



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Informe de Atenciones y Monto Recuperado en el Sector de Servicios Financieros DC

Marzo de 2023

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 2022 a Marzo de 2023

	Cuarto trimestre 2022				Primer trimestre 2023				Total
	oct-22	nov-22	dic-22	Total	ene-23	feb-23	mar-23	Total	
Supervisados	1,051	1,098	863	3,012	1,216	1,130	1,357	3,703	6,715
Asesoría	853	891	668	2412	1007	962	1175	3144	5556
Denuncia	198	207	195	600	209	168	182	559	1159
No supervisados	1,338	1,396	1,072	3,806	1,213	1,285	1,558	4,056	7,862
Asesoría	1254	1284	976	3514	1109	1171	1445	3725	7239
Denuncia	84	112	96	292	104	114	113	331	623
Total	2,389	2,494	1,935	6,818	2,429	2,415	2,915	7,759	14,577

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Atenciones del sector financiero de proveedores supervisados

De Octubre de 2022 a Marzo de 2023

Proveedor	Cuarto trimestre 2022			Primer trimestre 2023			Total
	Asesoría	Denuncia	Total	Asesoría	Denuncia	Total	
Banco Agrícola	571	150	721	776	129	905	1,626
Banco de América Central	413	119	532	642	102	744	1,276
Banco Cuscatlán	404	112	516	543	120	663	1,179
Banco Davivienda Salvadoreño	258	53	311	283	48	331	642
Banco Abank	217	30	247	253	20	273	520
Banco Promerica	146	50	196	151	42	193	389
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	41	9	50	39	15	54	104
Banco Azul	29	11	40	42	12	54	94
CREDICOMER	31	6	37	52	5	57	94
Caja de Crédito de Metropolitana	35	3	38	25	6	31	69
Los demás proveedores	267	57	324	338	60	398	722
Total	2,412	600	3,012	3,144	559	3,703	6,715

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Atenciones del sector financiero de proveedores no supervisados

De Octubre de 2022 a Marzo de 2023

Proveedor	Cuarto trimestre 2022			Primer trimestre 2023			Total
	Asesoría	Denuncia	Total	Asesoría	Denuncia	Total	
Grupo Monge (358	79	437	443	94	537	974
Unicomer	78	20	98	121	23	144	242
Siman	45	10	55	60	23	83	138
Omnisport	55	8	63	65	4	69	132
Grupo Q	48	8	56	43	12	55	118
Servicios Financieros Enlace	28	2	30	78	1	79	109
OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. de C.V.	43	14	57	39	10	49	106
Fondo Social Para La Vivienda	18	2	20	47	5	52	72
ACACU de R.L.	34	1	35	34	0	34	69
AFP Crecer	26	0	26	42	0	42	68
Los demás proveedores	2781	148	2929	2753	159	2912	5,841
Total	3,514	292	3,806	3,725	331	4,056	7,862

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Atenciones del sector financiero de proveedores supervisados Tribunal Sancionador

De Octubre de 2022 a Marzo de 2023

Proveedor	Cuarto trimestre 2022	Primer trimestre 2023	Total
	Denuncia	Denuncia	
Banco Cuscatlán	7	2	9
Banco de América Central	2	2	4
Banco Agrícola	2	1	3
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	1	0	1
Caja de Crédito de Sensuntepeque	1	0	1
Caja de Crédito de Atiquizaya	1	0	1
Banco Promerica	1	0	1
Total	15	5	20

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Atenciones del sector financiero de proveedores no supervisados Tribunal Sancionador

De Octubre de 2022 a Marzo de 2023

Proveedor	Cuarto trimestre 2022	Primer trimestre 2023	Total
	Denuncia	Denuncia	
Grupo Q	1	1	2
ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNIDOS POR EL DESARROLLO DE R.L.	1	0	1
Total	2	1	3

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Atenciones brindadas del sector financiero por motivo

De Octubre de 2022 a Marzo de 2023

Motivo	Cuarto trimestre 2022			Primer trimestre 2023			Total
	Supervisados	No supervisados	Total	Supervisados	No supervisados	Total	
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	552	1088	1,640	737	1138	1,875	3,515
Cobros, cargos y comisiones indebidas	824	559	1,383	983	626	1,609	2,992
Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses	485	519	1,004	576	648	1,224	2,228
Calidad del Servicio	172	155	327	270	330	600	927
Gestiones de cobro (injuriantes o coactivos)	103	305	408	170	318	488	896
Irregularidades en el contrato y la oferta	140	154	294	247	224	471	765
Cláusulas abusivas	157	92	249	135	119	254	503
Robo, fraude y extravío	155	28	183	194	52	246	429
No entrega y alteración de documentos de obligación y cancelaciones	69	58	127	72	73	145	272
Desactualización y uso indebido de la información crediticia	48	63	111	47	93	140	251
Los demás motivos	307	785	1,092	272	435	707	1,799
Total	3,012	3,806	6,818	3,703	4,056	7,759	14,577

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Total de monto recuperado en avenimiento y conciliación de proveedores supervisados

De Octubre de 2022 a Marzo de 2023

Proveedores	Cuarto trimestre 2022					Primer trimestre 2023					Total		
	Avenimiento		Conciliación			Avenimiento		Conciliación			Monto Total	Total Beneficiarios	Casos cerrados
	Monto Total	Beneficiarios	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	Monto Total	Beneficiarios	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados			
Banco Cuscatlán	\$127,877.19	71	\$6,214.42	2	92	\$236,777.48	75	\$390.83	2	112	\$371,259.92	150	204
Banco Davivienda Salvadoreño	\$19,736.48	32	\$43,324.07	11	58	\$42,876.14	18	\$31,131.39	11	44	\$137,068.08	72	102
Banco Agrícola	\$27,703.10	78	\$18,313.40	16	119	\$63,479.52	82	22991.47	27	128	\$132,487.49	203	247
Banco de América Central	\$44,194.65	62	\$1,584.94	9	99	\$69,642.65	55	\$14,801.92	7	99	\$130,224.16	133	198
Banco Promerica	\$36,633.61	23	\$10,412.34	3	34	\$43,511.41	37	\$2,644.55	3	50	\$93,201.91	66	84
Caja de Crédito de Metropolitana	\$698.10	2	\$56,890.62	1	4	\$158.74	1	0.00	0	4	\$57,747.46	4	8
Banco Azul	\$5,123.54	4	\$2,254.28	1	7	\$49,917.73	7	0.00	0	13	\$57,295.55	12	20
Banco de los Trabajadores de San Miguel	\$139.70	1	\$50,000.00	1	3	\$1.41	1	\$0.00	0	2	\$50,141.11	3	5
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	\$5,500.00	1	\$4,207.30	3	13	\$39,502.00	5	0.00	0	16	\$49,209.30	9	29
Caja de Crédito de Santiago Nonualco	\$23,458.00	1	\$0.00	0	1	\$0.00	0	\$0.00	0	0	\$23,458.00	1	1
Los demás proveedores	\$38,615.67	30	\$15,276.70	13	82.00	\$29,984.76	30	\$23,410.26	12	92	\$107,287.39	85	174
Total	\$329,680.04	305.00	\$208,478.07	60	512	\$575,851.84	311.00	\$95,370.42	62	560	\$1,209,380.37	738	1,072

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Monto total recuperado en avenimiento de proveedores supervisados por mes

De Octubre de 2022 a Marzo de 2023

Proveedores	Cuarto trimestre 2022						Primer trimestre 2023						Total		
	oct-22	nov-22	dic-22	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	ene-23	feb-23	mar-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados
Banco Cuscatlán	\$112,030.19	\$10,232.73	\$5,614.27	\$127,877.19	71	86	\$31,596.09	\$194,477.25	\$10,704.14	\$236,777.48	75	108	\$364,654.67	146.00	194
Banco Davivienda Salvadoreño	\$4,067.24	\$13,064.51	\$2,604.73	\$19,736.48	32	46	\$3,616.38	\$12,795.60	\$26,464.16	\$42,876.14	18	29	\$62,612.62	50.00	75
Banco Agrícola	\$18,896.62	\$6,385.38	\$2,421.10	\$27,703.10	78	98	\$6,805.42	\$12,785.96	\$43,888.14	\$63,479.52	82	99	\$91,182.62	160.00	197
Banco de América Central	\$9,628.32	\$30,129.55	\$4,436.78	\$44,194.65	62	86	\$6,615.41	\$15,629.31	\$47,397.93	\$69,642.65	55	88	\$113,837.30	117.00	174
Banco Promerica	\$2,934.20	\$25,133.66	\$8,565.75	\$36,633.61	23	31	\$29,332.83	\$7,393.83	\$6,784.75	\$43,511.41	37	45	\$80,145.02	60.00	76
Caja de Crédito de Metropolitana	\$698.10	\$0.00	\$0.00	\$698.10	2	3	\$0.00	\$0.00	\$158.74	\$158.74	1	4	\$856.84	3.00	7
Banco Azul	\$60.00	\$5,063.54	\$0.00	\$5,123.54	4	6	\$139.20	\$42,621.53	\$7,157.00	\$49,917.73	7	12	\$55,041.27	11.00	18
Banco de los Trabajadores de San Miguel	\$0.00	\$0.00	\$139.70	\$139.70	1	2	\$1.41	\$0.00	\$0.00	\$1.41	1	2	\$141.11	2.00	4
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	\$5,500.00	\$0.00	\$0.00	\$5,500.00	1	9	\$0.00	\$35,450.00	\$4,052.00	\$39,502.00	5	16	\$45,002.00	6.00	25
Caja de Crédito de Santiago Nonualco	\$0.00	\$0.00	\$23,458.00	\$23,458.00	1	1	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$23,458.00	1.00	1
Los demás proveedores	\$10,867.27	\$4,698.51	\$23,049.89	\$38,615.67	30	67.00	\$6,256.03	\$19,630.35	\$4,098.38	\$29,984.76	30	77.00	\$68,600.43	60.00	144
Total	\$164,681.94	\$94,707.88	\$70,290.22	\$329,680.04	305.00	435.00	\$84,362.77	\$340,783.83	\$150,705.24	\$575,851.84	311.00	480.00	\$905,531.88	616.00	915.00

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Monto recuperado en conciliación de proveedores supervisados por mes

De Octubre de 2022 a Marzo de 2023

Proveedores	Cuarto trimestre 2022						Primer trimestre 2023						Total		
	oct-22	nov-22	dic-22	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	ene-23	feb-23	mar-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados
Banco Cuscatlán	\$5,714.42	\$500.00	\$0.00	\$6,214.42	2	6	\$0.00	\$202.95	\$187.88	\$390.83	2	4	\$6,605.25	4.00	10
Banco Davivienda Salvadoreño	\$25,490.06	\$8,134.01	\$9,700.00	\$43,324.07	11	12	\$334.97	\$12,540.00	\$18,256.42	\$31,131.39	11	15	\$74,455.46	22.00	27
Banco Agrícola	\$11,988.64	\$4,783.16	\$1,541.60	\$18,313.40	16	21	\$2,323.16	\$7,900.70	\$12,767.61	\$22,991.47	27	29	\$41,304.87	43.00	50
Banco de América Central	\$857.54	\$142.80	\$584.60	\$1,584.94	9	13	\$699.96	\$10,934.25	\$3,167.71	\$14,801.92	7	11	\$16,386.86	16.00	24
Banco Promerica	\$0.00	\$10,412.34	\$0.00	\$10,412.34	3	3	\$2,536.75	\$107.80	\$0.00	\$2,644.55	3	5	\$13,056.89	6.00	8
Caja de Crédito de Metropolitana	\$0.00	\$0.00	\$56,890.62	\$56,890.62	1	1	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$56,890.62	1.00	1
Banco Azul	\$0.00	\$2,254.28	\$0.00	\$2,254.28	1	1	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	1	\$2,254.28	1.00	2
Banco de los Trabajadores de San Miguel	\$50,000.00	\$0.00	\$0.00	\$50,000.00	1	1	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$50,000.00	1.00	1
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	\$3,180.10	\$1,027.20	\$0.00	\$4,207.30	3	4	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$4,207.30	3.00	4
Caja de Crédito de Santiago Nonualco	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$0.00	0.00	0
Los demás proveedores	\$3,103.40	\$8,903.60	\$3,269.70	\$15,276.70	13	15.00	\$5,556.58	\$13,637.00	\$4,216.68	\$23,410.26	12	15.00	\$38,686.96	25.00	30
Total	\$100,334.16	\$36,157.39	\$71,986.52	\$208,478.07	60.00	77.00	\$11,451.42	\$45,322.70	\$38,596.30	\$95,370.42	62.00	80.00	\$303,848.49	122.00	157.00

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Total de monto recuperado en avenimiento y conciliación de proveedores no supervisados

De Octubre de 2022 a Marzo de 2023

Proveedores	Cuarto trimestre 2022					Primer trimestre 2023					Total		
	Avenimiento		Conciliación			Avenimiento		Conciliación			Monto Total	Total Beneficiarios	Casos cerrados
	Monto Total	Beneficiarios	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	Monto Total	Beneficiarios	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados			
Grupo monge	\$11,312.95	35	\$1,294.52	6	78	\$18,590.41	50	\$1,335.62	7	87	\$32,533.50	98	165
Optima servicios financieros s.a. de c.v.	\$150.00	1	\$18,370.71	2	17	\$2,928.28	3	\$100.00	1	14	\$21,548.99	7	31
Gesel, s.a. de c.v.	\$8,753.76	3	0.00	0	8	\$7,032.79	4	0.00	0	10	\$15,786.55	7	18
Acopacc de r.l.	\$0.00	0	0.00	0	0	0.00	0	\$15,000.00	1	2	\$15,000.00	1	2
Unicomer,s.a.de c.v.	\$2,689.52	6	\$90.48	1	19	\$11,216.35	16	\$59.47	1	26	\$14,055.82	24	45
Puntual, s.a. de c.v.	\$0.00	0	0.00	0	0	\$7,000.00	1	0.00	0	1	\$7,000.00	1	1
Asociacion Cooperativa de Ahorro y Credito Migueleña de Responsabilidad Limitada (acomí de r.l.)	\$5,947.00	1	0.00	0	1	0.00	0	0.00	0	0.00	\$5,947.00	1	1
Acoacac de r.l.	\$4,918.00	2	0.00	0	4	\$10.39	2	\$1,000.00	1	4	\$5,928.39	5	8
Despacho Juridico General de Cobros s.a. de c.v.	\$10.00	1	0.00	0	1	\$5,550.00	1	0.00	0	1	\$5,560.00	2	2
Bancofit	0.00	0	0.00	0	0	0.00	0	\$5,000.00	1	1	\$5,000.00	1	1
Los demás proveedores	\$34,634.19	51	\$13,173.44	15	137.00	\$33,274.52	66	\$14,825.53	18	158.00	\$95,907.68	150	295
Total	\$68,415.42	100.00	\$32,929.15	24.00	265.00	\$85,602.74	143.00	\$37,320.62	30.00	304.00	\$224,267.93	\$297.00	569.00

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Monto recuperado en avenimiento de proveedores no supervisados por mes

De Octubre de 2022 a Marzo de 2023

Proveedores	Cuarto trimestre 2022						Primer trimestre 2023						Total		
	oct-22	nov-22	dic-22	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	ene-23	feb-23	mar-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados
Grupo monge	\$3,970.56	\$3,671.14	\$3,671.25	\$11,312.95	35	72	\$4,474.11	\$7,363.20	\$6,753.10	\$18,590.41	50.00	79	\$29,903.36	85.00	151
Optima servicios financieros s.a. de c.v.	0.00	0.00	\$150.00	\$150.00	1.00	13	\$2,200.00	\$728.28	0.00	\$2,928.28	3.00	11	\$3,078.28	4.00	24
Gesel, s.a. de c.v.	0.00	\$307.76	\$8,446.00	\$8,753.76	3.00	8	0.00	0.00	\$7,032.79	\$7,032.79	4.00	9	\$15,786.55	7.00	17
Acopacc de r.l.	0.00	0.00	0.00	\$0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1	\$0.00	0.00	1
Unicomer,s.a.de c.v.	\$1,913.82	\$620.00	\$155.70	\$2,689.52	6.00	18	\$1,193.89	\$4,859.95	\$5,162.51	\$11,216.35	16.00	25	\$13,905.87	22.00	43
Puntual, s.a. de c.v.	0.00	0.00	0.00	\$0.00	0.00	0.00	\$7,000.00	0.00	0.00	\$7,000.00	1.00	1	\$7,000.00	1.00	1
Asociacion Cooperativa de Ahorro y Credito Migueleña de Responsabilidad Limitada (acomí de r.l.)	\$5,947.00	0.00	0.00	\$5,947.00	1.00	1	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	\$5,947.00	1.00	1
Acoacac de r.l.	\$3,660.00	0.00	\$1,258.00	\$4,918.00	2.00	4	0.00	\$10.39	0.00	\$10.39	2.00	3	\$4,928.39	4.00	7
Despacho Juridico General de Cobros s.a. de c.v.	0.00	\$10.00	0.00	\$10.00	1.00	1	0.00	\$5,550.00	0.00	\$5,550.00	1.00	1	\$5,560.00	2.00	2
Bancofit	0.00	0.00	0.00	\$0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	\$0.00	0.00	0
Los demás proveedores	\$5,268.78	\$21,793.94	\$7,571.47	\$34,634.19	51.00	114.00	\$6,687.37	\$8,978.28	\$17,608.87	\$33,274.52	66.00	132.00	\$67,908.71	117.00	246
Total	\$20,760.16	\$26,402.84	\$21,252.42	\$68,415.42	100.00	231.00	\$21,555.37	\$27,490.10	\$36,557.27	\$85,602.74	143.00	262.00	\$154,018.16	243.00	493.00

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Monto recuperado en conciliación de proveedores no supervisados por mes

De Octubre de 2022 a Marzo de 2023

Proveedores	Cuarto trimestre 2022						Primer trimestre 2023						Total		
	oct-22	nov-22	dic-22	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	ene-23	feb-23	mar-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados
Grupo monge	\$156.47	\$748.61	\$389.44	\$1,294.52	6.00	6	\$371.29	\$964.33	0.00	\$1,335.62	7.00	8	\$2,630.14	13.00	14
Optima servicios financieros s.a. de c.v.	\$4,585.56	\$13,785.15	0.00	\$18,370.71	2.00	4.00	0.00	0.00	\$100.00	\$100.00	1.00	3	\$18,470.71	3.00	7
Gesel, s.a. de c.v.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1	\$0.00	0.00	1
Acopacc de r.l.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	\$15,000.00	0.00	\$15,000.00	1.00	1	\$15,000.00	1.00	1
Unicomer,s.a.de c.v.	0.00	\$90.48	0.00	\$90.48	1.00	1.00	\$59.47	0.00	0.00	\$59.47	1.00	1	\$149.95	2.00	2
Puntual, s.a. de c.v.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	\$0.00	0.00	0
Asociacion Cooperativa de Ahorro y Credito Migueleña de Responsabilidad Limitada (acomi de r.l.)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	\$0.00	0.00	0
Acoacac de r.l.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	\$1,000.00	0.00	\$1,000.00	1.00	1	\$1,000.00	1.00	1
Despacho Juridico General de Cobros s.a. de c.v.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	\$0.00	0.00	0
Bancofit	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	\$5,000.00	0.00	0.00	\$5,000.00	1.00	1	\$5,000.00	1.00	1
Los demás proveedores	\$2,920.13	\$4,936.33	\$5,316.98	\$13,173.44	15.00	23.00	\$555.82	\$1,666.16	\$12,603.55	\$14,825.53	18.00	26.00	\$27,998.97	33.00	49
Total	\$7,662.16	\$19,560.57	\$5,706.42	\$32,929.15	24	34.00	\$5,986.58	\$18,630.49	\$12,703.55	\$37,320.62	30	42	\$70,249.77	54	76

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor