



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

Reporte de Atenciones y monto recuperado en el Sector de Servicios Financieros en DC

Junio 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 Enero a Junio de 2023

	Primer trimestre 2023				Segundo trimestre 2023				Total
	ene-23	feb-23	mar-23	Total	abr-23	may-23	jun-23	Total	
Supervisados	1,226	1,134	1,378	3,738	1,043	1,240	1,314	3,597	7,335
Asesoría	1,015	964	1,197	3,176	916	1,047	1,066	3,029	6,205
Denuncia	211	170	181	562	127	193	248	568	1,130
No supervisados	1,301	1,360	1,647	4,308	1,037	1,412	1,372	3,821	8,129
Asesoría	1,198	1,246	1,534	3,978	957	1,285	1,214	3,456	7,434
Denuncia	103	114	113	330	80	127	158	365	695
Total	2,527	2,494	3,025	8,046	2,652	2,686	7,418	7,418	15,464

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Atenciones del sector financiero de proveedores supervisados

De Enero a Junio de 2023

Proveedor	Primer trimestre 2023			Segundo trimestre 2023			Total
	Asesoría	Denuncia	Total	Asesoría	Denuncia	Total	
Banco Agrícola	783	129	912	834	159	993	1,905
Banco de América Central	645	103	748	593	88	681	1,429
Banco Cuscatlán	546	120	666	508	95	603	1,269
Banco Davivienda Salvadoreño	287	48	335	221	67	288	623
Banco Abank	255	20	275	236	21	257	532
Banco Promerica	151	42	193	148	32	180	373
CREDICOMER	54	5	59	53	9	62	121
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	39	15	54	47	12	59	113
Banco Azul	42	12	54	32	8	40	94
Banco Cooperativo Visionario (Bancovi)	36	5	41	41	1	42	83
Los demás proveedores	338	63	401	316	76	392	793
Total	3,176	562	3,738	3,029	568	3,597	7,335

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Atenciones del sector financiero de proveedores no supervisados

De Enero a Junio de 2023

Proveedor	Primer trimestre 2023			Segundo trimestre 2023			Total
	Asesoría	Denuncia	Total	Asesoría	Denuncia	Total	
Grupo Monge	462	94	556	504	79	583	1,139
Unicomer	130	23	153	142	22	164	317
Siman	65	23	88	92	19	111	199
Omnisport	75	4	79	79	7	86	165
Grupo Q	80	1	81	75	1	76	157
Servicios Financieros Enlace	39	10	49	57	13	70	119
OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. de C.V.	43	12	55	41	9	50	105
Fondo Social Para La Vivienda	47	5	52	25	6	31	83
ACACU de R.L.	53	2	55	19	0	19	74
Afp Crecer	43	0	43	30	0	30	73
Los demás proveedores	2941	156	3097	2392	209	2601	5,698
Total	3,978	330	4,308	3,456	365	3,821	8,129

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Atenciones del sector financiero de proveedores supervisados enviados a Tribunal Sancionador

De Enero a Junio de 2023

Proveedor	Primer trimestre 2023	Segundo trimestre 2023	Total
	Denuncia	Denuncia	
Banco Cuscatlán	8	1	9
Banco de América Central	4	2	6
Banco Davivienda Salvadoreño	3	0	3
Banco Promerica	2	0	2
Banco Agrícola	2	0	2
Caja de Crédito de Jocoro	1	0	1
Caja de Crédito de Tenancingo	1	0	1
Caja de Crédito de Metropolitana	1	0	1
Banco Atlántida	0	1	1
Primer Banco de Los Trabajadores	0	1	1
Otros Proveedores	0	2	2
Total	22	7	29

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

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

De Enero a Junio de 2023

Proveedor	Primer trimestre 2023	Segundo trimestre 2023	Total
	Denuncia	Denuncia	
Grupo Monge	4	0	4
ACACME de R. L.	0	1	1
ACACYC PNC de R. L.	1	0	1
Asesuisa Vida,S.A., Seguros de Personas	1	0	1
ASOCIACION COOPERATIVA de AHORRO y CREDITO MIGUELEÑA de RESPONSABILIDAD LIMITADA (ACOMI de R.L.)	1	0	1
GRUPO LD, S. A. DE C. V.	1	0	1
Grupo Q	2	0	2
Seguros Futuro, A.C. de R.L.	1	0	1
Siman	1	0	1
Telefónica	1	0	1
Otros Proveedores	3	1	4
Total	16	2	18

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Atenciones brindadas del sector financiero por motivo

De Enero a Junio de 2023

Motivo	Primer trimestre 2023			Segundo trimestre 2023			Total
	Supervisados	No supervisados	Total	Supervisados	No supervisados	Total	
Cláusulas abusivas	157	150	307	148	137	285	592
Cobros, cargos y comisiones indebidas	1768	1445	3,213	1691	1,315	3,006	6,219
Documentos de obligación y cancelaciones	84	91	175	90	92	182	357
Fraude electrónico	3	0	3	2	1	3	6
Gestiones de cobro	171	350	521	220	468	688	1,209
Incumplimiento de contrato u oferta	322	443	765	303	407	710	1,475
Incumplimiento de promoción, oferta o descuento	31	41	72	51	24	75	147
Información crediticia	49	99	148	44	61	105	253
Mala calidad del producto o servicio	305	378	683	235	219	454	1,137
Práctica abusiva	52	23	75	50	23	73	148
Los demás motivos	796	1288	2,084	763	1,074	1,837	3,921
Total	3,738	4,308	8,046	3,597	3,821	7,418	15,464

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Monto recuperado en avenimiento y conciliación de proveedores supervisados por etapa

De Enero a Junio de 2023

Proveedores	Primer trimestre 2023					Segundo trimestre 2023					Total		
	Avenimiento		Conciliación		Casos cerrados	Avenimiento		Conciliación		Casos cerrados	Monto Total	Total Beneficiarios	Casos cerrados
	Monto Total	Beneficiarios	Monto Total	Beneficiarios		Monto Total	Beneficiarios	Monto Total	Beneficiarios				
Banco Cuscatlán	\$236,777.48	75	\$390.83	2	112	\$24,331.80	55	\$1,800.00	2	78	\$263,300.11	134	190
Banco Agrícola	\$63,479.52	82	\$22,991.47	27	128	\$42,214.38	104	\$8,200.93	12	132	\$136,886.30	225	260
Banco de América Central	\$69,642.65	55	\$14,801.92	7	99	\$16,042.27	54	\$2,000.00	1	77	\$102,486.84	117	176
Banco Promerica	\$43,511.41	37	\$2,644.55	3	50	\$29,895.30	21	\$7,775.12	1	32	\$83,826.38	62	82
Banco Davivienda Salvadoreño	\$42,876.14	18	\$31,131.39	11	44	\$27,328.29	20	\$46,176.46	11	50	\$147,512.28	60	94
Banco Azul	\$49,917.73	7	\$0.00	0	13	\$3,107.02	5	\$3,584.67	1	8	\$56,609.42	13	21
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	\$39,502.00	5	\$0.00	0	16	\$5,050.00	2	\$545.13	1	5	\$45,097.13	8	21
Banco Abank	\$5,351.61	10	\$370.50	2	29	\$9,997.20	9	\$1,633.43	1	19	\$17,352.74	22	48
Banco de Fomento Agropecuario	\$14,217.39	2	\$0.00	0	4	\$0.00	0	\$0.00	0	0	\$14,217.39	2	4
Caja de Crédito de La Libertad	\$0.00	0	\$3,473.70	1	1	\$4,890.00	1	\$779.74	1	2	\$9,143.44	3	3
Los demás proveedores	\$10,763.91	21	\$20,062.77	10	66	\$13,675.08	26	\$10,191.07	12	57	\$54,692.83	69	123
Total	\$576,039.84	312.00	\$95,867.13	63	562	\$176,531.34	297.00	\$82,686.55	43	460	\$931,124.86	715	1,022

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Monto recuperado en avenimiento de proveedores supervisados por mes

De Enero a Junio de 2023

Proveedores	Primer trimestre 2023						Segundo trimestre 2023						Total		
	ene-23	feb-23	mar-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	abr-23	may-23	jun-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados
Banco Cuscatlán	\$31,596.09	\$194,477.25	\$10,704.14	\$236,777.48	75	108	\$13,234.63	\$6,138.33	\$4,958.84	\$24,331.80	55	74	\$261,109.28	130.00	182
Banco Agrícola	\$6,805.42	\$12,785.96	\$43,888.14	\$63,479.52	82	99	\$20,772.94	\$8,782.77	\$12,658.67	\$42,214.38	104	118	\$105,693.90	186.00	217
Banco de América Central	\$6,615.41	\$15,629.31	\$47,397.93	\$69,642.65	55	88	\$6,150.20	\$7,671.19	\$2,220.88	\$16,042.27	54	73	\$85,684.92	109.00	161
Banco Promerica	\$29,332.83	\$7,393.83	\$6,784.75	\$43,511.41	37	45	\$3,993.85	\$1,496.25	\$24,405.20	\$29,895.30	21	31	\$73,406.71	58.00	76
Banco Davivienda Salvadoreño	\$3,616.38	\$12,795.60	\$26,464.16	\$42,876.14	18	29	\$1,587.15	\$10,470.55	\$15,270.59	\$27,328.29	20	36	\$70,204.43	38.00	65
Banco Azul	\$139.20	\$42,621.53	\$7,157.00	\$49,917.73	7	12	\$0.00	\$447.00	\$2,660.02	\$3,107.02	5	7	\$53,024.75	12.00	19
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	\$0.00	\$35,450.00	\$4,052.00	\$39,502.00	5	16	\$0.00	\$5,000.00	\$50.00	\$5,050.00	2	4	\$44,552.00	7.00	20
Banco Abank	\$856.86	\$1,492.89	\$3,001.86	\$5,351.61	10	26	\$5,352.69	\$4,304.11	\$340.40	\$9,997.20	9	18	\$15,348.81	19.00	44
Banco de Fomento Agropecuario	\$0.00	\$14,216.26	\$1.13	\$14,217.39	2	4	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$14,217.39	2.00	4
Caja de Crédito de La Libertad	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$0.00	\$0.00	\$4,890.00	\$4,890.00	1	1	\$4,890.00	1.00	1
Los demás proveedores	\$5,400.58	\$3,921.20	\$1,442.13	\$10,763.91	21	54	\$1,359.64	\$3,343.50	\$8,971.94	\$13,675.08	26	45	\$24,438.99	47.00	99
Total	\$84,362.77	\$340,783.83	\$150,893.24	\$576,039.84	312	481	\$52,451.10	\$47,653.70	\$76,426.54	\$176,531.34	297.00	407	\$752,571.18	609.00	888

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Monto recuperado en conciliación de proveedores supervisados por mes

De Enero a Junio de 2023

Proveedores	Primer trimestre 2023						Segundo trimestre 2023						Total		
	ene-23	feb-23	mar-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	abr-23	may-23	jun-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados
Banco Cuscatlán	\$0.00	\$202.95	\$187.88	\$390.83	2	4	\$0.00	\$1,300.00	\$500.00	\$1,800.00	2	4	\$2,190.83	4.00	8
Banco Agrícola	\$2,323.16	\$7,900.70	\$12,767.61	\$22,991.47	27	29	\$1,493.07	\$1,681.22	\$5,026.64	\$8,200.93	12	14	\$31,192.40	39.00	43
Banco de América Central	\$699.96	\$10,934.25	\$3,167.71	\$14,801.92	7	11	\$2,000.00	\$0.00	\$0.00	\$2,000.00	1	4	\$16,801.92	8.00	15
Banco Promerica	\$2,536.75	\$107.80	\$0.00	\$2,644.55	3	5	\$0.00	\$0.00	\$7,775.12	\$7,775.12	1	1	\$10,419.67	4.00	6
Banco Davivienda Salvadoreño	\$334.97	\$12,540.00	\$18,256.42	\$31,131.39	11	15	\$1,461.29	\$0.00	\$44,715.17	\$46,176.46	11	14	\$77,307.85	22.00	29
Banco Azul	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	1	\$0.00	\$3,584.67	\$0.00	\$3,584.67	1	1	\$3,584.67	1.00	2
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$0.00	\$545.13	\$0.00	\$545.13	1	1	\$545.13	1.00	1
Banco Abank	\$370.50	\$0.00	\$0.00	\$370.50	2	3	\$1,633.43	\$0.00	\$0.00	\$1,633.43	1	1	\$2,003.93	3.00	4
Banco de Fomento Agropecuario	\$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
Caja de Crédito de La Libertad	\$0.00	\$0.00	\$3,473.70	\$3,473.70	1	1	\$0.00	\$0.00	\$779.74	\$779.74	1	1	\$4,253.44	2.00	2
Los demás proveedores	\$5,186.08	\$13,637.00	\$1,239.69	\$20,062.77	10	12.00	\$2,340.56	\$889.25	\$6,961.26	\$10,191.07	12	12	\$30,253.84	22.00	24
Total	\$11,451.42	\$45,322.70	\$39,093.01	\$95,867.13	63	81	\$8,928.35	\$8,000.27	\$65,757.93	\$82,686.55	43	53	\$178,553.68	106	134

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Monto recuperado en avenimiento y conciliación de proveedores no supervisados

De Enero a Junio de 2023

Proveedores	Primer trimestre 2023					Segundo 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	\$18590.41	50	\$1,335.62	7	87	\$25,686.70	45	\$1,455.00	6	69	\$47,067.73	108	156
Acopacc de R.L.	\$0.00	0	\$15,000.00	1	2	\$0.00	0	\$0.00	0	0	\$15,000.00	1	2
Unicomer, SA de CV	\$11216.35	16	\$59.47	1	26	\$4,978.22	11	\$320.78	2	22	\$16,574.82	30	48
Gesel	\$7032.79	4	\$0.00	0	10	\$1620.05	2	\$0.00	0	6	\$8,652.84	6	16
Puntual, SA de CV	\$7000	1	\$0.00	0	1	\$0.00	0	\$0.00	0	0	\$7,000.00	1	1
BANCOFIT	\$0.00	0	\$5,000.00	1	1	\$0.00	0	\$0.00	0	0	\$5,000.00	1	1
OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. de C.V.	\$2928.28	3	\$100.00	1	14	\$1856.29	4	\$0.00	0	7.00	\$4,884.57	8	21
COPAEDO de R. L.	\$0.00	0	\$2,551.14	1	1	\$454.00	1	\$0.00	0	1	\$3,005.14	2	2
PRESTAFACIL	\$2800	1	\$1,800.00	1	2	\$200.12	1	\$0.00	0	1	\$4,800.12	3	3
Grupo Q	\$294.5	1	\$1,128.76	3	7	\$24634.98	3	\$1,483.00	1	5	\$27,541.24	8	12
Los demás proveedores	\$30,190.41	66	\$9,848.92	13	151	\$74,569.16	94	\$74,548.98	27	175	\$189,157.47	200	326
Total	\$80,052.74	142	\$36,823.91	29	302	\$133,999.52	161	\$77,807.76	36.00	286	\$328,683.93	\$368.00	588

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Monto eecuperado en avenimiento de proveedores no supervisados por mes

De Enero a Junio de 2023

Proveedores	Primer trimestre 2023						Segundo trimestre 2023						Total		
	ene-23	feb-23	mar-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	abr-23	may-23	jun-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados
Grupo Monge	\$4,474.11	\$7,363.20	\$6,753.10	\$18,590.41	50	79	\$6,326.52	\$5,088.06	\$14,272.12	\$25,686.70	45	63	\$44,277.11	95.00	142
Acopacc de R.L.	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	1	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$0.00	0.00	1
Unicomer, SA de CV	\$1,193.89	\$4,859.95	\$5,162.51	\$11,216.35	16	25	\$1,825.47	\$2,702.75	\$450.00	\$4,978.22	11	19	\$16,194.57	27.00	44
Gesel	\$0.00	\$0.00	\$7,032.79	\$7,032.79	4	9.00	\$1,420.05	\$200.00	\$0.00	\$1,620.05	2	6	\$8,652.84	6.00	15
Puntual, SA de CV	\$7,000.00	\$0.00	\$0.00	\$7,000.00	1	1	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$7,000.00	1.00	1
BANCOFIT	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$0.00	0.00	0
OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. de C.V.	\$2,200.00	\$728.28	\$0.00	\$2,928.28	3	11	\$500.00	\$0.00	\$1,356.29	\$1,856.29	4	7	\$4,784.57	7.00	18
COPAEDO de R. L.	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$0.00	\$454.00	\$0.00	\$454.00	1	1	\$454.00	1.00	1
PRESTAFACIL	\$0.00	\$0.00	\$2,800.00	\$2,800.00	1	1	\$0.00	\$200.12	\$0.00	\$200.12	1	1	\$3,000.12	2.00	2
Grupo Q	\$0.00	\$0.00	\$294.50	\$294.50	1	4.00	\$0.00	\$24,200.00	\$434.98	\$24,634.98	3	4	\$24,929.48	4.00	8
Los demás proveedores	\$6,687.37	\$8,988.67	\$14,514.37	\$30,190.41	66	130	\$11,795.82	\$9,053.96	\$53,719.38	\$74,569.16	94	142	\$104,759.57	160	272
Total	\$21,555.37	\$21,940.10	\$36,557.27	\$80,052.74	142	261	\$21,867.86	\$41,898.89	\$70,232.77	\$133,999.52	161	243	\$214,052.26	303	504

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor

Monto recuperado en conciliación de proveedores no supervisados por mes

De Enero a Junio de 2023

Proveedores	Primer trimestre 2023						Segundo trimestre 2023						Total		
	ene-23	feb-23	mar-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	abr-23	may-23	jun-23	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados	Monto Total	Beneficiarios	Casos cerrados
Grupo Monge	\$371.29	\$964.33	\$0.00	\$1,335.62	7	8	\$0.00	\$0.00	1455.00	\$1,455.00	6	6	\$2,790.62	13	14
Acopacc de R.L.	\$0.00	\$15,000.00	\$0.00	\$15,000.00	1	1	0.00	0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$15,000.00	1	1
Unicomer, SA de CV	\$59.47	\$0.00	\$0.00	\$59.47	1	1	158.33	0.00	162.45	320.78	2	3	\$380.25	3	4
Gesel	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	1	0.00	\$0.00	0.00	\$0.00	0	0	\$0.00	0	1
Puntual, SA de CV	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	0	0	\$0.00	0.00	0.00	\$0.00	0	0	\$0.00	0	0
BANCOFIT	\$5,000.00	\$0.00	\$0.00	\$5,000.00	1	1	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0	\$5,000.00	1	1
OPTIMA SERVICIOS FINANCIEROS S.A. de C.V.	\$0.00	\$0.00	\$100.00	\$100.00	1	3	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0	\$100.00	1	3
COPAEDO de R. L.	\$0.00	\$0.00	\$2,551.14	\$2,551.14	1	1	0.00	\$0.00	0.00	\$0.00	0	0	\$2,551.14	1	1
PRESTAFACIL	\$0.00	\$0.00	\$1,800.00	\$1,800.00	1	1	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0	\$1,800.00	1	1
Grupo Q	\$100.00	\$654.00	\$374.76	\$1,128.76	3	3	\$1,483.00	0.00	0.00	\$1,483.00	1	1	\$2,611.76	4	4
Los demás proveedores	\$455.82	\$2,012.16	\$7,380.94	\$9,848.92	13	21	\$56,596.00	\$2,255.79	\$15,697.19	\$74,548.98	27	33	\$84,397.90	40	54
Total	\$5,986.58	\$18,630.49	\$12,206.84	\$36,823.91	29	41	\$58,237.33	\$2,255.79	\$17,314.64	\$77,807.76	36	43	\$114,631.67	65	84

Fuente: Sistema de Reclamaciones de la Defensoría del Consumidor



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR

**Prefiere al proveedor que
respeta tus derechos y que
resuelve oportunamente tu
reclamo**

junio de 2023