



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Reporte de Atenciones Brindadas en el Sector de Servicios Financieros

Marzo de 2022

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 octubre de 2021 a marzo de 2022

	Cuarto trimestre 2021				Primer trimestre 2022				Total
	oct-21	nov-21	dic-21	Total	ene-22	feb-22	mar-22	Total	
Supervisados	1,297	1,284	1,074	3,655	1,328	1,112	1,637	4,077	7,732
Asesoría	1,081	1,065	881	3,027	1,084	900	1,342	3,326	6,353
Denuncia	216	219	193	628	244	212	295	751	1,379
No supervisados	1,808	1,515	1,187	4,510	1,302	1,060	1,321	3,683	8,193
Asesoría	1,728	1,442	1,135	4,305	1,220	953	1,200	3,373	7,678
Denuncia	80	73	52	205	82	107	121	310	515
Total	3,105	2,799	2,261	8,165	2,630	2,172	2,958	7,760	15,925

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Atenciones del sector financiero de proveedores supervisados

De octubre de 2021 a marzo de 2022

	Cuarto trimestre 2021						Primer trimestre 2022						Total	
	Asesoría		Denuncia		Total		Asesoría		Denuncia		Total			
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Banco Agrícola	794	26.23%	187	29.78%	981	26.84%	794	23.87%	150	19.97%	944	23.15%	1,925	24.90%
Banco Cuscatlán	517	17.08%	133	21.18%	650	17.78%	667	20.05%	222	29.56%	889	21.81%	1,539	19.90%
Banco de América Central	606	20.02%	104	16.56%	710	19.43%	644	19.36%	138	18.38%	782	19.18%	1,492	19.30%
Banco Davivienda Salvadoreño	333	11.00%	81	12.90%	414	11.33%	326	9.80%	83	11.05%	409	10.03%	823	10.64%
Banco Abank	214	7.07%	20	3.18%	234	6.40%	261	7.85%	35	4.66%	296	7.26%	530	6.85%
Banco Promerica	156	5.15%	39	6.21%	195	5.34%	164	4.93%	34	4.53%	198	4.86%	393	5.08%
Caja de Crédito de Metropolitana	53	1.75%	2	0.32%	55	1.50%	48	1.44%	2	0.27%	50	1.23%	105	1.36%
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	36	1.19%	11	1.75%	47	1.29%	40	1.20%	18	2.40%	58	1.42%	105	1.36%
Banco Azul	27	0.89%	2	0.32%	29	0.79%	30	0.90%	9	1.20%	39	0.96%	68	0.88%
Sociedad de Ahorro y Crédito Gente	26	0.86%	5	0.80%	31	0.85%	29	0.87%	5	0.67%	34	0.83%	65	0.84%
Los demás proveedores	265	8.75%	44	7.01%	309	8.45%	323	9.71%	55	7.32%	378	9.27%	687	8.89%
Total	3,027	100.00%	628	100.00%	3,655	100.00%	3,326	100.00%	751	100.00%	4,077	100.00%	7,732	100.00%

Atenciones brindadas del sector financiero por motivo

De octubre de 2021 a marzo de 2022

	Primer trimestre 2022						Cuarto trimestre 2021						Total	
	Supervisados		No supervisados		Total		Supervisados		No supervisados		Total			
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	1,416	34.73%	710	19.28%	2,126	27.40%	1,093	29.90%	658	14.59%	1,751	21.45%	3,877	24.35%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	631	15.48%	781	21.21%	1,412	18.20%	646	17.67%	944	20.93%	1,590	19.47%	3,002	18.85%
Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses	669	16.41%	604	16.40%	1,273	16.40%	603	16.50%	571	12.66%	1,174	14.38%	2,447	15.37%
Cláusulas abusivas	319	7.82%	226	6.14%	545	7.02%	334	9.14%	256	5.68%	590	7.23%	1,135	7.13%
Calidad del Servicio	192	4.71%	184	5.00%	376	4.85%	221	6.05%	210	4.66%	431	5.28%	807	5.07%
Gestiones de cobro (injuriantes o coactivos)	89	2.18%	198	5.38%	287	3.70%	81	2.22%	184	4.08%	265	3.25%	552	3.47%
Irregularidades en el contrato y la oferta*	129	3.16%	116	3.15%	245	3.16%	122	3.34%	161	3.57%	283	3.47%	528	3.32%
Robo, fraude y extravío	161	3.95%	28	0.76%	189	2.44%	223	6.10%	45	1.00%	268	3.28%	457	2.87%
Consulta sobre BITCOIN (Ley –Cajero – Aplicación)	1	0.02%	86	2.34%	87	1.12%	3	0.08%	262	5.81%	265	3.25%	352	2.21%
Uso de Bitcoin		0.00%	58	1.57%	58	0.75%		0.00%	252	5.59%	252	3.09%	310	1.95%
Los demás motivos	470	11.53%	692	18.79%	1,162	14.97%	329	9.00%	967	21.44%	1,296	15.87%	2,458	15.43%
Total	4,077	100.00%	3,683	100.00%	7,760	100.00%	3,655	100.00%	4,510	100.00%	8,165	100.00%	15,925	100.00%

*Incluye incumplimiento de ofertas y promociones especiales

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

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

De octubre de 2021 a marzo de 2022

	Cuarto trimestre 2021				Primer trimestre 2022				Total	
	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Casos cerrados	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Banco Agrícola	25.77	53.00	28.93	198	24.02	53.71	28.09	153	28.56	351
Banco Cuscatlán	32.42	47.60	33.72	117	15.92	96.60	18.06	189	24.05	306
Banco de América Central	31.28	65.54	36.52	85	24.86	49.73	27.03	126	30.85	211
Banco Davivienda Salvadoreño	26.31	53.00	29.35	79	19.59	57.00	24.94	77	27.17	156
Banco Promerica	26.14	38.67	27.10	39	23.21	93.00	25.20	35	26.20	74
Banco Abank	55.57	50.80	54.71	28	28.52	36.50	29.16	25	42.66	53
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	42.00		42.00	4	32.56	69.50	39.27	11	40.00	15
Sociedad de Ahorro y Crédito Gente	62.40		62.40	5	19.75		19.75	4	43.44	9
Banco Azul	31.00	52.00	41.50	2	10.20		10.20	5	19.14	7
Multi Inversiones Mi Banco	15.50	29.00	18.20	5	5.00		5.00	1	16.00	6
Banco Cooperativo Visionario (Bancovi)	26.50		26.50	2	93.25		93.25	4	71.00	6
Los demás proveedores	42.87	46.50	38.38	31	23.91	54.50	31.77	31	36.29	62
Total	30.30	52.70	33.05	595	21.91	57.92	25.12	661	28.88	1,256

*Medido en días hábiles

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Tiempo promedio* en avenimiento de proveedores supervisados por mes

De octubre de 2021 a marzo de 2022

	Cuarto trimestre 2021					Primer trimestre 2022					Total	
	oct-21	nov-21	dic-21	Promedio	Casos cerrados	ene-22	feb-22	mar-22	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Banco Agrícola	29.25	28.43	15.05	25.77	175	23.51	24.19	24.49	24.02	132	25.01	307
Banco Cuscatlán	30.21	41.77	26.00	32.42	107	20.61	16.34	11.74	15.92	184	21.99	291
Banco de América Central	21.64	32.70	37.93	31.28	72	21.88	28.00	25.67	24.86	115	27.33	187
Banco Davivienda Salvadoreño	22.17	32.83	24.67	26.31	70	16.77	16.94	23.81	19.59	66	23.05	136
Banco Promerica	20.55	31.47	22.50	26.14	36	23.06	62.75	12.07	23.21	34	24.71	70
Banco Abank	30.56	84.13	55.00	55.57	23	38.00	22.33	22.50	28.52	23	42.04	46
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	24.00		60.00	42.00	4	9.00	27.50	59.50	32.56	9	35.46	13
Sociedad de Ahorro y Crédito Gente	72.00	35.00	98.00	62.40	5	20.00		19.00	19.75	4	43.44	9
Banco Azul	31.00			31.00	1	11.00	12.50	4.00	10.20	5	13.67	6
Banco Cooperativo Visionario (Bancovi)	33.00	20.00		26.50	2	41.00	3.00	164.50	93.25	4	71.00	6
Los demás proveedores	19.21	32.44	66.50	41.16	27	21.60	35.83	17.05	22.91	26	30.10	53
Total	27.19	34.61	29.12	30.30	522	22.02	23.00	21.02	21.91	602	25.81	1,124

*Medido en días hábiles

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Tiempo promedio* en conciliación de proveedores supervisados por mes

De octubre de 2021 a marzo de 2022

	Cuarto trimestre 2021					Primer trimestre 2022					Total	
	oct-21	nov-21	dic-21	Promedio	Casos cerrados	ene-22	feb-22	mar-22	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Banco Agrícola	47.83	65.29	47.50	53.00	23	52.80	58.14	50.78	53.71	21	53.34	44
Banco de América Central	76.00	58.75	59.25	65.54	13	36.00	56.00	39.67	49.73	11	58.29	24
Banco Davivienda Salvadoreño	39.50	72.50	58.00	53.00	9	65.33	32.00	57.00	57.00	11	55.20	20
Banco Cuscatlán	44.75		49.50	47.60	10	23.00		115.00	96.60	5	63.93	15
Banco Abank	60.50	35.00	49.00	50.80	5	41.00	32.00		36.50	2	46.71	7
Banco Promerica		38.50	39.00	38.67	3			93.00	93.00	1	52.25	4
Caja de Crédito de Sonsonate			22.00	22.00	1		53.00		53.00	1	37.50	2
Caja de Crédito de Tenancingo			26.00	26.00	1		89.00		89.00	1	57.50	2
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral						92.00	47.00		69.50	2	69.50	2
Los demás proveedores	59.00	39.50	49.67	50.63	8	56.00	35.00	47.00	46.25	4	49.17	12
Total	54.25	57.11	48.94	52.70	73	56.50	53.29	63.36	57.92	59	55.03	132

*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 octubre de 2021 a marzo de 2022

	Cuarto trimestre 2021				Primer trimestre 2022				Total	
	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Casos cerrados	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Grupo Monge	49.54	117.14	57.84	57	25.57	46.56	28.30	69	41.67	126
Unicomer	39.56	58.50	41.45	20	21.82		21.82	11	34.48	31
GESEL	19.44		19.44	9	16.55		16.55	22	17.39	31
Siman	91.14	50.50	82.11	9	28.10	38.00	29.00	11	52.90	20
Omnisport	69.25	43.00	66.33	9	44.20	30.00	41.83	6	56.53	15
Grupo Q	74.80		74.80	5	45.80	39.00	43.86	7	56.75	12
OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. de C.V.	158.50	54.50	123.83	6	41.25		41.25	4	90.80	10
Global Developers, S.A. de C.V.	29.67		29.67	3	27.50		27.50	4	28.43	7
Gestionadora de Créditos	26.00		26.00	2	16.67		16.67	3	20.40	5
Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores	42.67		42.67	3	27.50		27.50	2	36.60	5
Sovipe Comercial	17.00	31.00	21.67	3	17.00		17.00	2	19.80	5
Los demás proveedores	23.18	43.13	24.93	54	31.54	74.96	36.79	79	29.78	133
Total	44.33	71.48	48.10	180	27.65	51.50	30.25	220	38.28	400

*Medido en días hábiles

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Tiempo promedio* en avenimiento de proveedores no supervisados por mes

De octubre de 2021 a marzo de 2022

	Cuarto trimestre 2021					Primer trimestre 2022					Total	
	oct-21	nov-21	dic-21	Promedio	Casos cerrados	ene-22	feb-22	mar-22	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Grupo Monge	83.06	27.50	39.62	49.54	50	27.68	21.00	26.44	25.57	60	36.46	110
GESEL	22.00	18.00	19.00	19.44	9	18.50	18.64	13.56	16.55	22	17.39	31
Unicomer	45.38	28.00	62.50	39.56	18	16.00	10.50	28.50	21.82	11	32.83	29
Siman	321.00	36.60	134.00	91.14	7		24.83	33.00	28.10	10	54.06	17
Omnisport	41.67	97.25	40.00	69.25	8	57.67	24.00		44.20	5	59.62	13
Grupo Q	150.00		24.67	74.80	5	77.00	22.00	31.00	45.80	5	60.30	10
OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. de C.V.	159.50		157.50	158.50	4	5.50		77.00	41.25	4	99.88	8
Global Developers, S.A. de C.V.	21.50	46.00		29.67	3	14.00	55.00	20.50	27.50	4	28.43	7
Gestionadora de Créditos			26.00	26.00	2	26.00	10.00	14.00	16.67	3	20.40	5
Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores	42.00	44.00		42.67	3	23.00	32.00		27.50	2	36.60	5
Los demás proveedores	25.42	20.73	20.85	22.95	46	48.98	28.29	18.63	31.16	70	25.80	116
Total	63.00	31.23	39.90	44.33	155	34.79	22.11	25.76	27.65	196	35.01	351

*Medido en días hábiles

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Tiempo promedio* en conciliación de proveedores no supervisados por mes

De octubre de 2021 a marzo de 2022

	Cuarto trimestre 2021					Primer trimestre 2022					Total	
	oct-21	nov-21	dic-21	Promedio	Casos cerrados	ene-22	feb-22	mar-22	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Grupo Monge	112.25		123.67	117.14	7	31.00	51.25	60.50	46.56	9	77.44	16
Siman		50.50		50.50	2			38.00	38.00	1	46.33	3
OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. de C.V.	43.00	66.00		54.50	2						54.50	2
Cosavi		59.00		59.00	1	225.00			225.00	1	142.00	2
Unicomer	58.50			58.50	2						58.50	2
La Hipotecaria, S.A. de C.V.						52.50			52.50	2	52.50	2
Omnisport			43.00	43.00	1			30.00	30.00	1	36.50	2
Grupo Q							44.00	34.00	39.00	2	39.00	2
Los demás proveedores	47.00	30.00	52.75	38.47	10	38.50	31.00	70.75	49.45	8	42.66	18
Total	75.50	51.20	78.13	71.48	25	62.50	42.75	49.25	51.50	24	61.69	49

*Medido en días hábiles

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor