



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# **Reporte de Atenciones Brindadas en el Sector de Servicios Financieros**

Junio de 2021

# Marco Legal

- **Derecho básico de los consumidores:**
  - Art. 4 literal j) de la LPC: Acceder a los órganos administrativos establecidos para ventilar los reclamos por violaciones a sus derechos, mediante un proceso simple, breve y gratuito.
- **Formación continua (Educación):**
  - Art. 39 de la LPC: (...) La Defensoría del Consumidor promoverá la información y la educación de los consumidores a través de los medios de comunicación públicos y privados.
- **Competencias de la Defensoría del Consumidor:**
  - Art. 58 literal b) de la LPC: (...) Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios.
  - Art. 58 literal k) de la LPC: (...) Organizar, recopilar y divulgar información para facilitar al consumidor un mejor conocimiento de los precios, tasas o tarifas y características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, y de las condiciones de contratación de los mismos, así como toda otra información de interés para los consumidores.
- **Denuncia y base de datos:**
  - Art. 160 de la LPC: (...) La Defensoría mantendrá actualizada una base de datos electrónica, en la que registrará la información recibida, la cual podrá ser consultada por las autoridades competentes y por el público en general.

# Atenciones brindadas del sector financiero

*De enero a junio de 2021*

	Trimestre 1, 2021					Trimestre 2, 2021					Total	
	ene-21	feb-21	mar-21	Total	%	abr-21	may-21	jun-21	Total	%	Atenciones	%
<b>Supervisadas</b>	<b>1,227</b>	<b>1,211</b>	<b>1,354</b>	<b>3,792</b>	<b>48%</b>	<b>1,167</b>	<b>1,207</b>	<b>1,316</b>	<b>3,690</b>	<b>45%</b>	<b>7,482</b>	<b>46%</b>
Asesoría	971	983	1,127	3,081	39%	960	1,011	1,055	3,026	37%	6,107	38%
Denuncia	256	228	227	711	9%	207	196	261	664	8%	1,375	9%
<b>No supervisadas</b>	<b>1,231</b>	<b>1,489</b>	<b>1,444</b>	<b>4,164</b>	<b>52%</b>	<b>1,435</b>	<b>1,517</b>	<b>1,525</b>	<b>4,477</b>	<b>55%</b>	<b>8,641</b>	<b>54%</b>
Asesoría	1,144	1,411	1,371	3,926	49%	1,371	1,460	1,441	4,272	52%	8,198	51%
Denuncia	87	78	73	238	3%	64	57	84	205	3%	443	3%
<b>Total</b>	<b>2,458</b>	<b>2,700</b>	<b>2,798</b>	<b>7,956</b>	<b>100%</b>	<b>2,602</b>	<b>2,724</b>	<b>2,841</b>	<b>8,167</b>	<b>100%</b>	<b>16,123</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

# Atenciones del sector financiero de proveedores supervisados

De enero a junio de 2021

	Trimestre 1, 2021						Trimestre 2, 2021						Total	
	Asesoría	%	Denuncia	%	Total	%	Asesoría	%	Denuncia	%	Total	Atenciones	%	
Banco Agrícola	836	27.13%	214	30.10%	<b>1,050</b>	27.69%	785	25.94%	178	26.81%	<b>963</b>	2,013	26.90%	
Banco Cuscatlán	659	21.39%	200	28.13%	<b>859</b>	22.65%	586	19.37%	162	24.40%	<b>748</b>	1,607	21.48%	
Banco de América Central	507	16.46%	114	16.03%	<b>621</b>	16.38%	562	18.57%	118	17.77%	<b>680</b>	1,301	17.39%	
Banco Davivienda Salvadoreño	328	10.65%	42	5.91%	<b>370</b>	9.76%	304	10.05%	62	9.34%	<b>366</b>	736	9.84%	
Banco Abank	340	11.04%	57	8.02%	<b>397</b>	10.47%	307	10.15%	53	7.98%	<b>360</b>	757	10.12%	
Banco Promerica	107	3.47%	36	5.06%	<b>143</b>	3.77%	146	4.82%	44	6.63%	<b>190</b>	333	4.45%	
Caja de Crédito de Metropolitana	26	0.84%	2	0.28%	<b>28</b>	0.74%	49	1.62%	3	0.45%	<b>52</b>	80	1.07%	
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	28	0.91%	6	0.84%	<b>34</b>	0.90%	35	1.16%	8	1.20%	<b>43</b>	77	1.03%	
Sociedad de Ahorro y Crédito Gente	23	0.75%	2	0.28%	<b>25</b>	0.66%	27	0.89%	4	0.60%	<b>31</b>	56	0.75%	
Banco de Fomento Agropecuario	24	0.78%	3	0.42%	<b>27</b>	0.71%	27	0.89%	0	0.00%	<b>27</b>	54	0.72%	
Banco Azul	20	0.65%	1	0.14%	<b>21</b>	0.55%	16	0.53%	5	0.75%	<b>21</b>	42	0.56%	
Banco Cooperativo Visionario (Bancovi)	8	0.26%	1	0.14%	<b>9</b>	0.24%	19	0.63%	1	0.15%	<b>20</b>	29	0.39%	
CREDICOMER	39	1.27%	6	0.84%	<b>45</b>	1.19%	18	0.59%	0	0.00%	<b>18</b>	63	0.84%	
Caja de Crédito de Santa Ana	9	0.29%	0	0.00%	<b>9</b>	0.24%	14	0.46%	1	0.15%	<b>15</b>	24	0.32%	
Banco Hipotecario	19	0.62%	2	0.28%	<b>21</b>	0.55%	13	0.43%	2	0.30%	<b>15</b>	36	0.48%	
Caja de Crédito de Ciudad Barrios	0	0.00%	0	0.00%	<b>0</b>	0.00%	8	0.26%	1	0.15%	<b>9</b>	9	0.12%	
Caja de Crédito de Sonsonate	11	0.36%	3	0.42%	<b>14</b>	0.37%	7	0.23%	1	0.15%	<b>8</b>	22	0.29%	
Banco Atlántida	5	0.16%	2	0.28%	<b>7</b>	0.18%	6	0.20%	2	0.30%	<b>8</b>	15	0.20%	
Caja de Crédito de Chalchuapa	0	0.00%	0	0.00%	<b>0</b>	0.00%	7	0.23%	0	0.00%	<b>7</b>	7	0.09%	
Caja de Crédito de San Alejo	2	0.06%	0	0.00%	<b>2</b>	0.05%	5	0.17%	2	0.30%	<b>7</b>	9	0.12%	
Caja de Crédito de Colón	5	0.16%	3	0.42%	<b>8</b>	0.21%	7	0.23%	0	0.00%	<b>7</b>	15	0.20%	
Caja de Crédito de Juayúa	0	0.00%	1	0.14%	<b>1</b>	0.03%	5	0.17%	2	0.30%	<b>7</b>	8	0.11%	
Caja de Crédito de San Miguel	5	0.16%	1	0.14%	<b>6</b>	0.16%	5	0.17%	2	0.30%	<b>7</b>	13	0.17%	
Los demás proveedores	80	2.60%	15	2.11%	<b>95</b>	2.51%	68	2.25%	13	1.96%	<b>81</b>	176	2.35%	
<b>Total</b>	<b>3,081</b>	<b>100.00%</b>	<b>711</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,792</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,026</b>	<b>100.00%</b>	<b>664</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,690</b>	<b>7,482</b>	<b>100.00%</b>	

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

# Atenciones brindadas del sector financiero por motivo

*De enero a junio de 2021*

	Trimestre 1, 2021						Trimestre 2, 2021						Total	
	Supervisadas	%	No supervisadas	%	Total	%	Supervisadas	%	No supervisadas	%	Total	%	Atenciones	%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	523	13.79%	839	20.15%	<b>1,362</b>	17.12%	740	20.05%	1,535	34.29%	<b>2,275</b>	27.86%	3,637	22.56%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	1,129	29.77%	754	18.11%	<b>1,883</b>	23.67%	1,033	27.99%	779	17.40%	<b>1,812</b>	22.19%	3,695	22.92%
Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses	890	23.47%	1,084	26.03%	<b>1,974</b>	24.81%	667	18.08%	832	18.58%	<b>1,499</b>	18.35%	3,473	21.54%
Cláusulas abusivas	278	7.33%	241	5.79%	<b>519</b>	6.52%	292	7.91%	173	3.86%	<b>465</b>	5.69%	984	6.10%
Calidad del Servicio	223	5.88%	291	6.99%	<b>514</b>	6.46%	216	5.85%	237	5.29%	<b>453</b>	5.55%	967	6.00%
Irregularidades en el contrato y la oferta	120	3.16%	204	4.90%	<b>324</b>	4.07%	108	2.93%	193	4.31%	<b>301</b>	3.69%	625	3.88%
Gestiones de cobro (injuriantes o coactivos)	81	2.14%	169	4.06%	<b>250</b>	3.14%	99	2.68%	171	3.82%	<b>270</b>	3.31%	520	3.23%
Robo, fraude y extravío	161	4.25%	27	0.65%	<b>188</b>	2.36%	171	4.63%	26	0.58%	<b>197</b>	2.41%	385	2.39%
No entrega y alteración de documentos de obligación y cancelaciones	93	2.45%	58	1.39%	<b>151</b>	1.90%	94	2.55%	71	1.59%	<b>165</b>	2.02%	316	1.96%
No pago de seguro	37	0.98%	75	1.80%	<b>112</b>	1.41%	48	1.30%	113	2.52%	<b>161</b>	1.97%	273	1.69%
Los demás motivos	257	6.78%	422	10.13%	<b>679</b>	8.53%	222	6.02%	347	7.75%	<b>569</b>	6.97%	1,248	7.74%
<b>Total</b>	<b>3,792</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,164</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,956</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,690</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,477</b>	<b>100.00%</b>	<b>8,167</b>	<b>100.00%</b>	<b>16,123</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

# Tiempo promedio\* en avenimiento y conciliación de proveedores supervisados por tipo de solución

De enero a junio de 2021

	Trimestre 1, 2021				Trimestre 2, 2021				Total	
	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Casos cerrados	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Banco Agrícola	38.23	75.78	42.55	200	36.91	71.88	41.00	205	41.77	405
Banco Cuscatlán	53.91	90.33	56.04	205	41.34	89.91	44.95	148	51.39	353
Banco de América Central	47.97	75.00	48.35	143	32.96	123.00	40.83	103	45.20	246
Banco Abank	109.63	50.83	103.55	58	66.87	72.15	68.03	59	85.64	117
Banco Davivienda Salvadoreño	75.28	78.57	75.61	71	32.85	84.20	44.79	43	63.98	114
Banco Promerica	65.58	49.00	64.37	41	24.81	43.50	25.79	38	45.81	79
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	130.25	44.00	113.00	5	65.86	51.00	62.56	9	80.57	14
Banco Azul	54.60	374.00	107.83	6	82.40		82.40	5	96.27	11
CREDICOMER	23.00		23.00	1	86.20		86.20	5	75.67	6
Banco Atlántida		20.00	20.00	1	9.50	33.00	17.33	3	18.00	4
Sociedad de Ahorro y Crédito Gente	61.00		61.00	1	168.50	110.00	149.00	3	127.00	4
Banco de Fomento Agropecuario	82.25		82.25	4	31.50		31.50	2	65.33	6
Caja de Crédito de Juayúa					36.00	71.00	53.50	2	53.50	2
Caja de Crédito de San Alejo					15.50		15.50	2	15.50	2
Caja de Crédito de Sonsonate	7.00		7.00	2	48.00		48.00	2	27.50	4
Multi Inversiones Mi Banco	280.00		280.00	2	4.00		4.00	2	142.00	4
Los demás proveedores	63.50	84.00	57.97	19	85.00	159.67	97.44	18	71.56	37
<b>Total</b>	<b>57.30</b>	<b>79.14</b>	<b>59.00</b>	<b>759</b>	<b>41.37</b>	<b>84.19</b>	<b>46.45</b>	<b>649</b>	<b>53.21</b>	<b>1,408</b>

\*Medido en días hábiles

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

# Tiempo promedio\* en avenimiento de proveedores supervisados por mes

## De enero a junio de 2021

	Trimestre 1, 2021					Trimestre 2, 2021					Total	
	ene-21	feb-21	mar-21	Promedio	Atenciones	abr-21	may-21	jun-21	Promedio	Atenciones	Promedio	Atenciones
Banco Agrícola	32.58	43.36	39.73	38.23	177	52.44	24.43	26.48	36.91	181	37.56	358
Banco Cuscatlán	35.63	50.05	74.09	53.91	193	31.28	37.29	61.03	41.34	137	48.69	330
Banco de América Central	58.32	52.52	34.94	47.97	141	42.94	28.32	33.00	32.96	94	41.97	235
Banco Abank	113.06	50.73	152.89	109.63	52	34.80	48.73	164.67	66.87	46	89.56	98
Banco Promerica	39.00	94.00	66.00	65.58	38	31.08	20.50	22.09	24.81	36	45.74	74
Banco Davivienda Salvadoreño	65.31	54.50	108.00	75.28	64	47.18	18.13	30.00	32.85	33	60.85	97
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	84.00	333.00	20.00	130.25	4	29.00	48.00	88.75	65.86	7	89.27	11
Banco Azul	65.67	49.00	27.00	54.60	5	330.00		20.50	82.40	5	68.50	10
CREDICOMER			23.00	23.00	1	19.50	130.67		86.20	5	75.67	6
Banco Atlántida							3.00	16.00	9.50	2	9.50	2
Banco de Fomento Agropecuario	20.00	55.00	127.00	82.25	4	31.50			31.50	2	65.33	6
Caja de Crédito de San Alejo								15.50	15.50	2	15.50	2
Caja de Crédito de Sonsonate	11.00		3.00	7.00	2	48.00	48.00		48.00	2	27.50	4
Multi Inversiones Mi Banco		393.00	167.00	280.00	2	4.00			4.00	2	142.00	4
Sociedad de Ahorro y Crédito Gente		61.00		61.00	1	54.00		283.00	168.50	2	132.67	3
Los demás proveedores	142.00	30.67	51.80	63.50	16	116.00	90.29	24.75	81.94	16	70.31	32
<b>Total</b>	<b>52.08</b>	<b>55.02</b>	<b>63.59</b>	<b>57.30</b>	<b>700</b>	<b>45.01</b>	<b>34.80</b>	<b>44.61</b>	<b>41.37</b>	<b>572</b>	<b>50.14</b>	<b>1,272</b>

\*Medido en días hábiles

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor



# Tiempo promedio\* en conciliación de proveedores supervisados por mes

## De enero a junio de 2021

	Trimestre 1 2021					Trimestre 2 2021					Total	
	ene-21	feb-21	mar-21	Promedio	Atenciones	abr-21	may-21	jun-21	Promedio	Atenciones	Promedio	Atenciones
Banco Agrícola	58.14	67.83	92.90	75.78	23	112.20	64.50	58.91	71.88	24	73.79	47
Banco Abank	34.00	48.50	70.00	50.83	6	55.80	75.25	89.50	72.15	13	65.42	19
Banco Cuscatlán	42.00	48.67	112.00	90.33	12	55.50	40.50	113.86	89.91	11	90.13	23
Banco Davivienda Salvadoreño	105.00	54.00	71.50	78.57	7	34.00	89.67	89.83	84.20	10	81.88	17
Banco de América Central			75.00	75.00	2	115.25	156.33	88.50	123.00	9	114.27	11
Banco Promerica		59.00	44.00	49.00	3		26.00	61.00	43.50	2	46.80	5
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral		44.00		44.00	1	37.00		65.00	51.00	2	48.67	3
Banco Atlántida			20.00	20.00	1	33.00			33.00	1	26.50	2
Banco Cooperativo Visionario (Bancovi)			119.00	119.00	1	321.00			321.00	1	220.00	2
Caja de Crédito de Juayúa								71.00	71.00	1	71.00	1
Caja de Crédito de San Juan Opico								111.00	111.00	1	111.00	1
Caja de Crédito de San Sebastián								47.00	47.00	1	47.00	1
Sociedad de Ahorro y Crédito Gente								110.00	110.00	1	110.00	1
Banco Azul			374.00	374.00	1						374.00	1
Caja de Crédito de Candelaria de la Frontera		68.00		68.00	1						68.00	1
Caja de Crédito de Zacatecoluca		65.00		65.00	1						65.00	1
<b>Total</b>	<b>60.58</b>	<b>58.75</b>	<b>96.84</b>	<b>79.14</b>	<b>59</b>	<b>91.85</b>	<b>79.14</b>	<b>82.89</b>	<b>84.19</b>	<b>77</b>	<b>82.00</b>	<b>136</b>

\*Medido en días hábiles

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

# Tiempo promedio\* en avenimiento y conciliación de proveedores no supervisados por tipo de solución

## De enero a junio de 2021

	Trimestre 1, 2021				Trimestre 2, 2021				Total	
	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Atenciones	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Atenciones	Promedio	Atenciones
Grupo Monge	102.41	93.00	102.12	65	48.09	42.00	47.96	45	79.96	110
Unicomer	45.25		45.25	32	33.54		33.54	24	40.23	56
Grupo Q	151.63	39.00	139.11	9	118.43	67.00	112.00	8	126.35	17
GESEL	18.20		18.20	5	19.71		19.71	7	19.08	12
Omnisport	60.75	11.00	58.38	21	45.60	40.50	44.14	7	54.82	28
OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. de C.V.	110.00		110.00	1	11.60	39.00	19.43	7	30.75	8
Siman	92.31	155.00	100.67	15	41.33	97.00	49.29	7	84.32	22
Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores	506.33		506.33	3	185.14		185.14	7	281.50	10
Gestionadora de Créditos	132.90		132.90	10	68.33	53.67	61.00	6	105.94	16
Solventa S.A. de .C.V					15.67		15.67	3	15.67	3
ACACCIBA de R.L.					9.00		9.00	2	9.00	2
CODEZA de R.L.		42.00	42.00	2		228.50	228.50	2	135.25	4
Fondo Social Para La Vivienda	305.00	27.00	265.29	7	6.00	51.00	28.50	2	212.67	9
Fundecrédito	69.50		69.50	2		37.00	37.00	2	53.25	4
Los demás proveedores	124.72	49.67	121.20	95	67.54	75.80	68.82	57	96.09	152
<b>Total</b>	<b>105.27</b>	<b>67.17</b>	<b>103.56</b>	<b>267</b>	<b>57.89</b>	<b>73.68</b>	<b>60.01</b>	<b>186</b>	<b>85.68</b>	<b>453</b>

\*Medido en días hábiles

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

# Tiempo promedio\* en avenimiento de proveedores no supervisados por mes

## De enero a junio de 2021

	Trimestre 1 2021					Trimestre 2 2021					Total	
	ene-21	feb-21	mar-21	Promedio	Atenciones	abr-21	may-21	jun-21	Promedio	Atenciones	Promedio	Atenciones
Grupo Monge	51.60	102.32	128.76	102.41	63	54.87	44.06	45.45	48.09	44	80.07	107
Unicomer	40.89	54.64	39.92	45.25	32	34.00	43.13	20.00	33.54	24	40.23	56
GESEL	3.00	26.33	9.00	18.20	5	30.50	15.50	15.00	19.71	7	19.08	12
Grupo Q	19.50	40.67	350.67	151.63	8	135.00	161.50	24.00	118.43	7	136.13	15
Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores			506.33	506.33	3	264.67	12.00	163.33	185.14	7	281.50	10
Siman	67.75	79.00	115.33	92.31	13	74.00		8.67	41.33	6	76.21	19
Omnisport	52.43	58.50	76.00	60.75	20	70.00	34.00	20.00	45.60	5	57.72	25
OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. de C.V.		110.00		110.00	1	14.00		8.00	11.60	5	28.00	6
Gestionadora de Créditos	185.00	67.00	208.00	132.90	10	12.00	96.50		68.33	3	118.00	13
Solventa S.A. de .C.V						20.00		7.00	15.67	3	15.67	3
ACACCIBA de R.L.						15.00	3.00		9.00	2	9.00	2
Los demás proveedores	125.30	106.27	140.88	127.56	100	33.55	78.95	71.04	65.17	48	102.94	148
<b>Total</b>	<b>82.97</b>	<b>77.10</b>	<b>141.94</b>	<b>105.27</b>	<b>255</b>	<b>63.03</b>	<b>61.94</b>	<b>47.33</b>	<b>57.89</b>	<b>161</b>	<b>86.94</b>	<b>416</b>

\*Medido en días hábiles

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

# Tiempo promedio\* en conciliación de proveedores no supervisados por mes

## De enero a junio de 2021

	Trimestre 1 2021					Trimestre 2 2021					Total	
	ene-21	feb-21	mar-21	Promedio	Atenciones	abr-21	may-21	jun-21	Promedio	Atenciones	Promedio	Atenciones
Gestionadora de Créditos						86.00	44.00	31.00	53.67	3	53.67	3
CODEZA de R.L.			42.00	42.00	2	44.00		413.00	228.50	2	135.25	4
Fundecrédito						39.00		35.00	37.00	2	37.00	2
Omnisport		11.00		11.00	1	68.00	13.00		40.50	2	30.67	3
OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. de C.V.						39.00	39.00		39.00	2	39.00	2
ASEI							70.00		70.00	1	70.00	1
Ensambladora Salvadoreña						39.00			39.00	1	39.00	1
Fondo Social Para La Vivienda		27.00		27.00	1	51.00			51.00	1	39.00	2
Grupo Monge			93.00	93.00	2	42.00			42.00	1	76.00	3
Grupo Q			39.00	39.00	1	67.00			67.00	1	53.00	2
Inversiones e Inmobiliaria Fénix							87.00		87.00	1	87.00	1
Siman		155.00		155.00	2			97.00	97.00	1	135.67	3
SOLFIR, S.A. de C.V.						112.00			112.00	1	112.00	1
Los demás proveedores	44.00		52.50	49.67	3	58.50	65.00	81.33	71.00	6	71.00	6
<b>Total</b>	<b>44.00</b>	<b>87.00</b>	<b>59.14</b>	<b>67.17</b>	<b>12</b>	<b>58.67</b>	<b>53.00</b>	<b>117.14</b>	<b>73.68</b>	<b>25</b>	<b>71.57</b>	<b>37</b>

\*Medido en días hábiles

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor