



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR

# Reporte de Atenciones Brindadas en el Sector de Servicios Financieros

Diciembre 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 julio a diciembre de 2021

	Trimestre 3, 2021					Trimestre 4, 2021					Total	
	jul-21	ago-21	sep-21	#	%	oct-21	nov-21	dic-21	#	%	#	%
<b>Supervisados</b>	<b>1,536</b>	<b>1,254</b>	<b>1,309</b>	<b>4,099</b>	<b>46.19%</b>	<b>1,297</b>	<b>1,285</b>	<b>1,069</b>	<b>3,651</b>	<b>44.75%</b>	<b>7,750</b>	<b>45.50%</b>
Asesoría	1,245	1,006	1,046	<b>3,297</b>	<b>37.15%</b>	1,081	1,065	876	<b>3,022</b>	<b>37.04%</b>	6,319	<b>37.10%</b>
Denuncia	291	248	263	<b>802</b>	<b>9.04%</b>	216	220	193	<b>629</b>	<b>7.71%</b>	1,431	<b>8.40%</b>
<b>No supervisados</b>	<b>1,932</b>	<b>1,360</b>	<b>1,483</b>	<b>4,775</b>	<b>53.81%</b>	<b>1,808</b>	<b>1,515</b>	<b>1,185</b>	<b>4,508</b>	<b>55.25%</b>	<b>9,283</b>	<b>54.50%</b>
Asesoría	1,837	1,287	1,420	<b>4,544</b>	<b>51.21%</b>	1,728	1,442	1,133	<b>4,303</b>	<b>52.74%</b>	8,847	<b>51.94%</b>
Denuncia	95	73	63	<b>231</b>	<b>2.60%</b>	80	73	52	<b>205</b>	<b>2.51%</b>	436	<b>2.56%</b>
<b>Total</b>	<b>3,468</b>	<b>2,614</b>	<b>2,792</b>	<b>8,874</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,105</b>	<b>2,800</b>	<b>2,254</b>	<b>8,159</b>	<b>100.00%</b>	<b>17,033</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

# Atenciones del sector financiero de proveedores supervisados

De julio a diciembre de 2021

	Trimestre 3, 2021						Trimestre 4, 2021						Total	
	Asesoría		Denuncia		Total		Asesoría		Denuncia		Total			
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Banco Agrícola	890	26.99%	246	30.67%	<b>1,136</b>	<b>27.71%</b>	794	26.27%	187	29.73%	<b>981</b>	<b>26.87%</b>	<b>2,117</b>	<b>27.32%</b>
Banco de América Central	621	18.84%	118	14.71%	<b>739</b>	<b>18.03%</b>	603	19.95%	104	16.53%	<b>707</b>	<b>19.36%</b>	<b>1,446</b>	<b>18.66%</b>
Banco Cuscatlán	637	19.32%	187	23.32%	<b>824</b>	<b>20.10%</b>	516	17.07%	135	21.46%	<b>651</b>	<b>17.83%</b>	<b>1,475</b>	<b>19.03%</b>
Banco Davivienda Salvadoreño	329	9.98%	90	11.22%	<b>419</b>	<b>10.22%</b>	332	10.99%	80	12.72%	<b>412</b>	<b>11.28%</b>	<b>831</b>	<b>10.72%</b>
Banco Abank	264	8.01%	38	4.74%	<b>302</b>	<b>7.37%</b>	214	7.08%	20	3.18%	<b>234</b>	<b>6.41%</b>	<b>536</b>	<b>6.92%</b>
Banco Promerica	156	4.73%	50	6.23%	<b>206</b>	<b>5.03%</b>	156	5.16%	39	6.20%	<b>195</b>	<b>5.34%</b>	<b>401</b>	<b>5.17%</b>
Caja de Crédito de Metropolitana	47	1.43%	3	0.37%	<b>50</b>	<b>1.22%</b>	53	1.75%	2	0.32%	<b>55</b>	<b>1.51%</b>	<b>105</b>	<b>1.35%</b>
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	46	1.40%	11	1.37%	<b>57</b>	<b>1.39%</b>	36	1.19%	11	1.75%	<b>47</b>	<b>1.29%</b>	<b>104</b>	<b>1.34%</b>
Sociedad de Ahorro y Crédito Gente	17	0.52%	5	0.62%	<b>22</b>	<b>0.54%</b>	26	0.86%	5	0.79%	<b>31</b>	<b>0.85%</b>	<b>53</b>	<b>0.68%</b>
Banco Azul	22	0.67%	4	0.50%	<b>26</b>	<b>0.63%</b>	27	0.89%	2	0.32%	<b>29</b>	<b>0.79%</b>	<b>55</b>	<b>0.71%</b>
Los demás proveedores	268	8.13%	50	6.23%	<b>318</b>	<b>7.76%</b>	265	8.77%	44	7.00%	<b>309</b>	<b>8.46%</b>	<b>627</b>	<b>8.09%</b>
<b>Total</b>	<b>3,297</b>	<b>100.00%</b>	<b>802</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,099</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,022</b>	<b>100.00%</b>	<b>629</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,651</b>	<b>100.00%</b>	<b>7,750</b>	<b>100.00%</b>

