GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

EL SOBREENDEUDAMIENTO Y GESTIONES DE COBRO EN EL SALVADOR.

Defensoria de Consumidor

Defensoría del Consumidor

CONCEPTOS

ENDEUDAMIENTO

Obtener recursos financieros mediante operaciones de crédito que implican compromiso de pagos futuros.

≠

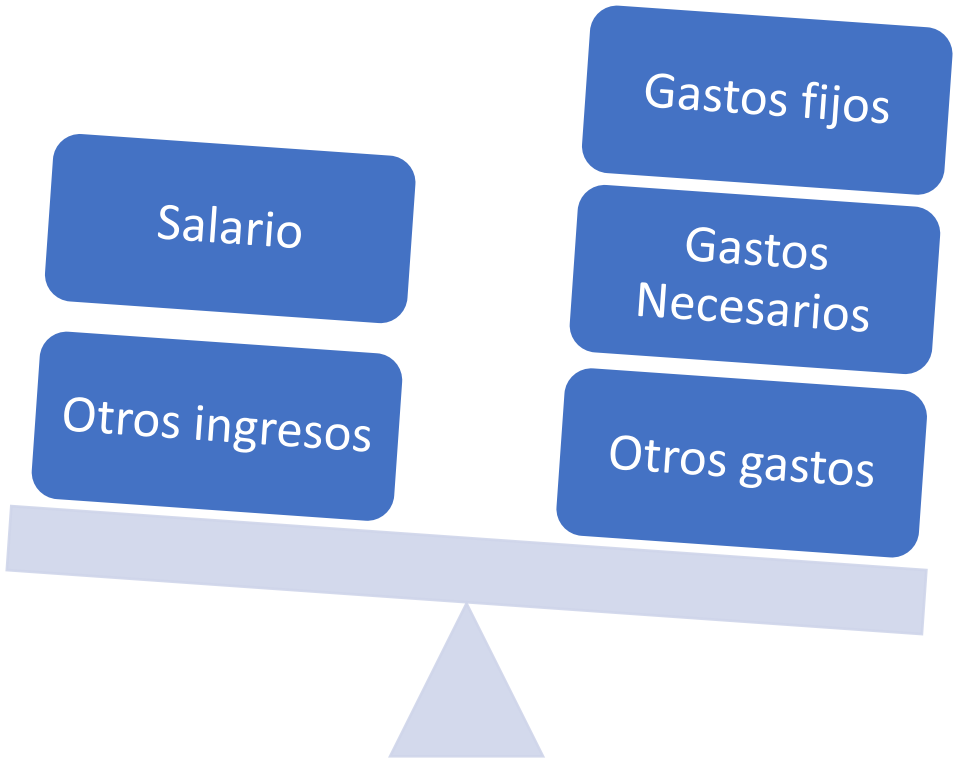
SOBREENDEUDAMIENTO

Adquisición de deudas que sobrepasan la capacidad de pago del deudor.

Defensoría del Consumidor

CONCEPTOS

Ingresos	Gastos
$800	$2,400



Defensoría del Consumidor

CONSECUECIAS DEL INCUMPLIMIENTO

Sobregiro	Cobros	Gestiones de cobro
Sobrepasar el limite disponible de financiamiento	Comisión Recargos por mora Incumplimiento	Tiene por finalidad la recuperación de los saldos financiados que se encuentran en estado de impago

Defensoría del Consumidor

PRACTICAS ABUSIVAS

Gestiones de cobro

Art. 18 lit. f)

- Gestiones difamatorias o injuriantes
- Sujetos: deudor, codeudor, fiador o sus familiares
- Utilizar medidas de coacción física o morales
- Publicar por cualquier medio de comunicación nombres, datos personales o fotografías de personas naturales o jurídicas por incumplimiento de sus obligaciones crediticias.
- Es aplicable a las personas naturales o jurídicas que se dediquen a gestiones de cobro.

Defensoría del Consumidor

PROHIBICIONES
Art. 18 literal n)

Defensoría del Consumidor

REGULACIÓN COVID-19

Decreto 593

En lo que corresponde al sistema financiero, el comité de normas del Banco Central de Reserva de El Salvador, dictará las normas correspondientes para que las instituciones financieras atiendan la imposibilidad de cumplimiento de las obligaciones crediticias.

Defensoría del Consumidor

CNBCR/04-2020

Políticas

Remisión de políticas a la SSF 10 días hábiles después de ser aprobadas por la autoridad correspondiente y posteriormente ratificadas por la Junta Directiva o su equivalente

<u>Tarjeta de Crédito</u>

i. Considerar los cargos como una compra a plazo.

ii. Establecer Planes de Pago

iii. Consolidación, entre otros.

<u>Consumo</u>

i. Adecuar Planes de Pago

ii. Reducción de tasas de interés (incentivo)

iii. Prorrogas/ Ampliaciones de plazo

iv. Créditos Reprogramados

- Períodos de Gracia Capital
- Pago al final (Balloon Payment):

v. Crédito Refinanciado (Mono o múltiple producto)

vi. Consolidación

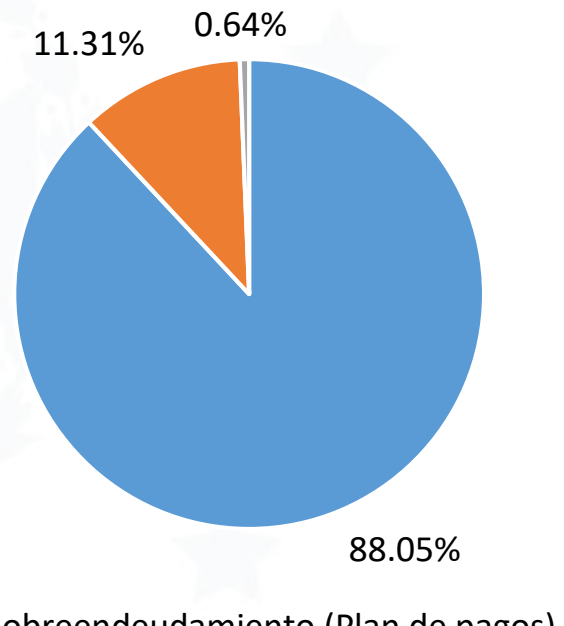
Defensoría del Consumidor

Estadísticas de atenciones brindadas por gestiones de cobros y sobreendeudamiento

1 de junio de 2019-10 de noviembre de 2020

18,753

Atenciones brindadas en el período junio 2019-noviembre 2020



Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	Total	%
Créditos de consumo	6,972	37.18%
Tarjetas de crédito	1,600	8.53%
Créditos compra a plazo	739	3.94%
Tasas e impuestos municipales	715	3.81%
Servicios jurídicos	602	3.21%
Paquetes de servicios	452	2.41%
Televisores	395	2.11%
Suministro de agua potable	387	2.06%
Créditos	379	2.02%
Motocicletas	365	1.95%
Las demás categorías	3,906	20.83%
Total	16,512	88.05%

Gestiones de cobro	Total	%
Créditos de consumo	777	4.14%
Servicios	225	1.20%
Créditos	178	0.95%
Tarjetas de crédito	165	0.88%
Telecomunicaciones	162	0.86%
Paquetes de servicios	107	0.57%
Créditos compra a plazo	93	0.50%
Energía eléctrica	38	0.20%
Telefonía celular	37	0.20%
Créditos de adquisición de vehículo	26	0.14%
Las demás categorías	313	1.67%
Total	2,121	11.31%

Nota: durante la pandemia se brindaron 120 atenciones por gestiones de cobro, dada la posibilidad que tenían los usuarios de diferir los pagos.

Defensoría del Consumidor

Mecanismos de atención

Defensoría del Consumidor

GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR