

## SOLICITUD DE INFORMACIÓN NÚMERO 14-06/2021

### Requerimientos:

1. Proveedores más denunciados de enero 2021 a la fecha.
2. Motivos de atención brindada en la Defensoría en tarjetas de crédito.
3. Ranking de instituciones financieras más denunciadas y las menos denunciadas.

### 1. Proveedores más denunciados

De enero a mayo de 2021

#	Proveedor	Denuncias
1	ANDA	696
2	Tigo	339
3	Banco Agrícola	332
4	Claro	301
5	Banco Cuscatlán	293
6	Grupo Monge	251
7	Banco de América Central	195
8	Unicomer	153
9	Omnisport	137
10	Telefónica	130
	Los demás proveedores	2,355
	<b>Total</b>	<b>5,182</b>

### 2. Motivos de las atenciones de tarjeta de crédito\*

De enero a mayo de 2021

Motivo	Atenciones
Cobros, cargos y comisiones indebidas	995
Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses	496
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	384
Cláusulas abusivas	165
Calidad del Servicio	140
Robo, fraude y extravío	140
No entrega y alteración de documentos de obligación y cancelaciones	63
Irregularidades en el contrato y la oferta	60
Gestiones de cobro (injuriantes o coactivos)	45
Desactualización y uso indebido de la información crediticia	16
Emisión de tarjetas no solicitadas	15
Seguros	9
Bloqueo de cuentas o tarjetas sin previa autorización	7
Suspensión temporal de pagos financieros	6
Limitación del pago diferido	3
Práctica abusiva	3
Problemas con Cajero Automático	3
Prórroga o renovaciones automáticas	3
Problemas de información / publicidad	1
Varios	10
<b>Total</b>	<b>2,564</b>

\*Esta información se encuentra disponible en el observatorio de tarjetas de crédito de la Defensoría del Consumidor.

Nota: Para mayor información puede consultar el siguiente enlace electrónico: <https://www.defensoria.gob.sv/observatorio-tarjetas-credito/>

### 3. Proveedores más denunciados, supervisados por la SSF en el sector de servicios financieros

De enero a mayo de 2021

Proveedores	Denuncias
<b>Agencias de Bancos</b>	<b>1,052</b>
Banco Agrícola	329
Banco Cuscatlán	293
Banco de América Central	192
Banco Abank	82
Banco Davivienda Salvadoreño	75
Banco Promerica	66
Banco Azul	5
Banco Atlántida	4
Banco de Fomento Agropecuario	3
Banco Hipotecario	2
Banco Industrial El Salvador	1
<b>Agencias Bancos Cooperativos</b>	<b>40</b>
Caja de Crédito de Sonsonate	4
Caja de Crédito de Soyapango	3
Caja de Crédito de Santiago de María	3
Caja de Crédito de Colón	3
Caja de Crédito de Juayúa	3
Caja de Crédito de Metropolitana	3
Caja de Crédito de Tenancingo	2
Caja de Crédito de San Miguel	2
Multi Inversiones Mi Banco	2
Caja de Crédito de Sensuntepeque	1
Caja de Crédito de Ahuachapán	1
Caja de Crédito de Aguilares	1
Caja de Crédito de Zacatecoluca	1
Caja de Crédito de Candelaria de la Frontera	1
Primer Banco de Los Trabajadores	1
Banco Izalqueño de los Trabajadores	1
Caja de Crédito de Armenia	1
Caja de Crédito de Suchitoto	1
Caja de Crédito de San Pedro Nonualco	1
Caja de Crédito de Quezaltepeque	1
Caja de Crédito de San Sebastián	1
Caja de Crédito de San Alejo	1
Banco Cooperativo Visionario (Bancovi)	1
Caja de Crédito de San Juan Opico	1
<b>Sociedades de ahorro y crédito</b>	<b>22</b>
Sociedad de Ahorro y Crédito Apoyo Integral	11
CREDICOMER	6
Sociedad de Ahorro y Crédito Gente	5
<b>Total</b>	<b>1,114</b>

Nota: En el presente, cuadro se puede también verificar los proveedores de servicios financieros menos denunciados.

Fuente: Unidad de Análisis de Consumo y Mercados. Mayo 2021.