# Atenciones brindadas del sector financiero por motivo

De julio a diciembre de 2021

	Trimestre 3, 2021						Trimestre 4, 2021						Total	
	Supervisados		No supervisados		Total		Supervisados		No supervisados		Total		#	%
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%		
Cobros, cargos y comisiones indebidas	1,142	27.86%	789	16.52%	<b>1,931</b>	<b>21.76%</b>	1,093	29.94%	658	14.60%	<b>1,751</b>	<b>21.46%</b>	<b>3,682</b>	<b>21.62%</b>
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	722	17.61%	1,729	36.21%	<b>2,451</b>	<b>27.62%</b>	645	17.67%	944	20.94%	<b>1,589</b>	<b>19.48%</b>	<b>4,040</b>	<b>23.72%</b>
Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses	723	17.64%	746	15.62%	<b>1,469</b>	<b>16.55%</b>	602	16.49%	571	12.67%	<b>1,173</b>	<b>14.38%</b>	<b>2,642</b>	<b>15.51%</b>
Cláusulas abusivas	305	7.44%	204	4.27%	<b>509</b>	<b>5.74%</b>	334	9.15%	256	5.68%	<b>590</b>	<b>7.23%</b>	<b>1,099</b>	<b>6.45%</b>
Calidad del Servicio	272	6.64%	221	4.63%	<b>493</b>	<b>5.56%</b>	221	6.05%	210	4.66%	<b>431</b>	<b>5.28%</b>	<b>924</b>	<b>5.42%</b>
Irregularidades en el contrato y la oferta	151	3.68%	171	3.58%	<b>322</b>	<b>3.63%</b>	122	3.34%	161	3.57%	<b>283</b>	<b>3.47%</b>	<b>605</b>	<b>3.55%</b>
Robo, fraude y extravío	262	6.39%	38	0.80%	<b>300</b>	<b>3.38%</b>	223	6.11%	45	1.00%	<b>268</b>	<b>3.28%</b>	<b>568</b>	<b>3.33%</b>
Gestiones de cobro (injuriantes o coactivos)	99	2.42%	181	3.79%	<b>280</b>	<b>3.16%</b>	81	2.22%	184	4.08%	<b>265</b>	<b>3.25%</b>	<b>545</b>	<b>3.20%</b>
Consulta sobre BITCOIN (Ley –Cajero – Aplicación)	8	0.20%	88	1.84%	<b>96</b>	<b>1.08%</b>	3	0.08%	260	5.77%	<b>263</b>	<b>3.22%</b>	<b>359</b>	<b>2.11%</b>
Uso de Bitcoin	0	0.00%	44	0.92%	<b>44</b>	<b>0.50%</b>	0	0.00%	252	5.59%	<b>252</b>	<b>3.09%</b>	<b>296</b>	<b>1.74%</b>
Los demás proveedores	415	10.12%	564	11.81%	<b>979</b>	<b>11.03%</b>	327	8.96%	967	21.45%	<b>1,294</b>	<b>15.86%</b>	<b>2,273</b>	<b>13.34%</b>
<b>Total</b>	<b>4,099</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,775</b>	<b>100.00%</b>	<b>8,874</b>	<b>100.00%</b>	<b>3,651</b>	<b>100.00%</b>	<b>4,508</b>	<b>100.00%</b>	<b>8,159</b>	<b>100.00%</b>	<b>17,033</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 julio a diciembre de 2021

	Trimestre 3, 2021				Trimestre 4, 2021				Total	
	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Casos cerrados	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Banco Agrícola	22.08	54.95	25.17	224	25.77	53.00	28.93	198	<b>26.93</b>	<b>422</b>
Banco Cuscatlán	25.80	82.15	29.96	176	32.42	47.60	33.72	117	<b>31.46</b>	<b>293</b>
Banco de América Central	32.47	41.40	32.92	100	31.28	63.21	36.48	86	<b>34.56</b>	<b>186</b>
Banco Davivienda Salvadoreño	19.62	75.57	24.64	78	26.31	53.00	29.35	79	<b>27.01</b>	<b>157</b>
Banco Promerica	18.69	42.00	21.03	40	26.14	38.67	27.10	39	<b>24.03</b>	<b>79</b>
Banco Abank	44.61	54.00	46.40	47	55.57	50.80	54.71	28	<b>49.51</b>	<b>75</b>
Multi Inversiones Mi Banco					15.50	29.00	18.20	5	<b>18.20</b>	<b>5</b>
Sociedad de Ahorro y Crédito Gente	27.00	45.00	36.00	4	62.40		62.40	5	<b>50.67</b>	<b>9</b>
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	159.45	34.00	140.15	13	42.00		42.00	4	<b>117.06</b>	<b>17</b>
CREDICOMER	122.00	85.00	109.67	6	23.00		23.00	3	<b>80.78</b>	<b>9</b>
Banco de los Trabajadores de San Miguel	21.00		21.00	1	16.33		16.33	3	<b>17.50</b>	<b>4</b>
Caja de Crédito de Soyapango		42.00	42.00	1	20.67		20.67	3	<b>26.00</b>	<b>4</b>
Los demás proveedores	32.97	60.60	38.75	36	45.75	47.11	40.82	26	<b>36.49</b>	<b>62</b>
<b>Total</b>	<b>29.28</b>	<b>60.35</b>	<b>32.32</b>	<b>726</b>	<b>30.30</b>	<b>52.43</b>	<b>33.05</b>	<b>596</b>	<b>32.65</b>	<b>1,322</b>

\*Medido en días hábiles

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

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

De julio a diciembre de 2021

	Trimestre 3, 2021					Trimestre 4, 2021					Total	
	jul-21	ago-21	sep-21	Promedio	Casos cerrados	oct-21	nov-21	dic-21	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Banco Agrícola	24.60	25.50	18.42	22.08	203	29.25	28.43	15.05	25.77	175	23.79	378
Banco Cuscatlán	33.78	23.51	16.65	25.80	163	30.21	41.77	26.00	32.42	107	28.42	270
Banco de América Central	38.00	28.68	29.71	32.47	95	21.64	32.70	37.93	31.28	72	31.96	167
Banco Davivienda Salvadoreño	21.50	17.53	19.56	19.62	71	22.17	32.83	24.67	26.31	70	22.94	141
Banco Promerica	15.59	17.60	22.86	18.69	36	20.55	31.47	22.50	26.14	36	22.42	72
Banco Abank	14.13	42.00	78.33	44.61	38	30.56	84.13	55.00	55.57	23	48.74	61
Sociedad de Ahorro y Crédito Gente	29.00		25.00	27.00	2	72.00	35.00	98.00	62.40	5	52.29	7
Multi Inversiones Mi Banco						29.00	9.00	15.00	15.50	4	15.50	4
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	228.40	149.00	78.50	159.45	11	24.00		60.00	42.00	4	128.13	15
Banco de los Trabajadores de San Miguel		21.00		21.00	1	22.50	4.00		16.33	3	17.50	4
Caja de Crédito de Soyapango						31.00		15.50	20.67	3	20.67	3
CREDICOMER		152.33	31.00	122.00	4	23.00	23.00		23.00	3	79.57	7
Los demás proveedores	27.39	9.50	42.37	32.97	31	18.60	39.43	87.00	45.75	17	32.43	48
<b>Total</b>	<b>32.19</b>	<b>28.80</b>	<b>26.89</b>	<b>29.28</b>	<b>655</b>	<b>27.19</b>	<b>34.61</b>	<b>29.12</b>	<b>30.30</b>	<b>522</b>	<b>29.73</b>	<b>1,177</b>

\*Medido en días hábiles

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor



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

De julio a diciembre de 2021

	Trimestre 3, 2021					Trimestre 4, 2021					Total	
	jul-21	ago-21	sep-21	Promedio	Casos cerrados	oct-21	nov-21	dic-21	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Banco Agrícola	56.13	67.00	48.56	54.95	21	47.83	65.29	47.50	53.00	23	<b>53.93</b>	<b>44</b>
Banco de América Central	25.00		45.50	41.40	5	76.00	53.60	59.25	63.21	14	<b>57.47</b>	<b>19</b>
Banco Cuscatlán	139.00	43.20	52.33	82.15	13	44.75		49.50	47.60	10	<b>67.13</b>	<b>23</b>
Banco Davivienda Salvadoreño	30.50	84.50	99.67	75.57	7	39.50	72.50	58.00	53.00	9	<b>62.88</b>	<b>16</b>
Banco Abank	31.83	98.33		54.00	9	60.50	35.00	49.00	50.80	5	<b>52.86</b>	<b>14</b>
Banco Promerica	40.50	56.00	31.00	42.00	4		38.50	39.00	38.67	3	<b>40.57</b>	<b>7</b>
Los demás proveedores	45.67		59.75	56.56	12		39.50	39.40	45.30	10	<b>50.26</b>	<b>22</b>
<b>Total</b>	<b>59.24</b>	<b>67.89</b>	<b>56.04</b>	<b>60.35</b>	<b>71</b>	<b>54.25</b>	<b>55.84</b>	<b>48.94</b>	<b>52.43</b>	<b>74</b>	<b>56.31</b>	<b>145</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 julio a diciembre de 2021

	Trimestre 3, 2021				Trimestre 4, 2021				Total	
	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Casos cerrados	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Grupo Monge	47.63	51.80	48.09	46	49.54	117.14	57.84	57	<b>53.49</b>	<b>103</b>
Unicomer	31.52	102.50	36.41	29	39.56	58.50	41.45	20	<b>38.47</b>	<b>49</b>
GESEL	22.75		22.75	4	19.44		19.44	9	<b>20.46</b>	<b>13</b>
Omnisport	97.00	44.00	83.75	4	69.25	43.00	66.33	9	<b>71.69</b>	<b>13</b>
Siman	35.50		35.50	8	100.33	50.50	87.88	8	<b>61.69</b>	<b>16</b>
OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. de C.V.	32.00	115.50	52.88	8	158.50	54.50	123.83	6	<b>83.29</b>	<b>14</b>
Grupo Q	21.00	20.00	20.67	3	74.80		74.80	5	<b>54.50</b>	<b>8</b>
ALEMAN SOTO BUFFETE de ABOGADOS	33.00		33.00	1	42.33		42.33	3	<b>40.00</b>	<b>4</b>
Global Developers, S.A. de C.V.	49.00		49.00	2	29.67		29.67	3	<b>37.40</b>	<b>5</b>
Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores	145.33		145.33	3	42.67		42.67	3	<b>94.00</b>	<b>6</b>
Los demás proveedores	38.78	69.36	43.48	74	22.34	41.40	24.28	56	<b>30.86</b>	<b>130</b>
<b>Total</b>	<b>40.77</b>	<b>71.12</b>	<b>44.94</b>	<b>182</b>	<b>44.38</b>	<b>71.48</b>	<b>48.17</b>	<b>179</b>	<b>46.54</b>	<b>361</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 julio a diciembre de 2021

	Trimestre 3, 2021					Trimestre 4, 2021					Total	
	jul-21	ago-21	sep-21	Promedio	Casos cerrados	oct-21	nov-21	dic-21	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Grupo Monge	68.50	6.17	31.46	47.63	41	83.06	27.50	39.62	49.54	50	<b>48.68</b>	<b>91</b>
Unicomer	19.91	52.44	22.86	31.52	27	45.38	28.00	62.50	39.56	18	<b>34.73</b>	<b>45</b>
GESEL	6.00	45.00	20.00	22.75	4	22.00	18.00	19.00	19.44	9	<b>20.46</b>	<b>13</b>
Omnisport	10.00		140.50	97.00	3	41.67	97.25	40.00	69.25	8	<b>76.82</b>	<b>11</b>
Siman	52.67	25.00	25.25	35.50	8	321.00	36.75	134.00	100.33	6	<b>63.29</b>	<b>14</b>
Grupo Q	20.00		22.00	21.00	2	150.00		24.67	74.80	5	<b>59.43</b>	<b>7</b>
OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. de C.V.	26.33	43.50	26.00	32.00	6	159.50		157.50	158.50	4	<b>82.60</b>	<b>10</b>
Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores	175.50		85.00	145.33	3	42.00	44.00		42.67	3	<b>94.00</b>	<b>6</b>
Global Developers, S.A. de C.V.	51.00		47.00	49.00	2	21.50	46.00		29.67	3	<b>37.40</b>	<b>5</b>
ALEMAN SOTO BUFFETE de ABOGADOS	33.00			33.00	1	52.50	22.00		42.33	3	<b>40.00</b>	<b>4</b>
Los demás proveedores	34.04	39.50	41.55	38.78	60	22.03	20.60	21.21	22.34	45	<b>26.86</b>	<b>105</b>
<b>Total</b>	<b>44.89</b>	<b>36.59</b>	<b>37.60</b>	<b>40.77</b>	<b>157</b>	<b>63.00</b>	<b>31.15</b>	<b>39.90</b>	<b>44.38</b>	<b>154</b>	<b>42.56</b>	<b>311</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 julio a diciembre de 2021

	Trimestre 3, 2021					Trimestre 4, 2021					Total	
	jul-21	ago-21	sep-21	Promedio	Casos cerrados	oct-21	nov-21	dic-21	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Grupo Monge	56.33	43.00	47.00	51.80	5	112.25		123.67	117.14	7	89.92	12
OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. de C.V.		55.00	176.00	115.50	2	43.00	66.00		54.50	2	85.00	4
Unicomer	29.00		176.00	102.50	2	58.50			58.50	2	80.50	4
Siman							50.50		50.50	2	50.50	2
ACACCIBA de R.L.		66.00		66.00	2	31.00			31.00	1	54.33	3
Omnisport		44.00		44.00	1			43.00	43.00	1	43.50	2
Arrendadora del Sur						32.00			32.00	1	32.00	1
COASPAE de R.L.								51.00	51.00	1	51.00	1
COOPERATIVA SIHUATEHUACAN de R.L.								9.00	9.00	1	9.00	1
Cosavi							59.00		59.00	1	59.00	1
Sovipe Comercial								31.00	31.00	1	31.00	1
Los demás proveedores	69.29	29.00	69.44	64.25	13	78.00		120.00	76.80	5	63.94	18
<b>Total</b>	<b>62.09</b>	<b>50.50</b>	<b>99.00</b>	<b>71.12</b>	<b>25</b>	<b>75.50</b>	<b>51.20</b>	<b>78.13</b>	<b>71.48</b>	<b>25</b>	<b>71.30</b>	<b>50</b>

\*Medido en días hábiles

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor