



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR

SEGUROS PATRIMONIALES

Defensoria del Consumidor

DERECHOS EN SEGUROS PATRIMONIALES



Atenciones del sector seguros

Enero 2017 – noviembre 2020

Atenciones brindadas

De enero 2017 a noviembre de 2020

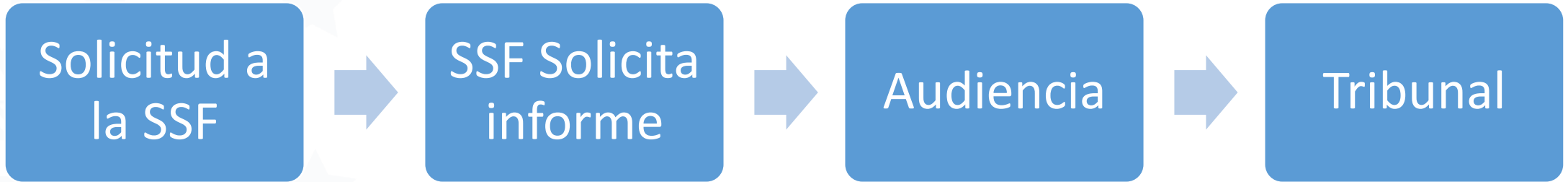
- De enero a noviembre de 2020, la Defensoría del Consumidor ha recibido un total de 989 de seguros.
- La mayor parte de estas atenciones han sido clasificadas como asesorías con el 94% (929). En una asesoría, el consumidor solicita información sobre sus derechos o la manera de proceder ante un problema y al Defensoría del Consumidor le brinda la orientación correspondiente.
- En segundo lugar están las denuncias, con el 6% (60) de los casos. En estas, existe un posible incumplimiento a la LPC y se lleva a cabo el proceso de solución de controversias.



CONCILIACIÓN

Arts. 99-106

Ley de Sociedades de Seguros



Cuando hay discrepancia en el pago de un siniestro

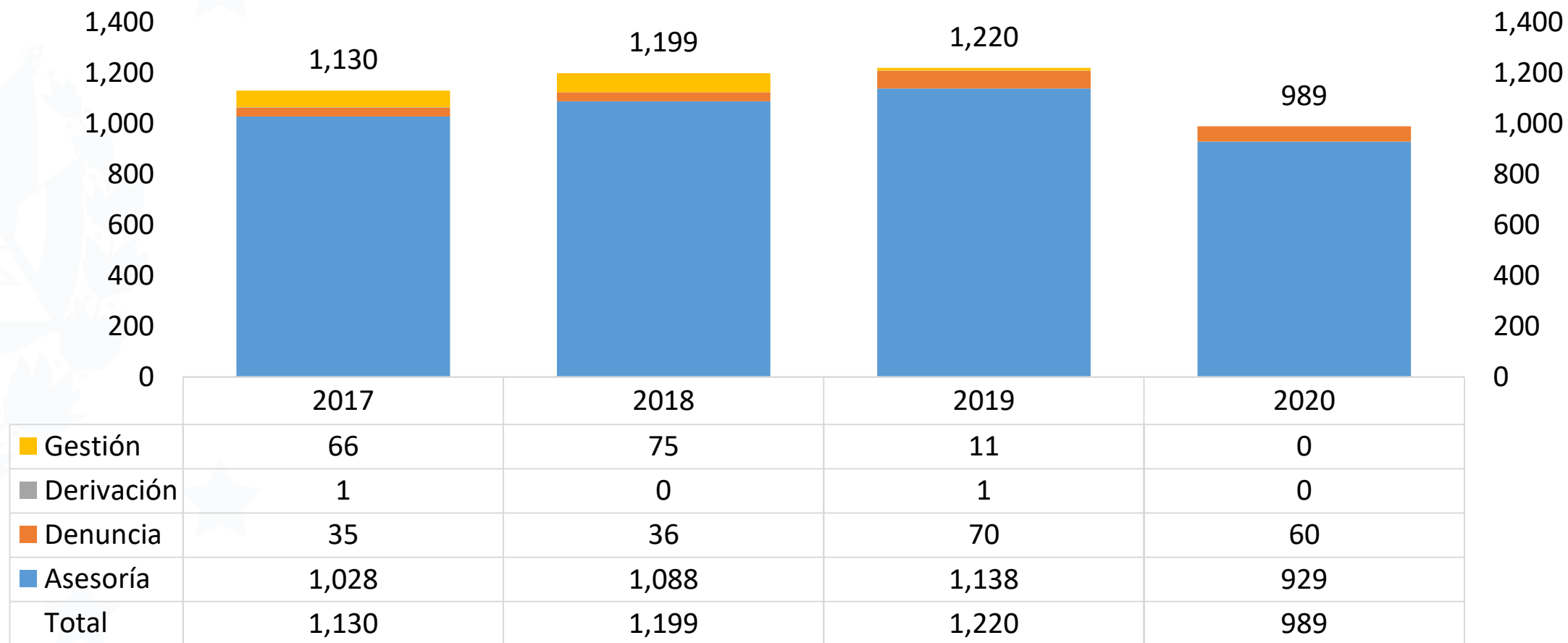
Presentada escrito exponiendo los motivos de la discrepancia.

Se exhorta a las partes a que concilien sobre sus intereses

Certificación por falta de acuerdo.

Atenciones brindadas

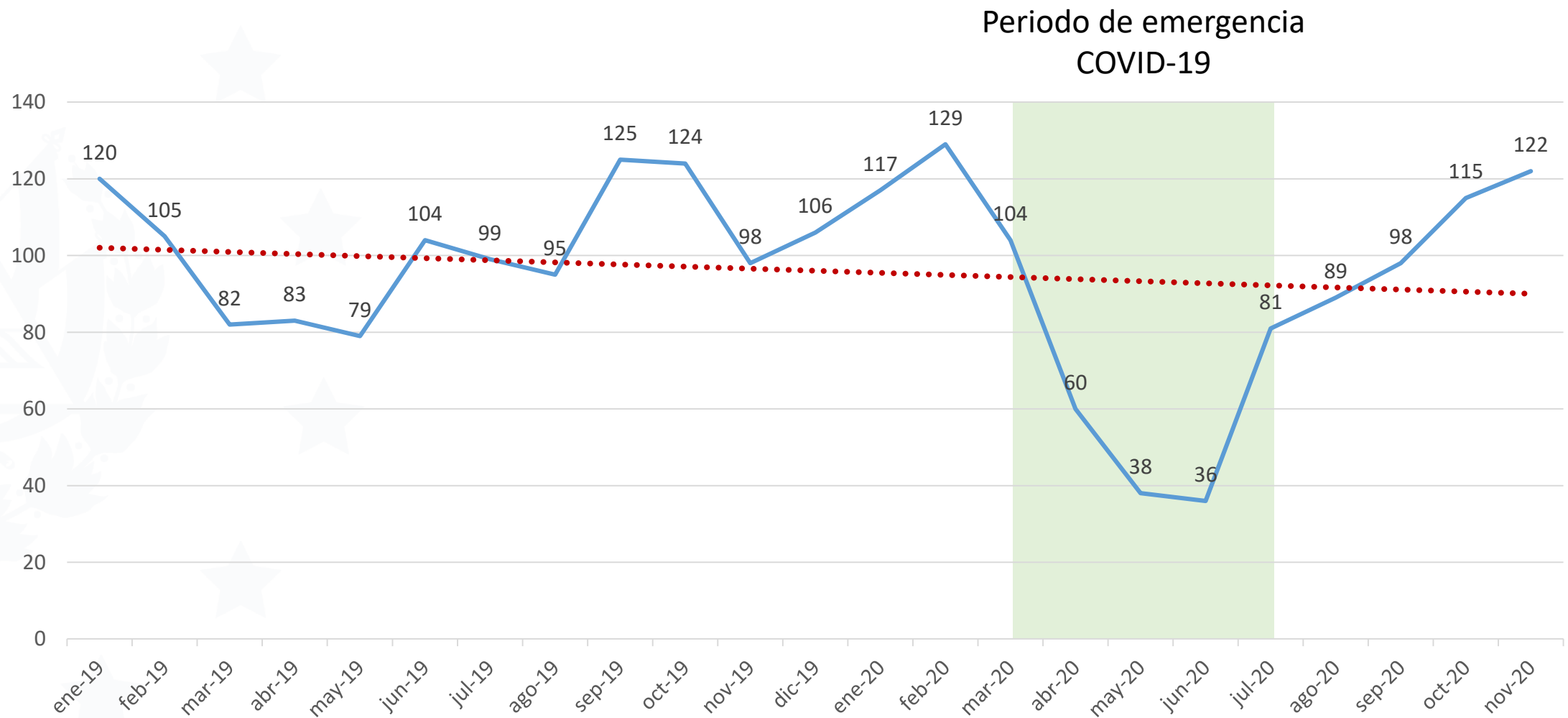
De enero 2017 a noviembre de 2020



Fuente: Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías

Atenciones brindadas

De enero 2019 a noviembre de 2020



Atenciones por proveedor

De enero 2017 a noviembre de 2020

	2017	2018	2019	2020	Total	%
Banco Agrícola	209	276	329	229	1,043	22.98%
Asesuisa	82	88	102	74	346	7.62%
Banco Cuscatlán	119	88	73	34	314	6.92%
Banco Davivienda Salvadoreño	46	49	38	31	164	3.61%
Sisa	47	41	36	21	145	3.20%
Afp Confía	15	47	41	24	127	2.80%
La Centro Americana S.A. (Mapfre)	32	38	37	13	120	2.64%
Banco De América Central	32	26	40	15	113	2.49%
Aseguradora Agrícola Comercial, S.A.	43	27	23	15	108	2.38%
Afp Crecer	17	38	31	16	102	2.25%
Los demás proveedores	488	481	470	517	1,956	43.10%
Total	1,130	1,199	1,220	989	4,538	100.00%

Fuente: Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías

Banco Agrícola encabeza la lista de atenciones con un total de 1,043.

Denuncias por proveedor

De enero 2017 a noviembre de 2020

	2017	2018	2019	2020	Total	%
Banco Agrícola	7	10	32	40	89	44.28%
Aes CLESA	6	8	4	0	18	8.96%
Banco Cuscatlán	3	2	6	2	13	6.47%
Banco De América Central	1	1	3	2	7	3.48%
Asesuisa	3	1	3	0	7	3.48%
La Centro Americana S.A. (Mapfre)	1	1	2	1	5	2.49%
Banco Abank	4	0	0	1	5	2.49%
Siman	0	3	2	0	5	2.49%
Aes CAESS	1	1	2	0	4	1.99%
Banco Davivienda Salvadoreño	0	1	1	2	4	1.99%
Banco Promerica	0	0	1	2	3	1.49%
Los demás proveedores	9	8	14	10	41	20.40%
Total	35	36	70	60	201	100.00%

Fuente: Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías

Para las denuncias, Banco Agrícola también encabeza la lista con 89, equivalentes al 44.28%.

Atenciones por motivo

De enero 2017 a noviembre de 2020

	2017	2018	2019	2020	Total	%
Incumplimiento en la cobertura de seguros	393	442	399	273	1,507	33.21%
Cobros, cargos y comisiones indebidas	198	209	230	173	810	17.85%
Irregularidades en el contrato y la oferta	299	184	182	127	792	17.45%
Calidad del Servicio	52	159	177	133	521	11.48%
Cláusulas abusivas	39	72	102	113	326	7.18%
Sobreendeudamiento (Plan de pagos)	30	40	41	45	156	3.44%
Limitaciones a los derechos de beneficiarios	26	39	47	36	148	3.26%
Práctica abusiva	47	4	10	2	63	1.39%
Prórroga o renovaciones automáticas	8	15	19	13	55	1.21%
Varios	38	35	13	74	160	3.53%
Total	1,130	1,199	1,220	989	4,538	100.00%

Fuente: Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías

- El principal motivo de las atenciones es el incumplimiento en la cobertura de seguro con 1,507 atenciones que equivalen a aproximadamente la tercera parte.
- En estos casos, el consumidor describe que al tratar de hacer valer su seguro, esta no cumple con lo pactado en el contrato y no realiza desembolsos a pesar de haberse cumplido las condiciones requeridas.

Atenciones por categoría

De enero 2017 a noviembre de 2020

	2017	2018	2019	2020	Total	%
Seguro de vida	408	521	552	406	1,887	41.58%
Seguro de vehículos	221	239	235	166	861	18.97%
Seguro previsional	104	190	206	160	660	14.54%
Seguro médico hospitalario	74	106	100	77	357	7.87%
Seguros no clasificados	167	0	3	81	251	5.53%
Seguro de desempleo	69	64	51	46	230	5.07%
Seguro de inmuebles	47	35	39	29	150	3.31%
Seguro de deuda	32	33	27	22	114	2.51%
Seguro de viajes	8	11	7	2	28	0.62%
Total	1,130	1,199	1,220	989	4,538	100.00%

Fuente: Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías

- La categoría con más atenciones es seguros de vida, con 1,887 casos, equivalentes al 41.58%.
- Le siguen en importancia los seguros de vehículos con 861 (18.97%).

Casos cerrados, con devolución y monto recuperado

De enero 2017 a noviembre de 2020

Valores	2017	2018	2019	2020	Total
Casos cerrados	95	109	76	68	348
Consumidores beneficiados	40	56	56	56	208
Monto recuperado	\$38,031.13	\$84,220.51	\$19,220.68	\$53,337.93	\$194,810.25

Fuente: Sistema de Atención a Reclamos y Asesorías

- En total, se ha cerrado 68 reclamos en lo que va del año 2020. Este total es distinto de los casos recibidos, pues incluye algunos casos que ingresaron antes de 2020 y no considera los que se encuentran en proceso.
- En términos globales, se logró devolución en 208 casos, que equivalen al 59.77%.
- En total, se recuperó \$194,810.25 a favor de los consumidores, equivalente a \$936.59 por consumidor persona.

REQUISITOS PARA INTERPONER RECLAMOS

Defensoria del Consumidor

Identificación y datos
generales del
denunciante

Identificación y datos
generales del
proveedor.

Descripción de los
hechos que originaron
la controversia.

Pretensión de la
persona denunciante.

Documentos importantes

- Documento Único de Identidad (DUI)
- Contrato
- Recibos o comprobantes de pago
- Cualquier documento de oferta o comunicación con el proveedor, entre otros.

MEDIOS ALTERNOS

De solución de Conflictos.

Avenimiento

Ratificación

Conciliación

Tribunal
Sancionador

Mecanismos de atención

SSF

Oficina de Atención al Usuario

Edificio MAPFRE, 2do. Nivel, Alameda
Roosevelt No. 3107,
San Salvador

Teléfonos

2133-2944 y 2133-2945

Correo Electrónico:

atencionalusuario@ssf.gob.sv

www.ssf.gob.sv

DC

Atención de denuncias

www.defensoria.Gob.sv

Atención por Citas

Santa Ana, San Miguel, San Salvador,
Plan de la Laguna

Centro de Atención de Llamadas

910

WhatsApp 78609704

App DEFENSORIA 2.0



GOBIERNO DE
EL SALVADOR

DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



Defensoría
del Consumidor

