



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Reporte de Atenciones Brindadas en el Sector de Servicios Financieros

Diciembre 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 julio a diciembre de 2022

	Tercer trimestre 2022				Cuarto trimestre 2022				Total
	jul-22	ago-22	sep-22	Total	oct-22	nov-22	dic-22	Total	
Supervisados	1,524	1,217	1,070	3,811	1,039	1,074	830	2,943	6,754
Asesoría	1316	991	862	3169	841	867	635	2343	5512
Denuncia	208	226	208	642	198	207	195	600	1242
No supervisados	1,653	1,545	1,550	4,748	1,350	1,420	1,103	3,873	8,621
Asesoría	1512	1429	1432	4373	1266	1308	1006	3580	7953
Denuncia	141	116	118	375	84	112	97	293	668
Total	3,177	2,762	2,620	8,559	2,389	2,494	1,933	6,816	15,375

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Atenciones del sector financiero de proveedores supervisados

De julio a diciembre de 2022

Proveedor	Tercer trimestre 2022			Cuarto trimestre 2022			Total
	Asesoría	Denuncia	Total	Asesoría	Denuncia	Total	
Banco Cuscatlán	667	145	812	403	112	515	1,327
Banco Agrícola	714	127	841	547	150	697	1,538
Banco de América Central	652	109	761	400	119	519	1,280
Banco Davivienda Salvadoreño	274	68	342	242	53	295	637
Banco Promerica	188	47	235	146	50	196	431
Banco Abank	197	39	236	209	30	239	475
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	55	16	71	42	9	51	122
Banco Azul	52	10	62	23	11	34	96
Caja de Crédito de Metropolitana	37	1	38	35	3	38	76
CREDICOMER	36	11	47	29	6	35	82
Los demás proveedores	297	69	366	267	57	324	690
Total	3,169	642	3,811	2,343	600	2,943	6,754

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Atenciones del sector financiero de proveedores no supervisados

De julio a diciembre de 2022

Proveedor	Tercer trimestre 2022			Cuarto trimestre 2022			Total
	Asesoría	Denuncia	Total	Asesoría	Denuncia	Total	
Grupo Monge	505	106	611	336	79	415	1,026
Unicomer	128	33	161	78	20	98	259
OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. de C.V.	77	32	109	43	14	57	166
Siman	58	14	72	45	10	55	127
Grupo Q	68	20	88	48	8	56	128
Omnisport	50	6	56	55	9	64	120
Fondo Social Para La Vivienda	43	5	48	18	2	20	68
AFP Crecer	30	0	30	26	0	26	56
ACACYC PNC de R. L.	12	0	12	1	0	1	13
Sovipe Comercial	28	10	38	25	11	36	74
Los demás proveedores	3251	145	3396	2811	138	2949	6,345
Total	4,250	371	4,621	3,486	291	3,777	8,398

Atenciones del sector financiero de proveedores supervisados enviados a Tribunal Sancionador

De julio a diciembre de 2022

Proveedor	Cuarto trimestre		Total
	Tercer trimestre 2022 2022		
	Denuncia	Denuncia	
Banco Agrícola	9	1	10
Banco Cuscatlán	6	1	7
Banco de América Central	3	1	4
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	3	0	3
Banco Davivienda Salvadoreño	2	0	2
Caja de Crédito de Tenancingo	1	0	1
Banco Promerica	1	0	1
Caja de Crédito de Sensuntepeque	0	1	1
Total	25	4	29

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Atenciones del sector financiero de proveedores no supervisados enviados a Tribunal Sancionador

De julio a diciembre de 2022

Proveedor	Tercer trimestre 2022	Cuarto trimestre 2022	Total
	Denuncia	Denuncia	
Grupo Monge	6	0	6
ACACCEANTEL de R. L.	1	0	1
ACACCIBA de R.L.	1	0	1
Acodjar	1	0	1
Grupo Q	3	0	3
Multicréditos El Salvador	1	0	1
Siman	1	0	1
WESTERN UNION	1	0	1
Total	15	0	15

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Atenciones brindadas del sector financiero por motivo

De julio a diciembre de 2022

Motivo	Tercer trimestre 2022			Cuarto trimestre 2022			Total
	Supervisados	No supervisados	Total	Supervisados	No supervisados	Total	
Cobros, cargos y comisiones indebidas	1168	1038	2,206	768	563	1,331	3,537
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	707	1283	1,990	542	1098	1,640	3,630
Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses	635	634	1,269	478	526	1,004	2,273
Gestiones de cobro (injuriantes o coactivos)	118	311	429	99	309	408	837
Cláusulas abusivas	195	165	360	157	92	249	609
Irregularidades en el contrato y la oferta	168	179	347	137	157	294	641
Calidad del Servicio	150	156	306	168	159	327	633
Devolución de ahorros y aportaciones	29	95	124	41	84	125	249
No entrega y alteración de documentos de obligación y cancelaciones	93	73	166	68	59	127	293
No pago de seguro	31	61	92	21	56	77	169
Los demás motivos	517	753	1,270	464	770	1,234	2,504
Total	3,811	4,748	8,559	2,943	3,873	6,816	15,375

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

De julio a diciembre de 2022

Proveedores	Tercer trimestre 2022				Cuarto trimestre 2022				Total	
	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Casos cerrados	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Banco Abank	52.82	41.20	51.50	44.00	32.24	74.25	38.03	29.00	38.03	73.00
Banco Agrícola	24.71	62.11	30.63	120.00	25.27	59.43	31.29	119.00	31.29	239.00
Banco Atlántida	18.00	0.00	18.00	3.00	13.00	0.00	13.00	3.00	13.00	6.00
Banco Azul	12.57	0.0	12.57	7.00	11.50	38.00	15.29	7.00	15.29	14.00
Banco Cooperativo Visionario (Bancovi)	24.00	82.00	53.00	2.00	0.00	154.50	154.50	2.00	154.50	4.00
Banco Cuscatlán	28.37	54.57	29.63	146	33.43	72.67	35.99	92.00	35.99	238.00
Banco Davivienda Salvadoreño	31.96	71.62	39.33	70.00	29.91	91.00	42.55	58.00	42.55	128.00
Banco de América Central	28.43	47.55	30.85	87.00	28.63	70.62	34.14	99.00	34.14	186.00
Banco de Fomento Agropecuario	17.00	48.00	32.50	4.00	22.25	246.00	67.00	5.00	67.00	9.00
Banco Hipotecario	36.00	0.00	36.00	1.00	5.00	48.00	33.67	3.00	33.67	4.00
Los demás proveedores	29.21	63.18	34.27	114.00	31.19	86.07	39.85	95.00	39.85	209.00
Total	29.74	59.65	33.49	598.00	29.18	77.55	33.49	512.00	36.45	1110.00

*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 2022

Proveedores	Tercer trimestre 2022					Cuarto trimestre 2022					Total	
	jul-22	ago-22	sep-22	Promedio	Casos cerrados	oct-22	nov-22	dic-22	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Banco Abank	85.50	66.85	28.17	52.82	39	26.17	41.22	27.80	32.24	25.00	44.78	64
Banco Agrícola	25.78	23.79	24.39	24.71	101	26.70	22.60	28.78	25.27	98.00	24.98	199
Banco Atlántida	0.00	22.00	16.00	18.00	3	11.00	0.00	14.00	13.00	3.00	15.50	6
Banco Azul	21.00	17.00	10.00	12.57	7	17.00	3.33	21.00	11.50	6.00	12.08	13
Banco Cooperativo Visionario (Bancovi)	0.00	24.00	0.00	24.00	1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	24.00	1
Banco Cuscatlán	23.37	34.49	30.34	28.37	139	40.06	20.46	39.17	33.43	86.00	30.31	225
Banco Davivienda Salvadoreño	22.65	30.79	43.50	31.96	57	13.86	44.10	25.00	29.91	46.00	31.05	103
Banco de América Central	15.24	49.55	23.79	28.43	76	32.10	27.09	26.30	28.63	86.00	28.54	162
Banco de Fomento Agropecuario	0.00	0.00	17.00	17.00	2	0.00	25.00	14.00	22.25	4.00	20.50	6
Banco Hipotecario	36.00	0.00	0.00	36.00	1	5.00	0.00	0.00	5.00	1.00	20.50	2
Los demás proveedores	22.13	38.75	29.15	29.21	97	31.30	26.18	40.00	31.19	80.00	30.10	177
Total	25.17	37.71	28.38	29.74	523	30.42	26.85	31.20	29.18	435.00	29.48	958

*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 2022

Proveedores	Tercer trimestre 2022					Cuarto trimestre 2022					Total	
	jul-22	ago-22	sep-22	Promedio	Casos cerrados	oct-22	nov-22	dic-22	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
Banco Abank	24.33	0.00	66.50	41.20	5	0.00	36.00	87.00	74.25	4.00	55.89	9
Banco Agrícola	65.25	57.14	64.88	62.11	19	103.00	56.50	31.60	59.43	21.00	60.70	40
Banco Atlántida	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0
Banco Azul	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	38.00	0.00	38.00	1.00	38.00	1
Banco Cooperativo Visionario (Bancovi)	82.00	0.00	0.00	82.00	1	165.00	144.00	0.00	154.50	2.00	130.33	3
Banco Cuscatlán	60.00	50.67	50.00	54.57	7	50.00	45.00	201.00	72.67	6.00	62.92	13
Banco Davivienda Salvadoreño	55.17	48.00	100.80	71.62	13	119.00	39.75	112.67	91.00	12.00	80.92	25
Banco de América Central	43.00	33.00	61.00	47.55	11	68.20	73.00	71.83	70.62	13.00	60.04	24
Banco de Fomento Agropecuario	0.00	48.00	0.00	48.00	2	0.00	0.00	246.00	246.00	1.00	114.00	3
Banco Hipotecario	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	56.00	40.00	48.00	2.00	48.00	2
Los demás proveedores	43.75	79.00	57.67	63.18	17	84.67	80.33	104.67	86.07	15.00	73.91	32
Total	53.32	48.67	71.95	58.62	75	94.88	55.68	83.75	75.48	77.00	68.72	152

*Medido en días hábiles

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Tiempo promedio* en avenimiento y conciliación de proveedores no supervisados por etapa de solución

De julio a diciembre de 2022

Proveedores	Tercer trimestre 2022				Cuarto trimestre 2022				Total	
	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Casos cerrados	Avenimiento	Conciliación	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
COASPAE de R.L.	0.00	235.00	235.00	1	82.00	64.00	76.00	3.00	115.75	4
Multicréditos El Salvador	96.00	0.00	96.00	1	69.50	0.00	69.50	2.00	78.33	3
ACOPACREMS	0.00	61.00	61.00	1	0.00	49.00	49.00	1.00	55.00	2
BANCOFIT	56.00	0.00	56.00	1	0.00	0.00	0.00	0.00	56.00	1
ACECENTA de R. L.	32.00	57.00	40.33	3	187.00	0.00	187.00	2.00	99.00	5
Unicomer	22.68	47.67	25.36	28	26.94	20.00	26.58	19.00	25.85	47
Sears	0.00	42.00	42.00	1	0.00	0.00	0.00	0.00	42.00	1
Crediopciones	134.00	49.00	105.67	3	14.00	0.00	14.00	2.00	69.00	5
Fondo Social Para La Vivienda	26.00	0.00	26.00	1	89.50	89.00	89.33	3.00	73.50	4
Grupo Monge	25.69	88.44	32.03	89	41.29	70.67	43.55	78.00	37.41	167
Los demás proveedores	27.05	48.22	28.85	106	35.89	65.41	40.25	115.00	34.78	435
Total	27.54	69.88	32.23	235	39.69	65.11	42.74	225.00	37.37	460

*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 2022

Proveedores	Tercer trimestre 2022					Cuarto trimestre 2022					Total	
	jul-22	ago-22	sep-22	Promedio	Casos cerrados	oct-22	nov-22	dic-22	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
COASPAE de R.L.	0.00	0.00	0.00	0.00	0	6.00	0.00	158.00	82.00	2.00	82.00	2
Multicréditos El Salvador	96.00	0.00	0.00	96.00	1	0.00	0.00	69.50	69.50	2.00	78.33	3
ACOPACREMS	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0
BANCOFIT	56.00	0.00	0.00	56.00	1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	56.00	1
ACECENTA de R. L.	51.00	0.00	13.00	32.00	2	0.00	187.00	0.00	187.00	2.00	109.50	4
Unicomer	38.60	14.25	25.38	22.68	25	24.89	27.17	32.67	26.94	18.00	24.47	43
Sears	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0
Crediopciones	28.00	0.00	240.00	134.00	2	19.00	9.00	0.00	14.00	2.00	74.00	4
Fondo Social Para La Vivienda	26.00	0.00	0.00	26.00	1	12.00	167.00	0.00	89.50	2.00	68.33	3
Grupo Monge	18.94	20.83	38.04	25.69	80	40.24	51.88	29.43	41.29	72.00	33.08	152
Los demás proveedores	15.12	28.14	34.80	27.05	97	41.13	35.70	30.54	35.89	98.00	31.49	195
Total	21.34	23.42	37.51	27.54	209	37.33	45.92	33.96	39.69	198.00	33.45	407

*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 2022

Proveedores	Tercero trimestre 2022					Cuarto trimestre 2022					Total	
	jul-22	ago-22	sep-22	Promedio	Casos cerrados	oct-22	nov-22	dic-22	Promedio	Casos cerrados	Promedio	Casos cerrados
COASPAE de R.L.	235.00	0.00	0.00	235.00	1	0.00	64.00	0.00	64.00	1.00	149.50	2
Multicréditos El Salvador	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0
ACOPACREMS	61.00	0.00	0.00	61.00	1	0.00	0.00	49.00	49.00	1.00	55.00	2
BANCOFIT	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0
ACECENTA de R. L.	57.00	0.00	0.00	57.00	1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	57.00	1
Unicomer	55.00	33.00	0.00	47.67	3	0.00	20.00	0.00	20.00	1.00	40.75	4
Sears	42.00	0.00	0.00	42.00	1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	42.00	1
Crediopciones	0.00	0.00	49.00	49.00	1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	49.00	1
Fondo Social Para La Vivienda	0.00	0.00	0.00	0.00	0	89.00	0.00	0.00	89.00	1.00	89.00	1
Grupo Monge	88.50	54.50	102.00	88.44	9	202.00	49.75	23.00	70.67	6.00	81.33	15
Los demás proveedores	58.67	47.00	41.00	48.22	9	62.43	68.67	57.00	65.41	17.00	59.46	26
Total	78.00	47.20	72.30	69.88	26	80.89	60.07	43.00	65.11	27.00	67.45	53.00

*Medido en días hábiles

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor