Cuando fuera más de un beneficiario, en la designación citada deberá hacerse constar los porcentajes a que tendrán derecho cada uno de ellos sobre los



fondos existentes en la cuenta; caso contrario, se entregará en partes iguales. Cualquier cambio de designación de beneficiarios deberá notificarse por escrito a El Crédito por el titular de la cuenta o su mandatario y/o apoderado, siempre que estuviere facultado para ello.

**Artículo 33. Reclamación de los fondos.** En caso de fallecimiento del titular de la cuenta, cuando el monto sea menor a la cantidad de cinco mil quetzales (Q.5,000.00) o su equivalente en moneda extranjera, los beneficiarios designados podrán retirar los fondos y cancelar la cuenta sin necesidad de trámite judicial alguno, debiendo presentar para el efecto, la certificación del acta de defunción, toda vez que los fondos no se encuentren limitados contractualmente o restringidos por autoridad competente y que se acredeite por medio de los informes originales de los Registros de la Propiedad en los que conste que el titular de la cuenta no otorgó testamento o donación por causa de muerte, en la que hubiere dejado sin efecto la designación indicada. La Gerencia de Asesoría Jurídica emitirá dictamen cuando el monto supere la cantidad de cinco mil quetzales (Q.5,000.00) o su equivalente en moneda extranjera.

En caso de que no hubieren beneficiarios designados y el saldo de la cuenta no excediere de veinticinco mil quetzales (Q.25,000.00) o su equivalente en moneda extranjera, la Gerencia de Asesoría Jurídica de El Crédito, deberá emitir dictamen sobre la procedencia de la entrega del saldo de la cuenta y los requisitos legales que se deben cumplir para que se realice dicha entrega, la cual se hará en calidad de depósito, siempre que los fondos no se encuentren limitados contractualmente o restringidos por autoridad competente.

En el caso de que el saldo exceda de veinticinco mil quetzales (Q.25,000.00) o su equivalente en moneda extranjera, o los beneficiarios designados fallecieren antes que el titular de la cuenta, la entrega se realizará a sus herederos, siempre que hayan sido legalmente declarados judicial o notarialmente.

La entrega de los fondos, efectuada por El Crédito al o los beneficiarios designados en los términos del presente artículo, extinguen las obligaciones derivadas de la cuenta de Depósitos de Ahorro.

## TÍTULO VI RESPONSABILIDADES SOBRE EL MANEJO DE LA CUENTA DE DEPÓSITOS DE AHORRO

### CAPÍTULO ÚNICO

**Artículo 34. Manejo de la cuenta.** El cuentahabiente y las personas autorizadas son responsables de forma mancomunada y solidaria, del manejo de la cuenta, quienes deben realizar lo siguiente:



- a) Velar por sus intereses, cuidando convenientemente su libreta o cartola; serán exclusivamente responsables por cualquier anomalía en el manejo de su cuenta y uso indebido de su libreta o cartola;
- b) Avisar inmediatamente de forma presencial o vía telefónica a El Crédito en caso de extravío, hurto, robo de libreta / cartola o tarjeta de débito la adquisición de éstas por tercero a consecuencia de un acto ilícito, transacciones de retiro y depósito no reconocidos, para la inmovilización de los fondos o bloqueo de tarjeta de débito, según corresponda; en el transcurso de las veinticuatro (24) horas siguientes del citado aviso, deberá ratificarlo por escrito a El Crédito y solicitar la reposición de la libreta / cartola, tarjeta de débito o la movilización de la cuenta, adjuntando la denuncia presentada ante la autoridad competente cuando haya sido por hurto, fraude electrónico o robo, previa identificación del titular o personas autorizadas para el manejo de la cuenta (Documento Personal de Identificación -DPI- o pasaporte vigente en caso de persona extranjera no domiciliada en Guatemala). Por la omisión del aviso y su ratificación escrita en el plazo establecido, la Institución no asume ninguna responsabilidad sea esta civil, penal o de cualquier clase por el mal uso que se le dé al o los documentos que acrediten el retiro de fondos.
- c) En caso de destrucción parcial o deterioro de la libreta o cartola, el titular o Representante Legal deberá solicitar su reposición, presentando el documento que acredite el ahorro, en cualquier agencia de El Crédito, quien entregará un nuevo documento.
- d) El cuentahabiente comunicará por escrito y a la brevedad posible su cambio de dirección física o electrónica. La Institución no tendrá responsabilidad alguna por cualquier circunstancia que pueda derivarse por falta de aviso oportuno.

## TÍTULO VII CONFIRMACIÓN, CONSULTA DE SALDOS Y ESTADOS DE CUENTA

### CAPÍTULO ÚNICO

**Artículo 35. Confirmación de saldos.** El Crédito podrá atender solicitudes de confirmación de saldos de cuentas de Depósitos de Ahorro. Estas solicitudes deberán presentarse por escrito con las firmas registradas para el manejo de la cuenta. Asimismo, la Institución podrá requerirle a los cuentahabientes la confirmación de sus saldos.

**Artículo 36. Consulta de saldos y estados de cuenta.** El cuentahabiente podrá consultar el saldo y solicitar estado de cuenta por medio de E-Banking, Banca Móvil, en la red de agencias o cualquier otro medio que El Crédito establezca. Así mismo, para consulta de saldos, podrá hacer uso de la red de cajeros automáticos.



## TÍTULO VIII ASPECTOS DE CONTROL INTERNO

### CAPÍTULO ÚNICO

**Artículo 37. Cancelación de la cuenta.** La cancelación de las cuentas de Depósitos de Ahorro constituidas en El Crédito, puede proceder en los casos siguientes:

- a) Por solicitud expresa del cuentahabiente; y,
- b) Por decisión de El Crédito, sin necesidad de expresión de causa, quedando a disposición del cliente el saldo disponible a la fecha de la cancelación, en la cuenta contable de depósitos a la orden, dejando de devengar intereses, si se le hubiere asignado una tasa de interés.

Cancelada la cuenta de Depósitos de Ahorro, El Crédito no aceptará operaciones en la respectiva cuenta.

En el caso de la literal b) de este artículo, El Crédito lo comunicará al cuentahabiente, mediante simple aviso que se remitirá a la dirección física o electrónica que conste en los registros de la Institución.

**Artículo 38. Cuentas sin movimiento.** Conforme lo establecido en la Política y/o Parámetros de las distintas modalidades de este producto, las cuentas de Depósitos de Ahorro que no registren movimiento durante un período determinado y no dispongan del saldo mínimo requerido podrán estar sujetas a un cargo mensual.

Al agotarse el saldo por dichos cargos, se procederá a la cancelación de la cuenta, salvo que los Parámetros del producto dispongan expresamente que la cuenta con saldo cero deberá permanecer con estatus inactiva. En ambos casos, El Crédito no tendrá responsabilidad ni obligación de notificar al cuentahabiente.

## TÍTULO IX COBROS POR SERVICIOS

### CAPÍTULO ÚNICO

**Artículo 39. Cobros por servicios.** El Crédito podrá establecer cobros por servicios y otros relacionados con la administración y manejo de la cuenta de Depósitos de Ahorro, los cuales serán debitados de las respectivas cuentas, conforme lo establecido en la Política y/o Parámetros de las distintas modalidades de este producto.



## TÍTULO X DISPOSICIONES ESPECIALES

### CAPÍTULO ÚNICO

**Artículo 40. Socialización de información.** La Gerencia de Operaciones será responsable de dar a conocer en el sitio web de El Crédito, la información relacionada con los cobros por servicios y plazos indicados en el presente reglamento, autorizados conforme a la Política y/o Parámetros de las distintas modalidades de este producto; y, la Gerencia de Banca Personas será responsable de dar a conocer la información en el contrato de apertura por medio de la red de Agencias o por la forma que considere conveniente.

## TÍTULO XI OTRAS DISPOSICIONES

### CAPÍTULO ÚNICO

**Artículo 41. Clasificación de las cuentas de Depósitos de Ahorro en moneda nacional o en moneda extranjera.** La clasificación de las cuentas de Depósitos de Ahorro se define con base en los lineamientos establecidos en la Política y/o Parámetros de las distintas modalidades de este producto.

**Artículo 42. Autorización de la Política de las cuentas de Depósitos de Ahorro en moneda nacional o en moneda extranjera.** La Junta Directiva de El Crédito será la encargada de autorizar la Política de las distintas modalidades para cuentas de Depósitos de Ahorro en moneda nacional o en moneda extranjera y sus modificaciones.

**Artículo 43. Autorización de Parámetros.** La Junta Directiva de El Crédito será la encargada de autorizar la primera tabla de Parámetros de las distintas modalidades de cuentas de Depósitos de Ahorro en moneda nacional o en moneda extranjera. Se faculta a la Gerencia General para que en adelante autorice los cambios que sean necesarios en dichos Parámetros, una vez sean consensuados con: Gerente Financiero, Gerente de Operaciones y Gerente de Banca Personas.

**Artículo 44. Autorización de Matriz de Facultamiento.** La Junta Directiva de El Crédito será la encargada de autorizar la Matriz de Facultamiento de las distintas modalidades de cuentas de Depósitos de Ahorro en moneda nacional o extranjera.

## TÍTULO XII DISPOSICIONES FINALES

### CAPÍTULO ÚNICO

**Artículo 45. Responsabilidades.** La Junta Directiva de El Crédito, dentro del ámbito de sus atribuciones, es la responsable de autorizar este Reglamento para el buen funcionamiento de la Institución.

El Gerente General de El Crédito, dentro del ámbito de sus competencias y como jefe superior de las dependencias y personal de El Crédito, según lo establecido en el artículo 38 de La Ley Orgánica del Crédito, será responsable ante el Presidente y la Junta Directiva del funcionamiento correcto y eficaz de la Institución en la aplicación de este Reglamento.

Los Gerentes de Área de El Crédito serán responsables de velar porque el personal a su cargo, cumplan con lo establecido en el presente Reglamento, en lo que a cada uno compete.

El demás personal de El Crédito deberá cumplir con lo establecido en este Reglamento, en el ámbito de su competencia.

**Artículo 46. Actualización del presente Reglamento.** El Gerente de Banca Personas y Gerente de Operaciones en el ámbito de su competencia, serán responsables de revisar en forma anual el presente Reglamento o cuando se considere necesario y pertinente; y, proponer las modificaciones o mejoras a las instancias facultadas para su aprobación.

**Artículo 47. Confidencialidad.** De acuerdo con lo establecido en el artículo 63 de la Ley de Bancos y Grupos Financieros, Decreto Número 19-2002 del Congreso de la República de Guatemala, los funcionarios y empleados de El Crédito no podrán proporcionar información, bajo cualquier modalidad, a ninguna persona individual o jurídica, pública o privada, que tienda a revelar la identidad de sus clientes y depositantes, y las informaciones de carácter confidencial proporcionadas por ellos a esta entidad bancaria. Se exceptúa de esta limitación la información que deba ser proporcionada a la Junta Monetaria, Banco de Guatemala, Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Administración Tributaria, así como la información que se intercambie entre bancos e instituciones financieras.

Los directores, gerentes, representantes legales, funcionarios y empleados de El Crédito no podrán revelar la información a que se refiere el párrafo anterior, salvo que medie orden de juez competente; quien faltare a ello se procederá conforme el Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo celebrado entre El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y El Sindicato de Trabajadores del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, el Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, el Código de Trabajo y la normativa que sea aplicable, según corresponda.



Por lo anterior, el personal de la Institución está obligado, entre otros, a guardar la más estricta confidencialidad de las operaciones que realizan los clientes y depositantes ante El Crédito, para lo cual debe observar lo siguiente:

- a) El uso y manejo de la información a la que tiene acceso, independiente de su forma y contenido, así como cualquier otro documento e información que sea considerada sensible por contener datos e información de los clientes y depositantes.
- b) Se prohíbe la reproducción total o parcial de la información que El Crédito obtiene de los clientes, la cual puede encontrarse almacenada de forma física o magnética, sin la debida solicitud y su correspondiente autorización de la Gerencia General.
- c) La Gerencia de Tecnología a solicitud de la dependencia solicitante implementará el o los controles necesarios que permitan verificar de forma efectiva y eficaz, la generación y distribución de información sensible, para lo cual deberá contar con:
  - i. Un sistema de claves personales e intransferibles para el acceso a las aplicaciones informáticas de El Crédito.
  - ii. Una adecuada segregación de funciones, de forma tal que un usuario pueda utilizar e imprimir únicamente la información que necesite para el desarrollo de su trabajo, conforme requerimiento de la dependencia solicitante.
  - iii. Poner a disposición del personal, los sistemas necesarios para el manejo y control de la información de los clientes en general, así como cualquier otro mecanismo de consulta electrónica o documental que considere necesaria la dependencia solicitante, para la completa evaluación de los solicitantes de financiamiento.

**Artículo 48. Gestión Anti-Soborno.** Los directivos, funcionarios, autoridades y trabajadores de El Crédito deben llevar a cabo sus actividades laborales observando en todo momento las normas éticas y el Sistema de Gestión Anti-Soborno vigente, deben defender siempre el buen prestigio de la Institución, deben evitar afectar los intereses del Banco y procurar en todo momento resguardar la confidencialidad de los documentos y operaciones que por motivo de su puesto tengan acceso; en caso de observarse algún incumplimiento será tarea de todos los trabajadores de El Crédito proceder según la normativa lo indique.

**Artículo 49. Sanciones.** El incumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y normativa aplicable, que sea comprobable, deberá ser reportado por quien corresponda a la Gerencia de Recursos Humanos; así mismo, si un empleado conoce de un acto de esta naturaleza, debe comunicarlo a la Gerencia que pertenece o si prefiere, a otro nivel jerárquico, por el medio que considere conveniente; dicho incumplimiento, puede dar lugar a las sanciones contempladas en el Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito Hipotecario

Nacional de Guatemala y Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo celebrado entre El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala y El Sindicato de Trabajadores del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala; o, en el Código de Trabajo, según corresponda.

**Artículo 50. Fiscalización.** La Auditoría Interna de El Crédito será la encargada de fiscalizar en lo que corresponda, el cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento y normativa aplicable.

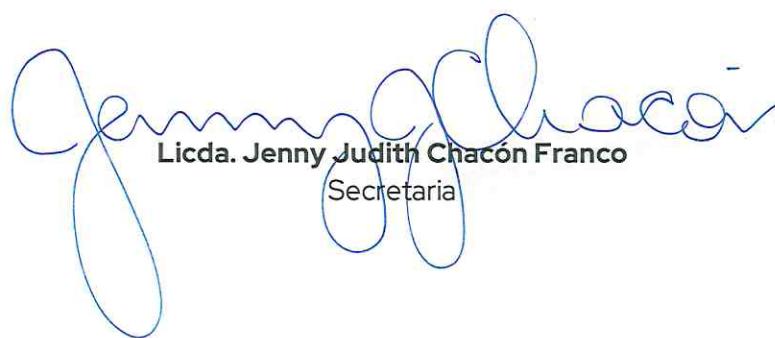
**Artículo 51. Casos no previstos.** Los casos no previstos en este Reglamento deberán ser resueltos por la Junta Directiva de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala.

**Artículo 52. Derogatoria.** El presente Reglamento deroga la normativa siguiente:

- a) Acuerdo No. 9-2024 de Junta Directiva de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, Reglamento de Depósitos de Ahorro en Moneda Nacional y en Moneda Extranjera de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, aprobado en el punto 5.1 del acta de la sesión número 40-2024 del 30 de mayo de 2024; y,
- b) Toda disposición que se oponga al presente Reglamento.

**Artículo 53. Vigencia.** El presente Reglamento entrará en vigencia al día siguiente de su aprobación.

Dado en el salón de sesiones de la Junta Directiva de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, a los nueve (9) días del mes de octubre del año dos mil veinticinco.



Licda. Jenny Judith Chacón Franco  
Secretaria



CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL  
DE LA JUNTA DIRECTIVA  
GUATEMALA  
SECRETARIA

c.c.: Gerencia General, Subgerencia General, Gerencia de División de Soporte, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Banca Personas, Gerencia de Innovación y Transformación Digital, Gerencia de Administración de Riesgos, Gerencia de Asesoría Jurídica, Auditoría Interna, Unidad Administrativa de Cumplimiento de Normativa y Departamento de Desarrollo Organizacional.