



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-4/2022

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO: En la ciudad de San Salvador, a las trece horas veinte minutos del veintidós de diciembre de dos mil veintidós.

El presente Procedimiento Administrativo Sancionador inició de forma oficiosa por medio de auto pronunciado a las nueve horas con cinco minutos del día dieciocho de marzo de dos mil veintidós, en contra de la **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTELACIÓN, SOCIEDAD ANÓNIMA que puede abreviarse S.A.C. CONSTELACIÓN, S.A.**, en adelante referida también como "la SAC" o "la Supervisada" indistintamente, con el propósito de determinar si existe responsabilidad respecto del incumplimiento relacionado en Memorándum No. BCS-003/2022 de fecha tres de marzo de dos mil veintidós, e Informe No. BCS-SAC-141/2022 de fecha veintiocho de febrero de dos mil veintidós, y sus respectivos anexos, remitidos por la Intendencia de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, en los cuales se detalla lo siguiente:

I. PRESUNTOS INCUMPLIMIENTOS.

1. Presunto incumplimiento al Art. 15 de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02) el cual dispone:

"La entidad pondrá a disposición del público en general a través de sus carteleras físicas o electrónicas, la información que indique el lugar o medio por el cual se pueden interponer reclamos, los horarios de atención y los pasos a seguir en caso de no obtener respuesta o no considerarla satisfactoria".

El incumplimiento se configura en razón de que se procedió a realizar el análisis de la información divulgada por parte de la S.A.C. Constelación, S.A., a través de su sitio web <https://www.constelacion.com.sv/> determinando que no expone cuáles son los pasos a seguir en caso de que el cliente no obtenga respuesta o no considere satisfactoria la resolución a sus quejas y reclamos.

2. Presunto incumplimiento al inciso cuarto del artículo 34 de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios, el cual dispone:



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

"La información a través del sitio web, deberá mostrarse mediante un vínculo con nombre relacionado a la información sobre productos y servicios. Este vínculo, proporcionará información de las tarifas cobradas por la entidad, así como los modelos de contratos de adhesión para los diferentes productos y servicios que la entidad comercialice".

El incumplimiento se configura en razón de que se procedió a realizar el análisis de la información divulgada por parte de la S.A.C. CONSTELACIÓN, S.A., a través de su sitio web <https://www.constelacion.com.sv/> determinando que no está divulgando los modelos de contratos de adhesión para los diferentes productos y servicios comercializados, tales como contratos de líneas de crédito rotativas, capital de trabajo, contratos por créditos de inversión, contratos por cuentas de ahorro, ahorro programado, etcétera.

Estas observaciones fueron comunicadas a la SAC, por el Departamento de Supervisión de Sociedades de Ahorro y Crédito de esta Superintendencia, por medio de correo electrónico remitido el veinticinco de febrero de dos mil veintidós al Gerente de Administración y Finanzas y al Gerente General, solicitando la confirmación sobre la operativización de las situaciones descritas anteriormente, a fin de que se proporcionara ante esta Superintendencia, a la brevedad la evidencia de las observaciones efectuadas; al respecto, el Gerente de Administración y Finanzas en la misma fecha, remitió respuesta en correo electrónico confirmando que no poseen los pasos a seguir en caso que los clientes no obtengan respuesta o no consideren satisfactoria la resolución a sus quejas y reclamos por ningún medio; de igual forma confirmó que no se encuentran disponibles en el sitio web de la entidad, los contratos de adhesión para los diferentes productos y servicios que la entidad comercializa.

II. TRAMITACIÓN DEL PROCESO SANCIONATORIO.

1) Visto el contenido del Memorándum No. BCS-003/2022 de fecha tres de marzo de dos mil veintidós, e Informe No. BCS-SAC-141/2022, ambos antes relacionados y la documentación probatoria anexa a los mismos, por medio de auto dictado a las nueve horas con cinco minutos del día dieciocho de marzo de dos mil veintidós, se ordenó instruir el presente Procedimiento Administrativo Sancionador y emplazar a la **S.A.C. CONSTELACIÓN, S.A.**, informando a la misma sobre el contenido de los incumplimientos atribuidos; lo cual se llevó a cabo en legal forma el veinticuatro de marzo de dos mil veintidós (Folios 9 al 11);

2) La SAC hizo uso de su derecho de audiencia compareciendo en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador a través del licenciado Javier Antonio Landaverde Novoa, en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de **S.A.C. CONSTELACIÓN, S.A.**,



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

por medio de escrito de fecha siete de abril de dos mil veintidós, contestando los señalamientos realizados (Folios 12 al 18);

3) Mediante auto dictado a las trece horas con treinta minutos del día diecinueve de abril de dos mil veintidós, esta Superintendencia concedió intervención al Licenciado Javier Antonio Landaverde Novoa, en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad **S.A.C. CONSTELACIÓN, S.A.**, abriendo a pruebas el presente Procedimiento Sancionatorio por un término de diez días hábiles; asimismo, se requirió a la Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades de esta Superintendencia, que sobre la base de los estados financieros auditados al treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno, determinara sobre éstos la capacidad económica de la SAC. Resolución que se notificó el día veinte de abril de dos mil veintidós (Folios 19 al 23);

4) Mediante Memorándum No. SABAO-AF-97/2022, de fecha veinticinco de abril de dos mil veintidós, la Coordinadora de Análisis Financiero en Funciones, emitió el análisis de la capacidad económica de la sociedad **S.A.C. CONSTELACIÓN, S.A.** (Folios 24 al 27);

5) Dentro del término probatorio el Apoderado de la sociedad **S.A.C. CONSTELACIÓN, S.A.**, presentó escrito de fecha veinticinco de abril de dos mil veintidós, incorporando alegatos y prueba documental de descargo, relativa a los presuntos incumplimientos señalados (Folios 28 al 66);

6) Por medio de auto dictado a las trece horas con veinte minutos del tres de mayo de dos mil veintidós, se resolvió: a) Agregar el Memorándum No. SABAO-AF-97/2022, de la Coordinadora de Análisis Financiero en Funciones, de fecha veinticinco de abril de dos mil veintidós, b) Agregar el escrito presentado por al Licenciado Javier Antonio Landaverde Novoa, en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de la sociedad **S.A.C. CONSTELACIÓN, S.A.**, de fecha veinticinco de abril de dos mil veintidós; ambos relacionados anteriormente, y c) Emitir la resolución final correspondiente. Resolución que fue notificada en legal forma el cuatro de mayo de dos mil veintidós (Folios 67 y 69).

III. PRUEBA INCORPORADA AL PROCEDIMIENTO.

A. PRUEBA DE CARGO

1) Memorándum N° BCS-003/2022, de fecha tres de marzo de dos mil veintidós, de la Intendencia de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, por medio del cual se



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

solicita la apertura de proceso administrativo sancionatorio contra S.A.C CONSTELACIÓN, S.A., y se remite el informe que lo justifica (Folio 1);

2) Informe N° BCS-SAC-141/2022, de fecha veintiocho de febrero de dos mil veintidós, y sus respectivos anexos, del Departamento de Supervisión de SAC, informando de los presuntos incumplimientos de S.A.C. CONSTELACIÓN, S.A. (Folios 2 y 3);

3) Papel de trabajo: Información referente al artículo 15 de Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02), de las quejas y reclamos, en el que se evidencia captura de pantalla de la página web de la SAC, con la ausencia de la información respectiva de los pasos a seguir en caso de no obtener respuesta o no considerarla satisfactoria, (Folio 4);

4) Papel de trabajo: Información referente al artículo 34 de Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02), divulgaciones mensuales, en el que se evidencia captura de pantallas de la página web de la SAC, con la ausencia de los vínculos en los que se debería encontrar los modelos de los contratos de adhesión (folios 5 y 6);

5) Correo electrónico de fecha veinticinco de febrero de dos mil veintidós, remitido por el Jefe del Departamento de Supervisión de Sociedades de Ahorro y Crédito de la Superintendencia del Sistema Financiero dirigido al señor [REDACTED], solicitando confirmación sobre información de Normas (NCM-02) (folio 7).

6) Correo electrónico de fecha veinticinco de febrero de dos mil veintidós, remitido por el señor [REDACTED] al Jefe del Departamento de Supervisión de Sociedades de Ahorro y Crédito de la Superintendencia del Sistema Financiero, en respuesta al correo relacionado en el numeral 5) en el que manifiesta que no se encuentran publicados los pasos a seguir en caso de inconformidades a respuesta recibidas por parte de reclamos o quejas realizadas, por parte del cliente, y además que no se encuentran disponibles los contratos de adhesión (folio 8).

B. PRUEBA DE DESCARGO

Por medio de escrito de fecha veinticinco de abril de dos mil veintidós, el apoderado legal de SAC CONTESLACIÓN, S.A., incorporó la siguiente prueba de descargo:



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

ANEXO 1: Impresión del sitio web '<https://www.constelacion.com.sv/preguntas-frecuentes/>. Con esta documentación se pretende comprobar que la SAC cumple con el requerimiento que se tenga un lugar o medio por el cual se pueden interponer reclamos, los horarios de atención (folios 31-35).

ANEXO 2: Impresión del sitio Web <https://www.constelacion.com.sv/contactenos/>. Con esta documentación se pretende comprobar que existe un pdf bajo la denominación: Medios de atención reclamos y quejas, el cual contiene información que, a juicio del apoderado legal de la SAC, cumple los propósitos de que se den los pasos a seguir en caso de no obtener respuesta o no considerarla satisfactoria (folios 36-41).

ANEXO 3: Impresión de archivo de PDF adjunto al sitio web <https://www.constelacion.com.sv/contactenos/>, denominado Medio de Atención a Clientes por Quejas y Reclamos, a que se refiere el anexo 2 citado en el numeral anterior (folio 42).

ANEXO 4: Impresión del sitio web de la S.A.C. CONSTELACION, S.A., <https://www.constelacion.com.sv/banca-pymes>, denominado Servicios Bancarios para Pymes. Con esta documentación se pretende comprobar que se encuentran los contratos para los productos de esa naturaleza ofertados por la institución (folios 43-52).

ANEXO 5: Impresión del sitio web de S.A.C. CONSTELACION, S.A., <https://www.constelacion.com.sv/banca-personas>. Con esta documentación se pretende comprobar que se encuentran los contratos para los productos de esa naturaleza ofertados por la institución (folios 53-60).

ANEXO 6: Copia simple de nota SABAO-BCS-SAC-4893, de fecha veinticuatro de febrero de dos mil veintidós: Con esta documentación se pretende comprobar que la Superintendencia, hizo un requerimiento concreto de información a Constelación, requiriendo la misma información en base a la cual se inició el presente proceso administrativo, y supuestas infracciones incoadas (folios 61 y 62).

ANEXO 7: Copia simple de carta de respuesta y atestados respectivos a la citada carta SABAO-BCS-SAC-4893 del veinticuatro de febrero de dos mil veintidós. Con esta documentación se pretende acreditar que se le envió a la Superintendencia la información que fue requerida, señalando adonde se encuentra, cumpliendo con el requerimiento específico en tiempo y forma, y que es el objeto de este procedimiento administrativo (folios 63-65).



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

ANEXO 8: Acuse de respuesta por medio de control de envíos de fecha once de marzo de dos mil veintidós. Con esta documentación se pretende comprobar la recepción en el sistema de envíos de la Superintendencia de la información a que se refiere el Anexo 7 (folio 66).

IV. ARGUMENTOS, ANÁLISIS DEL CASO Y VALORACIÓN DE LA PRUEBA.

A. Argumentos de Descargo sobre el presunto incumplimiento al artículo 15 de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02).

Por medio de escrito de fecha siete de abril de dos mil veintidós el Apoderado Legal de S.A.C. CONSTELACIÓN, S.A. ejerció el derecho de defensa de la presunta infractora, manifestando en primer lugar, que la normativa exige que se tenga carteleras físicas o electrónicas, la información que indique el lugar o medio por el cual se pueden interponer reclamos, los horarios de atención y los pasos a seguir en caso de no obtener respuesta o no considerarla satisfactoria.

Al respecto, señala que al revisar la página web de la SAC se puede revisar que esta cuenta con la información en relación con el asunto en cuestión. Asimismo, detalla las preguntas y respuestas que aparecen en dicha página como son: 1- ¿Qué es una queja?, 2- ¿Qué es un reclamo?, 3- ¿Cuál es la diferencia entre una queja y un reclamo? y 4- ¿Dónde debe acudir para presentar una queja o un reclamo? Agrega además que se incluyen las siguientes preguntas institucionales: 1- ¿Cuáles son las ubicaciones de las agencias de SAC Constelación? y 2- ¿Cuáles son los horarios de atención de las agencias de SAC Constelación?

Se argumenta además que bajo la pestaña de "Contactenos" <https://www.constelacion.com.sv/contactenos/> existe un pdf bajo la denominación "Medios de atención reclamos y quejas", detallando la información que contiene el mismo.

El Apoderado Legal de la SAC afirma que con dicha información al público se cumplen los propósitos de que "tenga carteleras físicas o electrónicas de información que indique el lugar o medio por el cual se pueden interponer reclamos y los horarios de atención.

Considera que habiendo cumplido su representada con los hechos que se le imputan como una infracción, es necesario que se absuelva en virtud del principio de lesividad del bien jurídico a su representada, para lo cual cita como auto precedente la resolución final emitida en el



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-26/2012, en la cual se realizaron una serie de consideraciones relativas a dicho principio, en virtud de lo cual finalmente se absolvió a la sociedad procesada en su momento.

Finalmente manifiesta que, con base a sus argumentos y a la prueba documental, se constata que las causales que inicialmente originaron el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador han dejado de existir, por lo que a su juicio, no procede imponerle sanción.

B. Decisión de esta Superintendencia.

El Sistema de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero no puede ser efectivo si la regulación no cuenta con el elemento coercitivo, por lo que no puede dejarse a opción de los integrantes del sistema el cumplir o no con lo establecido en el marco regulatorio que les resulte aplicable. A esta Superintendencia le fue conferido el mandato legal de velar porque las entidades cumplan con los más altos estándares de conducta en el desarrollo de sus negocios, actos y operaciones, de conformidad a la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, las demás leyes aplicables, así como los reglamentos y normas técnicas que se dicten para tal efecto.

Conviene mencionar que la potestad sancionadora de esta Superintendencia se enmarca en el respeto de los principios de legalidad, reserva de ley, tipicidad, presunción de inocencia, proporcionalidad y de responsabilidad. En ese sentido, el artículo 44 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece la sujeción a las sanciones para los supervisados por incumplimiento de dicha Ley, y por una fórmula de tipificación por remisión, se abarca tanto a otras leyes como a regulaciones normativas, las que, en el caso particular, han sido consideradas por esta Superintendencia para tipificar la infracción que se le atribuye a la SAC, ya que en su letra b) remite a las disposiciones contenidas en las normas técnicas que desarrollan las obligaciones establecidas en las leyes, siendo así, las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02).

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución de la República, esta Superintendencia tiene por mandato legal el ejercicio de la facultad sancionatoria (artículo 14 Cn.), establecidos además en los artículos 4 literal i), 19 literales f) y g), 43, 44 y siguientes de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, en tanto las normas secundarias que establecen tal potestad se encuentre vigentes en el ordenamiento jurídico positivo.



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

Ante el escenario descrito, corresponde ahora valorar los elementos vertidos durante la tramitación del presente procedimiento administrativo y determinar si, en efecto, la **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTELACIÓN, SOCIEDAD ANÓNIMA**, es responsable o no de los presuntos incumplimientos que se le atribuyen. Dichas valoraciones serán realizadas de conformidad con el marco legal vigente aplicable a la infracción objeto de investigación, así como también, en los elementos probatorios de cargo todo lo cual, consta en el expediente del presente procedimiento administrativo, y en estricto respeto de los derechos y garantías de los administrados.

Los presuntos incumplimientos fueron evidenciados en el ejercicio propio de las facultades y atribuciones legales de esta Superintendencia, contenidas en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, específicamente, como resultado de la revisión contenida en el Informe No. BCS-SAC-141/2022, de fecha veintiocho de febrero de dos mil veintidós, emitido por el Departamento de Supervisión de Sociedades de Ahorro y Crédito de la Superintendencia del Sistema Financiero, en el cual se advirtieron los presuntos incumplimientos a las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02).

Es importante señalar que, el artículo 2 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que el Sistema de Supervisión y Regulación Financiera, tiene por objeto velar por la eficiencia y transparencia del sistema financiero, así como la adopción de los más altos estándares de conducta en el desarrollo de sus negocios.

A su vez, las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02), establecen:

"Principio de transparencia de información.

Art. 4.- El principio de transparencia pretende reforzar las relaciones entre las entidades y los clientes, a efectos de generar confianza mutua entre los mismos, a través de la divulgación de información sobre la aplicación y modificación de las tasas de interés, comisiones, recargos, cargos por cuenta de terceros, asociados a las operaciones activas y pasivas que realicen, así como a los servicios que brinden las entidades.

Esta información deberá ser accesible al público en general en formatos que permitan su fácil comprensión".

En cuanto a la obligación presuntamente incumplida el artículo 15 de las Normas (NCM-02) regula una serie de información que debe hacerse de conocimiento del público, siendo ésta:



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

1. Lugar o medio por el cual se pueden interponer reclamos
2. Horarios de atención
3. **Pasos a seguir en caso de no obtener respuesta o no considerarla satisfactoria, el resaltado es propio.**

Cada uno de los aspectos informativos antes indicados permite al público que accede a los servicios de la SAC, a conocer de qué manera puede hacer efectivo su derecho no sólo de interponer un reclamo, sino también las formas que se tienen para proceder por parte del cliente ante una inexistente o insatisfactoria respuesta a la consulta realizada. No señalar lo anterior, va en contra de la transparencia de la información que persigue garantizar la norma, ya que obstaculiza la relación entre los usuarios y la entidad supervisada, lo que genera inseguridad y desconfianza.

En tal sentido, si falta uno de los aspectos de la información que antes se han detallado, se estaría incumpliendo con la obligación contenida en el artículo 15 de las Normas (NCM-02), ya que con acciones incompletas no se puede tener por cumplida tal obligación, por tanto el suscrito considera que no es cierto lo alegado por el apoderado legal de la SAC de que se dio cumplimiento a lo establecido en la disposición puesto que de acuerdo a lo manifestado por el auditor en el Informe N° BCS-SAC-141/2022, de fecha veintiocho de febrero de dos mil veintidós, en el Apartado "Resultado de la Revisión", en la página web de la SAC no se expone cuáles son los pasos a seguir en caso que el cliente no obtenga respuesta o no considere satisfactoria la resolución a sus quejas o reclamos (folio 2). Lo anterior se evidencia además con la captura de pantalla que se obtuvo en la auditoría realizada, en la que se verifica la ausencia de información sobre los respectivos pasos a seguir (folio 4) y con la respuesta brindada por funcionario de la SAC, por medio del correo electrónico de fecha veinticinco de febrero de dos mil veintidós en el cual se manifiesta que no se encuentran publicados en la página web los pasos a seguir en caso de inconformidades a las respuestas recibidas por parte de reclamos o quejas realizadas por parte del cliente (folio 8).

Ahora bien, sobre el argumento de que a esta fecha ya no existen las causales que originaron el presente proceso, se considera que esto no exime a la SAC de su responsabilidad administrativa, sin embargo es un elemento a tomar en cuenta dentro del análisis de proporcionalidad de la sanción, ya que de conformidad a lo establecido en el artículo 32 inciso tercero de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, las comunicaciones que se realicen a los supervisados sobre irregularidades o infracciones que se notaren en sus operaciones y la exigencia de su normalización, procede sin perjuicio de instruir los procesos



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

administrativos correspondientes y de la aplicación de las sanciones a que haya lugar.

Por otra parte, en lo que respecta al autoprecedente que cita el Apoderado Legal, el cual se encuentra contenido en la resolución final dictada el día veintiséis de febrero de dos mil diecinueve en el proceso de referencia PAS 26/2012, se concluye que este no es aplicable al caso, ya que en él se valoró que no había generado ningún daño o afectación en el Sistema Financiero, en virtud de lo cual, se aplicó al caso el Principio de Lesividad del Bien Jurídico, establecido en el artículo 3 del Código Penal, el cual dispone que *"No podrá imponerse pena o medida de seguridad alguna, si la acción u omisión no lesiona o pone en peligro un bien jurídico protegido por la ley penal"*. No obstante, en el presente caso se verifica que sí se ha puesto en peligro un bien jurídico protegido por la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y por las Normas (NCM-02), el cual es la transparencia de la información con la que debe contar la entidad financiera, la cual ya se ha abordado en los párrafos anteriores.

Por lo que el suscrito, verifica que ha quedado plenamente configurada la existencia del incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 15 de las Normas (NCM-02) determinándose responsabilidad de la SAC en carácter de negligencia y por ello, corresponde declarar responsabilidad administrativa para la S.A.C. Constelación, S.A.

C. Argumentos de descargo, sobre el presunto incumplimiento al inciso cuarto del artículo 34 de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02).

El Apoderado Legal de la SAC manifiesta, que la supuesta infracción se refiere a no tener publicados en la página web los modelos de contratos de los servicios de S.A.C. Constelación, S.A., exponiendo que, en la página de S.A.C. Constelación, S.A. bajo las direcciones <https://www.constelacion.com.sv/banca-pymes/> y <https://www.constelacion.com.sv/banca-personas-2/> se encuentran los contratos para los productos de esa naturaleza ofertados por la institución.

Considera que habiendo cumplido con los hechos que se le imputan como una posible infracción es necesario que se absuelva a su representada en virtud del principio de lesividad del bien jurídico.

Por otra parte, se refiere a la nota SABAO-BCS-SAC-4893 de fecha veinticuatro de febrero de dos mil veintidós, de la Superintendente Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras de esta Superintendencia, en la que se instruyó a S.A.C. Constelación, S.A., a darle



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

cumplimiento a lo establecido en los artículos 15 y 34 de las Normas (NCM-02), señalándose un plazo de diez días hábiles para informar sobre las acciones tomadas para solventar las observaciones realizadas y la evidencia correspondiente para demostrar que fueron superadas. Sobre lo anterior, manifiesta que se atendieron en tiempo y forma tales observaciones por parte de su representada.

Finalmente, sostienen como argumento, que la circunstancia que motivaron las posible infracción ha desaparecido y que la posible conducta esperada de su representada fue cumplida, también expone que su representada como un administrado de buena fe ha cumplido en plazo con los requerimientos de la Superintendencia, por lo que está en la expectativa legítima de haber cumplido por lo requerido por el regulador presentando en tiempo y en forma la información respectiva, todo lo que se debe considerar ya que a su juicio, no hay una situación dañosa que reparar, ni existen afectados por la infracción imputada, razón por la cual expone que en aplicación del principio de lesividad del bien jurídico protegido debe absolverse a su representada.

D. Decisión de esta Superintendencia.

En primer lugar, se reafirma lo expuesto en los párrafos primero al sexto del apartado B. de la presente resolución referente a las facultades de supervisión y a la potestad sancionatoria de la Superintendencia del Sistema Financiero ante los incumplimientos de los supervisados.

El incumplimiento que se le imputa a S.A.C. Constelación, S.A., es a lo establecido en el inciso cuarto del artículo 34 de las Normas (NCM-02), el cual dispone que la información a través del sitio web deberá mostrarse mediante un vínculo con nombre relacionado a la información sobre productos y servicios, el cual debe proporcionar información de las tarifas cobradas por la entidad, y de los modelos de contratos de adhesión de los diferentes productos y servicios que la entidad comercialice.

Sobre la anterior obligación, se advierte que es necesario contar con los modelos de contratos de adhesión publicados, ya que de esa forma los clientes de la SAC pueden revisar el contenido de las cláusulas contractuales de los mismos, y en caso de estar conformes con las mismas, decidir contratar en los términos que allí se plasman, lo cual genera confianza en el sistema financiero.

En tal sentido consta en el informe BCS-SAC-141/2022, de fecha veintiocho de febrero de dos mil veintidós, del Departamento de Supervisión de Sociedades de Ahorro y Crédito de esta



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

Superintendencia, que la entidad procesada no estaba divulgando los modelos de contratos de adhesión para los diferentes productos y servicios comercializados, lo cual se comprueba además con la captura de pantalla de la página web de la SAC en la que se verifica la ausencia de los respectivos vínculos (folios 5 y 6). Lo cual además fue un hecho aceptado por la presunta infractora tal como se puede constatar con la respuesta brindada por funcionario de la SAC, por medio del correo electrónico de fecha veinticinco de febrero de dos mil veintidós, en el cual se manifiesta que los contratos de adhesión no se encontraban disponibles en su página web (folio 8) y además por lo manifestado por el Apoderado Legal, quien ha centrado su argumento de defensa resaltando que su representada ya ha cumplido con lo requerido por esta Superintendencia, en cuanto a cumplir con lo regulado en el artículo 34 de las Normas (NCM-02),.

Ahora bien en cuanto al argumento del Apoderado Legal de la entidad procesada, referido a que se dio cumplimiento a la instrucción contenida en la carta SABAO-BCS-SAC-4893 de fecha veinticuatro de febrero de dos mil veintidós respecto a darle cumplimiento a las obligaciones establecidas en los artículos 15 y 34 de las Normas (NCM-02), por lo que a esta fecha ya ha desaparecido el motivo que genera el incumplimiento, se considera que esta circunstancia no exime de responsabilidad a la SAC, pues esto sólo constituye un elemento a tomar en cuenta dentro del análisis de proporcionalidad de la sanción, ya que de conformidad a lo establecido en el artículo 32 inciso tercero de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, las comunicaciones que se realicen a los supervisados sobre irregularidades o infracciones que se notaren en sus operaciones y la exigencia de su normalización, procede sin perjuicio de instruir los procesos administrativos correspondientes y de la aplicación de las sanciones a que haya lugar.

En lo que respecta al argumento referido a que no se causó ningún perjuicio con el incumplimiento a su obligación por lo que invoca el principio de Lesividad del Bien Jurídico para ser absuelto, el suscrito considera que dicho argumento no es procedente, ya que en el presente caso, al no haberse puesto a disposición los vínculos que les permitieran a los clientes el acceso a los formatos o modelos de contratos de adhesión sí se puso en peligro un bien jurídico protegido tanto por la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero cómo y por las Normas (NCM-02), el cual es la transparencia de la información con la que debe contar la entidad financiera, la cual ya se ha abordado en apartado B de la presente resolución.

Por lo que el suscrito, verifica que ha quedado plenamente configurada la existencia del incumplimiento a lo dispuesto en el inciso cuarto del artículo 34 de las Normas (NCM-02) determinándose responsabilidad de la SAC en carácter de negligencia y por ello, corresponde



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

declarar responsabilidad administrativa para la S.A.C. Constelación, S.A.

V. CONSIDERACIONES A LA SANCIÓN A IMPONER Y LA PROPORCIONALIDAD

Tanto la jurisprudencia nacional como la comparada y la doctrina de tratadistas nacionales e internacionales en materia de derecho administrativo sancionatorio, convergen en la aplicabilidad general de los principios y garantías fundamentales del derecho penal público, en la actividad administrativa sancionatoria del Estado. En ese contexto es pertinente indicar que uno de los pilares fundamentales para la imposición de la sanción administrativa, debe ser el de proporcionalidad, en virtud del cual se constituye una frontera o límite de la actuación represiva de la Administración Pública. Como resultado de la aplicación de dicho principio, es dable afirmar que la sanción imponible debe ser la necesaria, idónea y proporcionada para obtener los objetivos perseguidos por la misma, factor que debe tomarse en consideración al momento de determinar la misma.

De conformidad con el artículo 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, los criterios para adecuación de la sanción que deben considerarse al momento de determinar la multa a un supervisado por la comisión de una infracción son: la gravedad del daño o del probable peligro a quienes podrían resultar afectados por la infracción cometida, el efecto disuasivo en el infractor respecto de la conducta infractora, la duración de la conducta infractora y la reincidencia de la misma, en los casos en que ésta no haya sido considerada expresamente por el legislador para el establecimiento de la sanción respectiva. Además, cuando la sanción a imponer sea una multa, deberá tomar en consideración la capacidad económica del infractor.

En relación a la gravedad, se considera que las infracciones a los artículos 15 y 34 inciso 4° de las Normas (NCM-02) revisten importancia debido a que éstos causan un perjuicio a los clientes al no tener acceso a la información que regulan ambas disposiciones, lo que no permite que exista la transparencia que es fundamental que exista en cuanto a los servicios financieros que brindan las entidades, repercutiendo de manera negativa en la confianza del cliente. No obstante, se considera como atenuante que la entidad realizara las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en las disposiciones antes señaladas.

Con respecto a la duración de la conducta infractora, se señala que las Normas (NCM-02), entraron en vigencia el siete de enero de dos mil diecinueve; no obstante, los incumplimientos fueron identificados en fecha veinticuatro de febrero de dos mil veintidós; y cesaron los mismos el once de marzo de dos mil veintidós, fecha en la cual se informó por medio de carta



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

remitida a esta Superintendencia el acatamiento de las instrucciones realizadas (folio 63 y 66). Por otra parte, se ha verificado que, respecto a las infracciones antes señaladas, la entidad no ha sido previamente sancionada, por lo que no se configura reincidencia.

En referencia a la determinación de la capacidad económica de la Aseguradora, la Coordinadora de Análisis Financiero en funciones de la Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financiera, mediante Memorandum N° SABAO-AF-97/2022, de fecha veinticinco de abril de dos mil veintidós, realizó análisis de capacidad económica de la **S.A.C. CONSTELACIÓN, S.A.**, determinando mediante el mismo, que con referencia al treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno presentó un patrimonio que ascendía a **OCHO MILLONES CIENTO OCHENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$8,187,500)**.

POR TANTO, de conformidad a los anteriores considerandos y con fundamento en los artículos 11, 12, 14 y 86 de la Constitución de la República; 19 literal g), 43, 44, 50 y 61 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, y; 146 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos; el suscrito **RESUELVE**:

1. *Determinar* que la **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTELACIÓN, SOCIEDAD ANÓNIMA**, es responsable administrativamente del incumplimiento a lo establecido en el artículo 15 de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02); en consecuencia se le sanciona con una **MULTA DE DOS MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y SEIS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CINCUENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR (US\$2,456.25)** equivalente al **0.03%** de su patrimonio.

2. *Determinar* que la **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTELACIÓN, SOCIEDAD ANÓNIMA** es responsable administrativamente del incumplimiento a lo establecido en el inciso cuarto del artículo 34 de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02); en consecuencia se le sanciona con una **MULTA DE CUATRO MIL NOVENTA Y TRES DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR (US\$4,093.75)** equivalente al **0.05%** de su patrimonio.

3. *Hágase del conocimiento* de la **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTELACIÓN, SOCIEDAD ANÓNIMA** la presente resolución para los efectos legales consiguientes, así como que la misma es objeto de los Recursos de Rectificación, el cual es potestativo, y de Apelación



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

el cual es preceptivo para acceder a la jurisdicción contencioso administrativa, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 64 y 66 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, 134 y 135 de la Ley de Procedimientos Administrativos. El primero de los recursos se presenta y dirige al Superintendente del Sistema Financiero, en un plazo de cuatro días hábiles, contados desde el siguiente de la notificación y el segundo, se dirige al Comité de Apelaciones del Sistema Financiero y se presenta en las oficinas de esta Superintendencia, en el plazo de quince días hábiles, contados desde el siguiente de la notificación.

NOTIFÍQUESE.

Mario Ernesto Menéndez Alvarado
Superintendente del Sistema Financiero

AJ04