



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

DEFENSORÍA  
DEL CONSUMIDOR



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

# Reporte de Atenciones Brindadas en el Sector de Servicios Financieros

Septiembre 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 abril a septiembre de 2022

	Segundo trimestre 2022				Tercer trimestre 2022				Total
	abr-22	may-22	jun-22	Total	jul-22	ago-22	sep-22	Total	
<b>Supervisados</b>	<b>1,169</b>	<b>1,492</b>	<b>1,455</b>	<b>4,116</b>	<b>1,524</b>	<b>1,217</b>	<b>1,070</b>	<b>3,811</b>	<b>7,927</b>
Asesoría	969	1234	1180	<b>3383</b>	1316	991	862	<b>3169</b>	<b>6552</b>
Denuncia	200	258	275	<b>733</b>	208	226	208	<b>642</b>	<b>1375</b>
<b>No supervisados</b>	<b>1,058</b>	<b>1,288</b>	<b>1,213</b>	<b>3,559</b>	<b>1,653</b>	<b>1,545</b>	<b>1,550</b>	<b>4,748</b>	<b>8,307</b>
Asesoría	969	1192	1102	<b>3263</b>	1512	1429	1432	<b>4373</b>	<b>7636</b>
Denuncia	89	96	111	<b>296</b>	141	116	118	<b>375</b>	<b>671</b>
<b>Total</b>	<b>2,227</b>	<b>2,780</b>	<b>2,668</b>	<b>7,675</b>	<b>3,177</b>	<b>2,762</b>	<b>2,620</b>	<b>8,559</b>	<b>16,234</b>

# Atenciones del sector financiero de proveedores supervisados

De abril a septiembre de 2022

Proveedor	Segundo trimestre 2022			Tercer trimestre 2022			Total
	Asesoría	Denuncia	Total	Asesoría	Denuncia	Total	
Banco Cuscatlán	743	216	<b>959</b>	667	145	<b>812</b>	1,771
Banco Agrícola	768	131	<b>899</b>	714	127	<b>841</b>	1,740
Banco de América Central	611	126	<b>737</b>	652	109	<b>761</b>	1,498
Banco Davivienda Salvadoreño	299	85	<b>384</b>	274	68	<b>342</b>	726
Banco Abank	250	39	<b>289</b>	197	39	<b>236</b>	525
Banco Promerica	170	36	<b>206</b>	188	47	<b>235</b>	441
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	46	24	<b>70</b>	55	16	<b>71</b>	141
Banco Azul	40	6	<b>46</b>	52	10	<b>62</b>	108
Caja de Crédito de Metropolitana	51	3	<b>54</b>	37	1	<b>38</b>	92
Sociedad de Ahorro y Crédito Gente	49	3	<b>52</b>	29	10	<b>39</b>	91
Los demás proveedores	356	64	<b>420</b>	304	70	<b>374</b>	794
<b>Total</b>	<b>3,383</b>	<b>733</b>	<b>4,116</b>	<b>3,169</b>	<b>642</b>	<b>3,811</b>	<b>7,927</b>

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

# Atenciones brindadas del sector financiero por motivo

De abril a septiembre de 2022

Motivo	Segundo trimestre 2022			Tercer trimestre 2022			Total
	Supervisados	No supervisados	Total	Supervisados	No supervisados	Total	
Cobros, cargos y comisiones indebidas	1389	781	<b>2,170</b>	1,168	1038	<b>2,206</b>	4,376
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	606	654	<b>1,260</b>	707	1283	<b>1,990</b>	3,250
Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses	713	650	<b>1,363</b>	635	634	<b>1,269</b>	2,632
Cláusulas abusivas	241	189	<b>430</b>	195	165	<b>360</b>	790
Gestiones de cobro (injuriantes o coactivos)	116	179	<b>295</b>	118	311	<b>429</b>	724
Calidad del Servicio	160	138	<b>298</b>	150	156	<b>306</b>	604
Irregularidades en el contrato y la oferta	119	125	<b>244</b>	168	179	<b>347</b>	591
Robo, fraude y extravío	142	23	<b>165</b>	115	33	<b>148</b>	313
No entrega y alteración de documentos de obligación y cancelaciones	60	47	<b>107</b>	93	73	<b>166</b>	273
Devolución de ahorros y aportaciones	47	89	<b>136</b>	29	95	<b>124</b>	260
Los demás motivos	523	684	<b>1,207</b>	433	781	<b>1,214</b>	2,421
<b>Total</b>	<b>4,116</b>	<b>3,559</b>	<b>7,675</b>	<b>3,811</b>	<b>4,748</b>	<b>8,559</b>	<b>16,234</b>

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

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

De abril a septiembre de 2022

Proveedores	Segundo trimestre 2022				Tercer trimestre 2022				Total	
	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Casos cerrados	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Banco Cuscatlán	17.98	58.29	19.48	189	28.37	54.57	29.63	146.00	23.90	335.00
Banco Agrícola	25.53	51.00	29.86	100	24.71	62.11	30.63	120.00	30.28	220.00
Banco de América Central	23.91	52.60	26.45	113	28.52	47.55	30.95	86.00	28.40	199.00
Banco Davivienda Salvadoreño	23.89	78.13	30.89	62	31.96	71.62	39.33	70.00	35.36	132.00
Banco Promerica	13.46	42.00	16.63	27	26.78	110.75	33.63	49.00	27.59	76.00
Banco Abank	24.42	94.50	28.67	33	52.82	41.20	51.50	44.00	41.71	77.00
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	83.50	47.00	74.38	16	33.67	32.43	33.00	13.00	55.83	29.00
Banco Azul	17.83	43.00	24.13	8	12.57	0.00	12.57	7.00	18.73	15.00
Banco de los Trabajadores de San Miguel	11.80	70.00	21.50	6	0	0	0	0	21.50	6.00
Caja de Crédito de Sonsonate	5.83	0.00	5.83	6	15.00	0	15.00	4.00	9.50	10.00
Los demás proveedores	28.61	167.6	42.8	49	30.92	61.4	36	60	39.06	109.00
<b>Total</b>	<b>23.07</b>	<b>66.49</b>	<b>27.27</b>	<b>609</b>	<b>29.76</b>	<b>59.29</b>	<b>76</b>	<b>599.00</b>	<b>30.36</b>	<b>1208</b>

\*Medido en días hábiles

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

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

De abril a septiembre de 2022

Proveedores	Segundo trimestre 2022					Tercer trimestre 2022					Total	
	abr-22	may-22	jun-22	Promedio	Casos cerrados	jul-22	ago-22	sep-22	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Banco Cuscatlán	20.34	19.67	12.92	17.98	182	23.37	34.49	30.34	28.37	139	22.48	321
Banco de América Central	30.10	21.47	21.50	23.91	103	15.24	49.55	23.86	28.52	75	25.85	178
Banco Agrícola	25.95	28.56	21.54	25.53	83	25.78	23.79	24.39	24.71	101	25.08	184
Banco Davivienda Salvadoreño	20.46	29.32	15.62	23.89	54	22.65	30.79	43.50	31.96	57	28.04	111
Banco Promerica	19.67	8.00	15.38	13.46	24	17.15	39.50	25.40	26.78	45	22.14	69
Banco Abank	22.08	25.44	26.78	24.42	31	85.50	66.85	28.17	52.82	39	40.24	70
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	139.33	81.00	52.00	83.50	12	34.00	32.00	0.00	33.67	6	66.89	18
Banco Azul	21.67	6.00	30.00	17.83	6	21.00	17.00	10.00	12.57	7	15.00	13
Banco de Fomento Agropecuario	0.00	0.00	44.33	44.33	3	0.00	0.00	17.00	17.00	2	33.40	5
Caja de Crédito de Sonsonate	6.33	6.00	5.00	5.83	6	6.00	0.00	24.00	15.00	4	9.50	10
Los demás proveedores	16.44	30.50	30.89	25.76	46	26.08	36.15	31.95	31.50	48	28.69	94
<b>Total</b>	<b>24.59</b>	<b>24.12</b>	<b>20.51</b>	<b>23.07</b>	<b>550</b>	<b>25.17</b>	<b>37.71</b>	<b>28.43</b>	<b>29.76</b>	<b>523</b>	<b>26.33</b>	<b>1073</b>



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

De abril a septiembre de 2022

Proveedores	Segundo trimestre 2022					Tercer trimestre 2022					Total	
	abr-22	may-22	jun-22	Promedio	Casos cerrados	jul-22	ago-22	sep-22	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Banco Agrícola	50.50	71.00	45.20	51.00	17	65.25	57.14	64.88	62.11	19	56.86	36.00
Banco de América Central	45.50	50.00	58.75	52.60	10	43.00	33.00	61.00	47.55	11	49.95	21.00
Banco Davivienda Salvadoreño	101.25	43.00	91.00	78.13	8	55.17	48.00	100.80	71.62	13	74.10	21.00
Banco Cuscatlán	80.00	44.00	41.33	58.29	7	60.00	50.67	50.00	54.57	7	56.43	14.00
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	111.00	25.00	27.00	47.00	4	41.00	30.50	28.00	32.43	7	37.73	11.00
Banco Abank	144.00	0.00	45.00	94.50	2	24.33	0.00	66.50	41.20	5	56.43	7.00
Banco Promerica	0.00	29.00	68.00	42.00	3	62.00	182.00	17.00	110.75	4	81.29	7.00
Banco Azul	43.00	0.00	0.00	43.00	2	0	0	0	0	0	43.00	2.00
Banco Atlántida	0.00	126.00	0.00	126.00	1	0	0	0	0	0	126.00	1.00
Banco de los Trabajadores de San Miguel	0.00	0.00	70.00	70.00	1	0	0	0	0	0	70.00	1.00
Los demás proveedores	284.50	80.00	63.00	178.00	4	56.5	44.8	92.33	61.4	10	94.7	14
<b>Total</b>	<b>97.26</b>	<b>52.94</b>	<b>51.09</b>	<b>66.49</b>	<b>59</b>	<b>51.65</b>	<b>57.16</b>	<b>67.46</b>	<b>59.29</b>	<b>76</b>	<b>62.87</b>	<b>135</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 abril a septiembre de 2022

Proveedores	Segundo trimestre 2022				Tercer trimestre 2022				Total	
	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Casos cerrados	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Grupo Monge	43.59	143.86	53.48	71	26.17	88.44	32.40	90	41.70	161
Unicomer	26.56	0	26.56	27	22.68	41.00	24.04	27	25.30	54
GESEL	36.83	34.00	36.43	7	18.00	0	18.00	5	28.75	12
Siman	83.11	33.00	78.10	10	25.62	26.00	25.64	14	47.50	24
Grupo Q	27.25	108.50	54.33	6	15.50	51.00	20.57	7	36.15	13
Omnisport	31.67	51.00	34.43	7	10.00	36.00	18.67	3	29.70	10
OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. de C.V.	60.50	43.00	56.13	8	15.82	0	15.82	17	28.72	25
Cosavi	14.83	12.00	14.43	7	24.00	0	24.00	1	15.63	8
ASEI	7.00	0.00	7.00	2	23.00	0	23.00	1	12.33	3
Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores	114.67	67.00	102.75	4	134.00	0	134.00	1	109.00	5
Los demás proveedores	25.24	58.05	31.68	102	33.28	69.43	37.88	110	34.90	212
<b>Total</b>	<b>35.60</b>	<b>74.11</b>	<b>41.13</b>	<b>251</b>	<b>27.69</b>	<b>70.11</b>	<b>32.00</b>	<b>276</b>	<b>36.35</b>	<b>527</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 abril a septiembre de 2022

Proveedores	Segundo trimestre 2022					Tercer trimestre 2022					Total	
	abr-22	may-22	jun-22	Promedio	Casos cerrados	jul-22	ago-22	sep-22	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Grupo Monge	61.53	56.13	22.15	43.59	64	18.94	20.83	39.04	26.17	81	33.86	145
Unicomer	29.00	28.64	8.67	26.56	27	38.60	14.25	25.38	22.68	25	24.69	52
GESEL	41.50	34.00	21.00	36.83	6	5.00	13.33	45.00	18.00	5	28.27	11
Siman	87.20	242.00	23.33	83.11	9	16.00	46.50	16.60	25.62	13	49.14	22
Omnisport	21.00	29.33	0.00	27.25	4	6.33	39.00	17.50	15.50	6	20.20	10
OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. de C.V.	44.00	32.00	6.00	31.67	6	0.00	10.00	0.00	10.00	2	26.25	8
Grupo Q	72.75	36.00	0.00	60.50	6	19.20	11.33	17.50	15.82	17	27.48	23
Cosavi	55.00	7.33	6.00	14.83	6	0.00	24.00	0.00	24.00	1	16.14	7
ASEI	0.00	0.00	7.00	7.00	2	0.00	0.00	23.00	23.00	1	12.33	3
Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores	165.00	0.00	14.00	114.67	3	0.00	0.00	134.00	134.00	1	119.50	4
Los demás proveedores	23.81	24.71	27.77	25.24	82	24.57	30.00	41.12	33.28	96	29.58	178
<b>Total</b>	<b>45.99</b>	<b>36.74</b>	<b>22.13</b>	<b>35.60</b>	<b>215</b>	<b>21.45</b>	<b>23.17</b>	<b>36.66</b>	<b>27.69</b>	<b>248</b>	<b>31.37</b>	<b>463</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 abril a septiembre de 2022

Proveedores	Segundo trimestre 2022					Tercero trimestre 2022					Total	
	abr-22	may-22	jun-22	Promedio	Casos cerrados	jul-22	ago-22	sep-22	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Grupo Monge	134.80	75.00	258.00	143.86	7.00	88.50	54.50	102.00	88.44	9	112.69	16.00
Grupo Q	133.00	0.00	84.00	108.50	2.00	51.00	0.00	0.00	51.00	1	89.33	3.00
La Hipotecaria, S.A. de C.V.	147.00	0.00	0.00	147.00	1.00	0	0	0	0	0	147.00	1.00
CODEZA de R.L.	0.00	0.00	64.00	64.00	1.00	0	0	0	0	0	64.00	1.00
Omnisport	0.00	0.00	51.00	51.00	1.00	0.00	0.00	36.00	36.00	1	43.50	2.00
Comercial Portillo	39.00	0.00	0.00	39.00	1.00	0	0	0	0	0	39.00	1.00
OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. de C.V.	43.00	0.00	0.00	43.00	2.00	0	0	0	0	0	43.00	2.00
Cosavi	0.00	12.00	0.00	12.00	1.00	0	0	0	0	0	12.00	1.00
Siman	33.00	0.00	0.00	33.00	1.00	0.00	0.00	26.00	26.00	1	29.50	2.00
GESEL	34.00	0.00	0.00	34.00	1.00	0	0	0	0	0	34.00	1.00
Los demás proveedores	72.20	42.17	52.00	54.33	18	76	55.25	56.25	65.875	16	58.86	34
<b>Total</b>	<b>88.65</b>	<b>42.50</b>	<b>74.64</b>	<b>74.11</b>	<b>36</b>	<b>76.00</b>	<b>55.00</b>	<b>72.45</b>	<b>70.11</b>	<b>28</b>	<b>72.36</b>	<b>64</b>

\*Medido en días hábiles

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor