

CONVENIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA ENTRE
LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y LA
SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



SUPERINTENDENCIA
DEL SISTEMA
FINANCIERO

CONVENIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA ENTRE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO.

Nosotros: RICARDO ARTURO SALAZAR VILLALTA, de _____ años de edad,
 _____ del domicilio de _____ con Documento
 único de Identidad número _____ y con Número de
 Identificación Tributaria _____

actuando en nombre y representación de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, en adelante denominada "La Defensoría", Institución descentralizada de Gobierno, de la República de El Salvador, con personalidad y patrimonio propio, con número de identificación tributaria cero seiscientos catorce- ciento ochenta mil ochocientos cincociento uno-cuatro, en mi calidad de Presidente de dicha Institución, lo que compruebo con la documentación siguiente: a) Certificación del Acuerdo Ejecutivo número CINCUENTA Y CINCO, emitida por el señor Secretario Jurídico de la Presidencia, licenciado Conan Tonathiu Castro en fecha once de junio de dos mil diecinueve, donde consta que mediante el Acuerdo Ejecutivo número CINCUENTA Y CINCO dado por el señor Presidente de la República, Don Nayib Armando Bukele Ortiz, a los diez días del mes de junio de dos mil diecinueve, se me nombró como Presidente de la Defensoría del Consumidor a partir del día once de junio de dos mil diecinueve para terminar el periodo legal de funciones que finaliza el primero de mayo del año dos mil veintitrés, publicado en el Diario Oficial número CIENTO OCHO, tomo número CUATROCIENTOS VEINTITRÉS, de fecha once de junio de dos mil diecinueve; b) Certificación de Acta de Juramentación de Funcionarios Públicos, que consta en el Libro de Actas de Juramentación de Funcionarios Públicos que lleva la Presidencia de la República, extendida por el señor Secretario de la Presidencia, licenciado Conan Tonathiu Castro en fecha once de junio de dos mil diecinueve, donde consta que rendí la protesta constitucional correspondiente el día diez de junio de dos mil diecinueve, de conformidad a los artículos doscientos treinta y cinco de la Constitución de la República, sesenta y seis, sesenta y siete y sesenta y ocho de la Ley de Protección al Consumidor; y MARIO ERNESTO MENÉNDEZ ALVARADO, de _____ de edad, _____ del domicilio de Quezaltepeque, Departamento de _____ portador de mi Documento Único de Identidad número _____ actuando, en mi calidad de Superintendente, en nombre y representación de la SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO, en adelante denominada "La Superintendencia" o "SSF", Institución Autónoma, de Derecho Público, de este domicilio, con Número de Identificación Tributaria número cero seis catorce - cero veinte mil ochocientos once - ciento uno - siete, según lo acredito con los siguientes documentos: a) Certificación extendida por el Secretario Jurídico de la Presidencia de la República, licenciado Conan Tonathiu Castro, el día treinta y uno de



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



SUPERINTENDENCIA
DEL SISTEMA
FINANCIERO

agosto del año dos mil veintiuno, del Acuerdo Ejecutivo número trescientos setenta y dos, de esa misma fecha, por medio del cual se me nombra en el cargo de Superintendente del Sistema Financiero, para terminar el período legal de funciones que finaliza el dieciocho de junio de dos mil veinticuatro; b) Certificación extendida por el referido Secretario de la Presidencia de la República, de fecha treinta y uno de agosto del año dos mil veintiuno, por medio de la cual se hace constar que en el Libro de Actas de Juramentación de Funcionarios Públicos que lleva la Presidencia de la República, se encuentra el Acta en la cual aparece, que en acto solemne celebrado en Casa Presidencial, en esta ciudad, a las dieciocho horas del día treinta y uno de agosto del año dos mil veintiuno, rendí la protesta Constitucional de ley; documentos de los cuales me devienen facultades para representar a la Superintendencia en actos y contratos en los que la misma tenga interés; estando así facultado para suscribir el presente documento de Convenio Interinstitucional.

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 86 de la Constitución de la República dispone, que las atribuciones de los órganos del gobierno son indelegables, pero estos colaborarán entre sí en el ejercicio de sus funciones públicas; en tal sentido, las distintas instituciones del Estado pueden colaborar o coordinarse entre sí para lograr un determinado objetivo.
- II. Que la cooperación y asistencia técnica entre las distintas instituciones públicas, en el ejercicio de sus respectivas funciones, debe ser una actividad continua, encaminada a la mejora en la calidad de la prestación de sus servicios y al debido cumplimiento de sus funciones.
- III. Que el proceso de modernización de las instituciones del Estado Salvadoreño debe apoyarse primordialmente en la utilización coordinada de los recursos de los que disponen, evitando así una innecesaria duplicación de esfuerzos.
- IV. Que la Ley de Protección al Consumidor y su reglamento, establecen en lo pertinente en sus artículos 22 y 32 respectivamente, que los proveedores de servicios financieros depositarán los formularios correspondientes a los contratos de adhesión, en la institución encargada de su fiscalización y vigilancia, la que verificará conjuntamente con la Defensoría del Consumidor, que cumplen lo correspondiente a los derechos del consumidor.
- V. Que para los efectos de realizar la revisión conjunta de los formularios en que constan los contratos de adhesión que celebran las entidades supervisadas con los consumidores, a la que se refieren la Ley y su Reglamento antes relacionados, es necesario que se utilicen mecanismos que faciliten la comunicación entre las dos Instituciones, así como la eficiencia en la notificación de resoluciones a los solicitantes.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



SUPERINTENDENCIA
DEL SISTEMA
FINANCIERO

- VI. Que el artículo 58 literales b) y d) de la Ley de Protección al Consumidor, prescriben que la Defensoría del Consumidor tiene competencias para: "Velar por los derechos e intereses de los consumidores en las relaciones con los proveedores de bienes y prestadores de servicios" y para "celebrar convenios con Instituciones Públicas o entidades privadas nacionales o extranjeras para facilitar el cumplimiento de los objetivos" de su Ley.
- VII. Que el artículo 90 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero establece, que la Superintendencia deberá recibir y atender las consultas, peticiones o reclamos que formulen los depositantes, inversionistas, usuarios u otros legítimos interesados en materias de su competencia, y en lo procedente se coordinará con la institución responsable legalmente de velar por los derechos del consumidor y con la Institución responsable de velar por el cumplimiento de la Ley de Competencia.
- VIII. Que según el artículo 18 de la Ley de Procedimientos Administrativos, los órganos de la Administración Pública podrán utilizar tecnologías de la información y comunicación para realizar trámites, diligencias, notificaciones, citatorios o requerimientos, siempre que dichos medios tecnológicos posibiliten la emisión de una constancia, ofrezcan garantías de autenticidad, confidencialidad, integridad, eficacia, disponibilidad y conservación de la información y sean compatibles con la naturaleza del trámite a realizar. Además, la Administración Pública deberá implementar los mecanismos tecnológicos y electrónicos que fueren necesarios para optimizar el ejercicio de sus competencias y los derechos de los administrados.
- IX. Que de conformidad con lo prescrito en el artículo 20 de la Ley de Procedimientos Administrativos, los órganos de la Administración Pública deberán intercambiar, mediante el uso de las tecnologías de la información, aquella que fuera necesaria para comprobar algún dato o circunstancia en la tramitación de sus procedimientos, y en general, para el mejor desarrollo de su función, respetando las limitaciones legales. A su vez, los alcances y límites de dicho intercambio se establecerán mediante la suscripción de convenios o la emisión de acuerdos por las autoridades que representen a las instituciones involucradas.

POR TANTO:

En el marco de nuestras respectivas atribuciones legales, institucionales y los considerandos que anteceden, acordamos suscribir el presente "CONVENIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA ENTRE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR Y LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO, el cual se registrá por las cláusulas siguientes:



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



SUPERINTENDENCIA
DEL SISTEMA
FINANCIERO

I. OBJETO.

El presente Convenio tiene por objeto establecer los parámetros de cooperación entre la Defensoría del Consumidor (DC) y la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), garantizando que las acciones conjuntas que se realicen, estén orientadas a proteger los intereses de los consumidores. En ese sentido, se generarán acciones tendientes a dar solución a problemáticas colectivas que conllevan afectaciones del mismo carácter.

Asimismo, y en virtud de lo dispuesto en los artículos 58 literales b) y d) de la Ley de Protección al Consumidor, 36 inciso segundo de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito y 90 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, las Instituciones suscriptoras dentro del ámbito de sus competencias, realizarán las acciones conjuntas que fueren necesarias y pertinentes para brindar una atención ágil y oportuna a los usuarios de los servicios y productos financieros, especialmente en lo relativo a las consultas, peticiones o reclamos que formulen respecto de dichos productos y servicios.

Por otra parte, la Superintendencia y la Defensoría como parte de la cooperación conjunta que se brindarán, realizarán acciones conjuntas orientadas a brindarse retroalimentación en cuanto al número de denuncias recibidas por parte de los usuarios de los servicios financieros, de manera especial de las que son atendidas por parte de la Defensoría del Consumidor y de las que son derivadas para su atención en la Superintendencia del Sistema Financiero, lo cual permitirá a la Superintendencia, focalizar su labor de supervisión.

Finalmente, como parte de la coordinación objeto del presente convenio, se realizará la revisión de los formularios que contienen los contratos de adhesión utilizados por los proveedores de servicios financieros supervisados por la Superintendencia, a través de una plataforma tecnológica denominada Sistema de Revisión de Solicitudes de Trámite, en adelante "el Sistema".

Dicha plataforma es propiedad exclusiva de la SSF; sin embargo, ésta permitirá el acceso a la misma a los usuarios que al efecto sean designados por la Defensoría, de conformidad a lo establecido en el presente convenio.



II. OBTENCIÓN DE ACCESOS AL SISTEMA.

Para efectos de la revisión conjunta de los formularios que contienen los contratos de adhesión utilizados por los proveedores de servicios financieros a través de la plataforma tecnológica antes indicada, los accesos y definición de roles a los usuarios de la DC, serán gestionados a través de la Dirección de Central de Información de la Superintendencia. Para ello, la o las personas de contacto de la Defensoría deberán remitir a la Dirección Central de Información, el formulario de solicitud de usuario debidamente completado, para la posterior creación de los accesos según los roles descritos en el Manual de Usuario del Sistema. Dicho formulario constituirá anexo del presente Convenio, por lo que se considerará parte integral del mismo.

Todo cambio, sustitución o eliminación de accesos, solicitud de roles de usuarios deberá ser notificado de forma oportuna por la Defensoría a la Dirección de Central de Información de la Superintendencia, mediante el formulario antes mencionado o por los medios que ésta establezca.

III. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DEL ACCESO A CONSULTA.

La Defensoría declara, acepta y se compromete a guardar la absoluta confidencialidad de la información a la que tendrá acceso mediante el Sistema anteriormente referido, por lo que la misma será manejada con la reserva, cautela y restricción de acceso requerida a fin de no darla a conocer a terceros ajenos a las partes mencionadas en el presente documento.

IV. COMPROMISOS DE LAS PARTES.

Compromisos Generales:

- a. Las Instituciones firmantes nos comprometemos a que, en el marco de nuestras respectivas competencias, se generarán acciones conjuntas para la atención de problemáticas que conlleven afectaciones colectivas.
- b. Que en vista de las competencias técnicas de las instituciones suscriptoras del presente convenio, nos comprometemos a generar los apoyos técnicos necesarios, elaboración de informes, acompañamientos en campo y toda la información que fuere necesaria para gestionar y viabilizar una pronta y oportuna atención a problemáticas comunes identificadas.

34



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



SUPERINTENDENCIA
DEL SISTEMA
FINANCIERO

- c. A generar los espacios necesarios, como mesas técnicas o las modalidades que se acuerden utilizar para la atención de problemáticas comunes, asignando al personal técnico responsable de brindar el debido seguimiento y realizar las acciones en beneficio de los grupos que se atiendan.
- d. A atender las convocatorias que al efecto realice ya sea la DC o la SSF, asignando al personal técnico idóneo para el cumplimiento de las acciones conjuntas que sean necesarias y pertinentes para brindar una atención ágil y oportuna.
- e. Proporcionar cada una de las entidades, dentro de los primeros 5 días hábiles de cada mes, información en formato Excel en cuanto al número de denuncias recibidas por parte de los usuarios de los servicios financieros, así como del dato relacionado al número de denuncias cerradas y en proceso, la razón social del proveedor, el motivo del reclamo, y si se obtuvo una devolución monetaria, en lo que fuere aplicable; de manera especial de las que son atendidas por parte de la Defensoría del Consumidor y de las que son derivadas para su atención en la Superintendencia del Sistema Financiero, lo cual permitirá a la Superintendencia, focalizar su labor de supervisión.
- f. Cada Institución designará a las personas idóneas para que sirvan como contacto para efectos de las comunicaciones que deberán girarse por cada una de las entidades suscriptoras, quienes serán las responsables de dicha comunicación, a efectos de solventar cualquier tipo de consulta que se pueda generar con motivo de la suscripción del presente Convenio.
- g. Proporcionar y manejar la información en los términos definidos en el presente Convenio.
- h. Cumplir con los mecanismos de seguridad que establezca la Superintendencia a través de su Dirección de Informática, en lo relativo a la plataforma tecnológica indicada en el objeto del presente convenio.
- i. Dado que las Instituciones firmantes del presente convenio, formamos parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, estamos obligados y por lo tanto nos comprometemos a dar cumplimiento a lo dispuesto en el Título V capítulo I y II, artículos del 151 al 160 de la Ley de Protección al Consumidor.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



SUPERINTENDENCIA
DEL SISTEMA
FINANCIERO

Compromisos particulares:

A. La SSF se compromete a:

1. Colaborar con la Defensoría del Consumidor, en la realización de auditorías o investigaciones conjuntas en Instituciones del Sistema Financiero que fiscaliza, cuando dicha investigación se realice producto de denuncias interpuestas por los usuarios de los servicios financieros, en la Defensoría del Consumidor, para lo cual esta última, brindará información mensual a la Superintendencia, respecto de las denuncias recibidas.
2. Informar cada vez que la Superintendencia evidencie que una entidad está utilizando modelos de contrato de adhesión que no están depositados, o que no llevan el sello y fecha de depósito.
2. En el caso particular de la plataforma tecnológica indicada en el objeto del presente convenio, la Superintendencia se compromete a crear las credenciales de acceso correspondientes, habilitando a los usuarios de la Defensoría los accesos que solicite al Sistema, conforme a los roles que sean requeridos.
3. Proveer a la Defensoría el Manual de Usuario, así como dar las capacitaciones o inducciones sobre el funcionamiento del Sistema que sean solicitados por los usuarios de la Defensoría, así como, atender las consultas relacionadas al mismo;
4. Garantizar el funcionamiento efectivo del acceso al sistema, para lo cual designará al personal que se considere conveniente para mantener un eficiente funcionamiento de los accesos y para que brinden asistencia técnica en caso de ser requerida.
5. Realizar mesas de trabajo, talleres o capacitaciones de las distintas normativas financieras que competen a la Superintendencia del Sistema Financiero, así como intercambio de experiencias y conocimientos, que sean de interés de la Defensoría del Consumidor, para lo cual está realizará las solicitudes pertinentes.
6. Proporcionar a la Defensoría en los primeros cinco días hábiles de cada mes, y en formato Excel, las estadísticas correspondientes al mes anterior, relativas al número de denuncias recibidas por parte de los usuarios de los servicios financieros, así como también reportar la información relativa a cuantas denuncias han sido cerradas y cuántas se encuentran en proceso, la razón social del proveedor, el motivo del reclamo, la fecha de recepción, la fecha de resolución y si se obtuvo una devolución monetaria o suspensión del cobro, en lo que fuere aplicable.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



SUPERINTENDENCIA
DEL SISTEMA
FINANCIERO

7. Proporcionar a la DC de manera permanente, información relacionada con los Supervisados, a través del Portal Institucional, en el Registro Público que al efecto lleva esta Superintendencia, pudiendo requerir información puntual, de manera directa a través del departamento de Registros Institucional.

8.-Proporcionar a la DC en formato Excel y de manera mensual, información vinculada con el rubro de las tarjetas de crédito, respecto de las cuales se proporcionará información vinculada con el número de tarjetas de crédito denunciadas, entidad denunciada, número de deudores, monto otorgado, saldo adeudado, tasa de interés y comisiones vinculadas con dicho producto.

B. La Defensoría se compromete a:

1. Proporcionar a la Superintendencia en los primeros cinco días hábiles de cada mes y en formato Excel, las estadísticas correspondientes al mes anterior relativas al número de denuncias recibidas por parte de los usuarios de servicios financieros, así como también reportar la información relativa a cuántas han sido cerradas y cuántas se encuentran en proceso, la razón social del proveedor, el motivo del reclamo, la fecha de recepción, la fecha de resolución y si se obtuvo una devolución monetaria o suspensión del cobro, en lo que fuere aplicable.

2.- Que los usuarios del sistema anteriormente señalado, utilicen de manera exclusiva sus accesos, sin compartir con un tercero su contraseña;

3.- Mantener la confidencialidad de la información a la que pudiera tener acceso.

4. Utilizar el sistema conforme a las indicaciones del Manual de Usuario que le ha sido proporcionado por la Superintendencia.

5. Proporcionar a los usuarios del sistema, una conexión de internet estable y segura.

6. Notificar oportunamente las bajas de los usuarios del sistema a la Dirección de Central de Información.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



SUPERINTENDENCIA
DEL SISTEMA
FINANCIERO

V. INFORMACIÓN QUE SE PODRÁ COMPARTIR A TRAVÉS DEL SISTEMA.

En el caso específico del Sistema de Revisión de Solicitudes de Trámite se compartirá exclusivamente la información relativa a solicitudes de los supervisados para depositar los contratos de adhesión que utilizan con los consumidores, los formularios que contienen los contratos y el documento que contenga las observaciones realizadas a los mismos por parte de la Superintendencia y la Defensoría. La Defensoría remitirá sus observaciones vía Sistema, siendo la Superintendencia la encargada de recopilarlas y comunicarlas al solicitante a través de dicha plataforma. Esta comunicación de observaciones que resulten de la revisión conjunta realizada por la SSF y la Defensoría a través del Sistema, será el equivalente del acta a la que se refiere el artículo 32 del Reglamento de la Ley de Protección al Consumidor.

VI. REVISIÓN ALTERNA DE SOLICITUDES.

En caso que por determinada razón no fuere posible el acceso a la plataforma tecnológica a la que se refiere el presente convenio, el intercambio de información que deba ser realizado entre la Superintendencia y la Defensoría podrá llevarse a cabo a través de cualquier otro medio, ya sea mediante cartas y formularios impresos o mediante cualquier otro medio de comunicación.

VII. COSTOS.

Las Instituciones suscriptoras expresamente convienen que el uso de la plataforma tecnológica denominada Sistema de Revisión de Solicitudes de Trámite, no tendrá costo alguno, y en caso de generarse alguno por cualquier otro concepto, las Instituciones acuerdan que podrán existir costos compartidos, conforme a las estipulaciones que al efecto se establezcan y que sean debidamente notificadas con antelación.

VIII. MODIFICACIONES.

El presente Convenio podrá ser modificado por las autoridades de cada institución previo acuerdo entre las partes, por medio de un intercambio de cartas firmadas por los mismos, las que se entenderán como anexo de este Convenio y formarán parte integrante del mismo.

Por otra parte, cualquier modificación, restricción o ampliación que las Partes estimen conveniente efectuar en el presente Convenio, además del cruce de cartas antes indicado, deberá formalizarse mediante "adendas", las cuales, debidamente suscritas, formarán parte integrante de este Convenio y entrarán en vigencia a partir de su aprobación por las Partes.



DEFENSORÍA
DEL CONSUMIDOR



SUPERINTENDENCIA
DEL SISTEMA
FINANCIERO

IX. SITUACIONES NO PREVISTAS.

Lo no contemplado en este Convenio, será resuelto por mutuo acuerdo de los Representantes Legales de las Instituciones que lo suscriben.

X. VIGENCIA Y TERMINACIÓN.


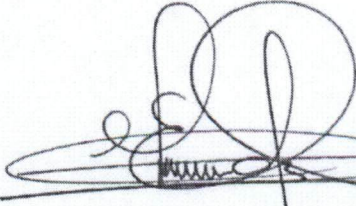
El presente Convenio entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción y tendrá una duración indefinida, siempre y cuando no concurren circunstancias de fuerza mayor que impidan su continuidad, lo que se deberá acordar entre las autoridades firmantes.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquiera de las Partes podrá dar por finalizado el Convenio, notificándolo a la otra por escrito, la cual quedará sin efecto treinta días posteriores a la comunicación.

La finalización del presente Convenio por una de las Partes, no afectará las actividades de cooperación que se encuentren en curso y que hubieren sido formalizadas durante su vigencia, sino hasta su respectiva conclusión, siempre que se haya establecido un plazo determinado para su ejecución.

Lo no previsto en el presente convenio y que sea afín a sus objetivos, será resuelto por las partes de común acuerdo.

En fe de lo cual, otorgamos el presente Convenio en dos ejemplares originales, en la ciudad de San Salvador, al día uno del mes de diciembre de dos mil veintiuno.



Lic. Mario Ernesto Menéndez Alvarado
Superintendente del Sistema Financiero



Lic. Ricardo Arturo Salazar Villalta
Presidente Defensoría del Consumidor