



Resolución OIR.SSF-015/2016.

*Versión pública por supresión de datos personales. Art. 30 LAIP.*

San Salvador, 26 de enero de 2016

Licenciado

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presente

Me refiero a su solicitud de acceso a información formulada a la Superintendencia del Sistema Financiero –en adelante SSF-, en fecha 12 de enero de 2016, en el marco de la Ley de Acceso a la Información Pública –en adelante LAIP-, y con referencia SSF-2016-0006, por medio de la cual expone y solicita lo siguiente:

“En virtud de la Ley de Acceso a la Información Pública y la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, me permito solicitar la siguiente documentación respecto de las siguientes entidades supervisadas:

I. SOBRE BANCO DAVIVIENDA Y CITIBANK

- a) Copia electrónica de la política, manual de procesos, memorándum, acuerdo o en general cualquier documento, y sus anexos o documentos conexos, en formato físico o electrónico vigente a esta fecha, elaborado por el Banco en el que conste los procedimientos de cobro administrativo por llamadas telefónicas, que comprendan el protocolo de la llamada realizada por el gestor de cobro, los criterios por los cuales se graba la llamada con el usuario, el período por el cual el Banco resguarda dicha grabación luego del cobro, el soporte o medio por el cual se graba la llamada, el horario habilitado para realizar las llamadas de gestión de cobro, y el nombre del proveedor que habilita las líneas telefónicas para realizar la gestión de cobro.
- b) Informe si el Banco ha enajenado (a cualquier título) o cedido (a título gratuito u oneroso) la base de usuarios con registro de mora a cualquier persona natural o jurídica ya sea relacionada (empresa filial, subsidiaria o matriz) o tercero, en el período comprendido entre los años 2012 a 2015.



## II. SOBRE BANCO DE AMÉRICA CENTRAL

- a) Nombre de las personas que han fungido en el Banco en su calidad de miembros de la Junta Directiva, Directores, Gerentes, Asesores (de cualquier naturaleza) y Oficial de Cumplimiento de la entidad financiera en los períodos comprendidos entre los años 2006 a la fecha.
- b) Copia electrónica de la política (o documento que haga sus veces) respecto a la protección de expedientes crediticios de la institución, que fueron aplicables durante los años 2006 hasta el año 2015 (en todas sus versiones), y la que se encuentra vigente a esta fecha.

## III. SOBRE LA SSF

- a) Copia electrónica de las autorizaciones o normativa de la SSF en la cual se autoriza a Banco Davivienda y Citibank la gestión de cobro administrativo por llamada telefónica y su protocolo de funcionamiento.”

### **Análisis**

La infrascrita Oficial de Información de esta institución expone que procedió a efectuar los trámites correspondientes para expedir la resolución a que hace referencia el artículo 72 de la LAIP.

Como resultado de las indagaciones, se realizan las siguientes consideraciones:

En relación a los requerimientos planteados en los Romanos I. a) y II. b), estos refieren a políticas, prácticas y procedimientos descritos en el artículo 63 de la Ley de Bancos, los cuales son documentos internos requeridos por la citada Ley a los bancos, y cuya aprobación corresponde a las respectivas juntas directivas de las entidades.

Los citados documentos obran en poder de los bancos, están a disposición de la SSF para efectos de supervisión, pero sujetos a la confidencialidad de la información establecida por Ministerio de Ley en el artículo 33 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

En el mismo orden, con referencia al Romano I. b), de solicitar informe de si el banco ha enajenado o cedido su base de usuarios con registro de mora a otra persona, luego del análisis correspondiente, se ha concluido que los bancos están facultados –dentro del marco del artículo 201 de la Ley de Bancos- a realizar acciones como la descrita en el requerimiento de información, por lo que actúan con base legal; dicha acción produce



información documental recabada por la Superintendencia del Sistema Financiero como parte de los procesos de supervisión efectuados, información que también se encuentra sometida por Ministerio Legal a la confidencialidad, de conformidad a lo establecido en el artículo 33 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y a las prohibiciones sobre la revelación de información establecidas en el artículo 96 del citado cuerpo legal.

Debe exponerse que el artículo 33 antes citado, ya establece de manera taxativa cuales son las entidades con las que puede compartirse dicha información, no encontrándose los particulares dentro de ese detalle.

En adición a lo anterior, debemos destacar que tal disposición legal está en congruencia con lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), como lo expresa el literal “d” del artículo 24, que señala:

“Información confidencial

Art. 24.-Es información confidencial:

d. Los secretos profesional, comercial, industrial, fiscal, bancario, fiduciario u otro considerado como tal por una disposición legal”.

Como consideraciones adicionales, se expone que:

1. La restricción al acceso a la información confidencial es confirmada por la LAIP en su artículo 26, que expresa “Tendrán acceso a información confidencial y reservada las autoridades competentes en el marco de sus atribuciones legales”, y
2. La normativa en mención establece la responsabilidad por el no acatamiento de las disposiciones de resguardo de la información al señalar en su artículo 28 que “Los funcionarios que divulguen información reservada o confidencial responderán conforme a las sanciones que esta u otras leyes establezcan; de la misma forma, responderán las personas que a sabiendas del carácter reservado o confidencial divulguen dicha información”.

Con relación a la información solicitada en el Romano II. a), sobre los miembros de la Junta Directiva de Banco de América Central, comunicamos a usted que dicha información se encuentra publicada en los boletines estadísticos trimestrales que emite esta Superintendencia y divulgados en el sitio web [www.ssf.gob.sv](http://www.ssf.gob.sv) , por lo que es información que se encuentra a disposición del público.



Por otra parte, lo solicitado en el mismo requerimiento sobre los nombres de las personas que han fungido como gerentes y asesores de cualquier naturaleza, así como del Oficial de Cumplimiento, constituye información de carácter administrativo interno de cada una de las entidades, que obra en poder de las mismas y es también comunicada a la SSF para efectos de sus labores de supervisión, por lo que califica dentro de lo conceptualizado como información recabada por la SSF en el marco del citado previamente artículo 33 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, por tanto, es información confidencial.

Finalmente, respecto de lo solicitado en el Romano III. a), referente a autorizaciones para que entidades supervisadas realicen gestión de cobro administrativo por llamada telefónica y su protocolo de funcionamiento, esta Superintendencia no ha emitido autorizaciones o normativa como las señaladas; por lo tanto lo requerido califica dentro del supuesto contenido en el artículo 73 de la LAIP como información inexistente.

En ese orden de ideas, y con base en las disposiciones legales previamente citadas, la suscrita Oficial de Información de la Superintendencia del Sistema Financiero emite la siguiente:

### **Resolución**

1. Denegar el acceso a la información solicitada en los Romanos I. a) y I. b) - ambos sobre Banco Davivienda y Citibank - y II. b) –sobre Banco de América Central- por constituir información confidencial por Ministerio de Ley del artículo 33 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y 24, literal d.) de la Ley de Acceso a la Información Pública.
2. Conceder acceso a la información solicitada en el Romano II. a) sobre Banco de América Central en lo relativo a los nombres de las personas que han conformado la Junta Directiva del Banco de América Central desde 2005 al 2015, información que se incorpora en archivo de word adjunto a la presente resolución.
3. Denegar el acceso a la información sobre lo solicitado en el Romano II. a) sobre Banco de América Central, en lo relativo a los nombres de las personas que han fungido como Gerentes, Asesores (de cualquier naturaleza) y Oficial de Cumplimiento de dicha entidad, por constituir información confidencial para esta SSF en el marco del artículo 33 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y 24, literal d.) de la Ley de Acceso a la Información Pública.



4. Denegar por inexistente en la SSF lo requerido en el Romano III. a) Copia electrónica de las autorizaciones o normativa de la SSF en la cual se autoriza a Banco Davivienda y Citibank la gestión de cobro administrativo por llamada telefónica y su protocolo de funcionamiento, ya que no ha sido emitida por la SSF una disposición como la solicitada.
5. Comunicar la presente resolución a la dirección de correo electrónico XX proporcionada en la solicitud de información.
6. Comunicar al solicitante que puede emplear el recurso establecido en la LAIP.

NOTIFÍQUESE.

Sin otro particular,

ORIGINAL FIRMADA POR OFICIAL DE INFORMACIÓN

Francisca Elizabeth Salinas Álvarez  
Oficial de Información  
Superintendencia del Sistema Financiero