

SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 87-08/2019

Proveedores más denunciados por el motivo de gestión de cobros

De enero de 2015 a julio de 2019

#	Proveedor
1	Banco Azteca/ Abank
2	GESEL
3	Banco Cuscatlán
4	Scotiabank El Salvador
	Credimaster
5	Banco De América Central
6	Sociedad De Ahorro Y Crédito Apoyo Integral
	Banco Davivienda Salvadoreño
7	ANDA
	Gestionadora de Créditos
8	Grupo Monge
9	Soluciones Financieras
	Banco Promerica
	Tigo
	Optima Servicios Financieros
10	Chamba te Presta
	Fundecrédito

Motivos de las denuncias del sector de servicios financieros

De enero de 2015 a julio de 2019

Motivo	2015	2016	2017	2018	2019
Cobros, cargos y comisiones indebidas	482	347	283	161	139
Irregularidades en el contrato y la oferta	165	99	65	45	47
Gestiones de cobro (injuriantes o coactivos)	46	18	33	83	52
Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses	3	0	30	102	79
No entrega y alteración de documentos de obligación y cancela	43	23	43	61	34
Desactualización y uso indebido de la información crediticia	30	22	28	77	46
Práctica abusiva	104	48	41	4	5
Robo, fraude y extravío	1	0	32	74	56
Problemas con Cajero Automático	33	20	17	22	9
Cláusulas abusivas	0	0	16	35	43

Categoría de las denuncias del sector de servicios financieros

De enero de 2015 a julio de 2019

Categoría	2015	2016	2017	2018	2019
Créditos de consumo	415	224	189	255	192
Cuentas de ahorro o depósito	182	142	158	107	75
Tarjetas de crédito	161	113	104	111	131
Créditos compra a plazo	0	0	32	85	66
Seguros	51	33	34	29	29
Créditos Hipotecarios	57	35	29	0	0
Crédito prendarios	48	40	23	2	1
Créditos de adquisición de inmueble	0	0	10	36	22
Servicios de información crediticia	12	4	8	26	10
Créditos de adquisición de vehículo	0	0	5	30	22

Fuente: Sistema de Atenciones de Reclamos y Asesorías

Denuncias y gestiones cerradas del sector de servicios financieros, con devolución

De enero de 2015 a julio de 2019

	2015	2016	2017	2018	2019	Total
Denuncias y gestiones con devolución	526	481	629	900	439	2,975

Aclaraciones:

1. Respecto al punto 1 de la solicitud, la Defensoría del Consumidor no posee facultad para llevar un registro de entidades que operan como agencias de cobros en el país, por lo que no se cuenta con lo solicitado.
2. Específicamente, no se cuenta con una clasificación que nos permita identificar entidades que puedan ser definidas como agencias de cobro. Sin embargo, contamos con el registro de reclamos de consumidores por el motivo de gestiones de cobro.
3. En el primer cuadro, se puede visualizar que algunos proveedores se encuentran en la misma posición, esto debido a que cuentan con la misma cantidad de denuncias.
4. La Defensoría no cuenta con una clasificación específica que identifique los casos como "cerrados a favor o en contra". No obstante, se posee un registro de los casos en los que se obtuvo una devolución para el consumidor.

Fuente: Unidad de Análisis en Consumo y Mercados, Defensoría del Consumidor. Septiembre 2019.