

RESULTADOS DEL QUEHACER INSTITUCIONAL EN EL SECTOR FINANCIERO

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



ATENCIONES DE CONTROVERSIAS DE CONSUMO EN SERVICIOS FINANCIEROS

(Junio de 2019 a septiembre de 2021)



Atenciones en el sector financiero

(Junio de 2019 a septiembre de 2021)



56,789

Crédito



4,864

Ahorro



3,029

Seguros y finanzas



467

Servicios electrónicos
financieros



366

Servicios de
información crediticia



138

Servicios bursátiles



137

Casas de empeño



65,790

TOTAL

Atenciones en el sector financiero

(Junio de 2019 a septiembre de 2021)

Motivos	Total
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	17,403
Cobros, cargos y comisiones indebidas	13,261
Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses	11,041
Suspensión temporal de pagos financieros	3,933
Calidad del Servicio	3,501
Cláusulas abusivas	3,484
Irregularidades en el contrato y la oferta	2,554
Gestiones de cobro (injuriantes o coactivos)	1,985
Robo, fraude y extravío	1,720
No pago de seguro	1,126
Los demás motivos	5,782
Total	65,790



59,400

Aseorías



6,390

Denuncias



65,790

TOTAL

CASOS CERRADOS Y MONTOS RECUPERADOS



Atenciones en el sector financiero

(Junio de 2019 a septiembre de 2021)

Motivos	Total
Irregularidades en el contrato y la oferta	\$737,541.74
Cobros, cargos y comisiones indebidas	\$562,010.35
Cláusulas abusivas	\$507,720.73
Cálculo incorrecto y mala aplicación de intereses	\$500,110.38
Calidad del Servicio	\$369,009.87
Robo, fraude y extravío	\$333,071.92
Gestiones de cobro (injuriantes o coactivos)	\$309,334.39
No entrega y alteración de documentos de obligación y cancelaciones	\$292,700.98
Desactualización y uso indebido de la información crediticia	\$265,219.65
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	\$90,101.08
Los demás motivos	\$272,342.43
Total	\$4,239,163.52



6,157

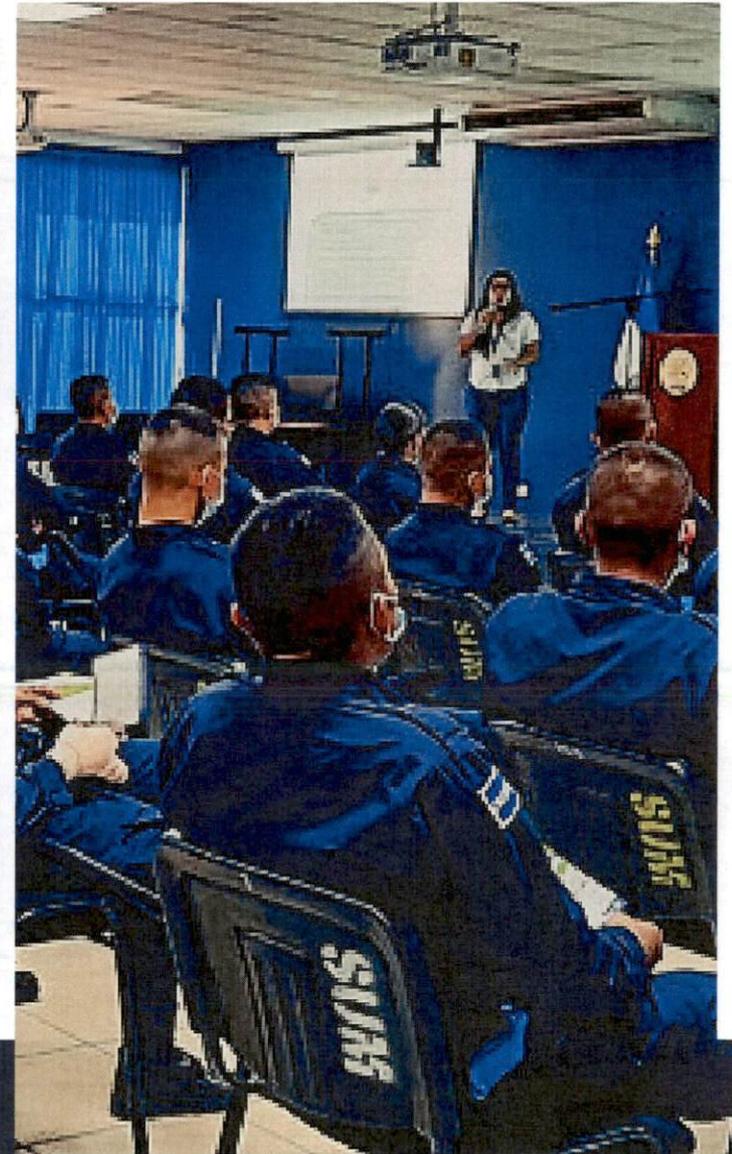
Casos Cerrados



\$4,239,163.52

Monto Recuperado

ACCIONES EDUCATIVAS EN TEMÁTICA FINANCIERA



TOTAL DE CAPACITADOS EN TEMAS FINANCIEROS

Webinars, cursos virtuales, talleres, convesatorios y cursos presenciales

6,597

HOMBRES



Defensoría
del Consumidor

4,632

MUJERES



Defensoría
del Consumidor

11,229

TOTAL



Defensoría
del Consumidor



ACCIONES EDUCATIVAS

122

WEBINAR

Dirigido a personas asalariadas del sector público, estudiantes de educación superior, jóvenes, microempresarios, líderes comunitarios, asociaciones de consumidores y población en general.

TEMÁTICAS

- ✓ Derechos de las personas usuarias de servicios financieros.
- ✓ Presupuesto familiar y ahorro
- ✓ Derechos de las personas usuarias de comercio electrónico.
- ✓ Derechos de las personas usuarias de tarjetas de crédito.



3,695
HOMBRES



2,509
MUJERES



6,204
TOTAL

ACCIONES EDUCATIVAS

21

CURSOS VIRTUALES

Dirigido a estudiantes de educación superior, profesionales, personas asalariadas del sector público y privado, proveedores, representantes de asociaciones de personas consumidoras, líderes comunitarios y MYPES .

TEMÁTICAS

- ✓ Derechos de las personas usuarias de servicios financieros.
- ✓ Presupuesto familiar y ahorro.
- ✓ Derechos de las personas usuarias de comercio electrónico.
- ✓ Derechos de las personas usuarias de tarjetas de crédito.



553
HOMBRES



349
MUJERES



902
TOTAL

ACCIONES EDUCATIVAS

122

TALLERES

Dirigidos a personas asalariadas del sector público, estudiantes de educación superior, grupos de mujeres, jóvenes, microempresarios, líderes comunitarios, representantes de asociaciones de personas consumidoras y población en general.

TEMÁTICAS

- ✓ Derechos de las personas usuarias de servicios financieros.
- ✓ Presupuesto familiar y ahorro.
- ✓ Derechos de las personas usuarias de comercio electrónico.
- ✓ Derechos de las personas usuarias de tarjetas de crédito.



1,992
HOMBRES



1,576
MUJERES



3,568
TOTAL

ACCIONES EDUCATIVAS

11

CONVERSATORIOS

Dirigidos a personas asalariadas del sector público, estudiantes de educación media, líderes y lideresas y representantes de asociaciones de personas consumidoras

TEMÁTICAS

- ✓ Derechos de las personas usuarias de servicios financieros.
- ✓ Presupuesto familiar y ahorro.



130
HOMBRES



92
MUJERES



222
TOTAL

ACCIONES EDUCATIVAS

15

CURSOS PRESENCIALES

Dirigidos a personas asalariadas del sector público, estudiantes de educación media, líderes y lideresas y representantes de asociaciones de personas consumidoras

TEMÁTICAS

- ✓ Derechos de usuarios de tarjetas de crédito.
- ✓ Derechos de usuarios de servicios financieros.
- ✓ Derechos de las personas consumidoras en el manejo del historial crediticio y comercio electrónico.



227
HOMBRES



106
MUJERES



333
TOTAL

DIPLOMADO DE DERECHO Y DEBERES DE PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS FINANCIEROS (BCR- SSF-DC)

Del 25 de octubre al 17 de diciembre

Módulos a desarrollar:

- Sistema Financiero en El Salvador
- Depósitos y cuentas bancarias
- Elementos del crédito y su marco legal
- Tarjetas de crédito y su marco legal
- El historial crediticio de las personas
- Ley de Protección al Consumidor
- Los contratos de productos y servicios financieros
- Derechos y deberes de las personas usuarias de seguros.

Con un total de 169 participantes.



¡GRACIAS!

