



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO



PAS-12/2022

**SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO**, en la ciudad de Antigua Cuscatlán, a las diez horas y treinta minutos del veinticuatro de febrero de dos mil veintitrés.

El presente Procedimiento Administrativo Sancionador inició de forma oficiosa por medio de auto pronunciado a las catorce horas con diez minutos del día uno de junio de dos mil veintidós, en contra de **BANCO PROMÉRICA, SOCIEDAD ANÓNIMA**, que se abrevia **BANCO PROMÉRICA, S.A.**, en adelante referida como "el Banco" o "el Supervisado" indistintamente, con el propósito de determinar si existe responsabilidad respecto del incumplimiento relacionado en los **Informes No. BCF-011/2022** y sus anexos, de fecha doce de mayo del año dos mil veintidós, e **Informe IBC-DB-439/2022**, con sus anexos, de fecha once de mayo de dos mil veintidós, todos emitidos por la Intendencia de Bancos y Conglomerados de esta Superintendencia, en los cuales se detalla lo siguiente:

#### I. PRESUNTO INCUMPLIMIENTO.

La conducta presuntamente infringe la disposición legal siguiente:

**Presunto incumplimiento por parte del Banco al artículo 66 de la Ley de Bancos incisos octavo y final, en relación al artículo 34 de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02).**

**Ley de Bancos. Artículo 66, incisos octavo y final:**

*"En las operaciones activas, el banco deberá publicar la tasa máxima efectiva anualizada para cada tipo de operación. El cálculo de ésta en una operación o en un tipo de operación, se hará tomando en cuenta la totalidad de los cargos que el banco cobrará al cliente, incorporando el plazo y modalidades para redimir la obligación y expresándola en términos porcentuales sobre el principal".*

*"La Superintendencia deberá emitir las disposiciones que permitan la aplicación de este Capítulo. Así mismo, vigilará el cumplimiento de dichas disposiciones y sancionará la violación a las mismas, así como los casos en que las publicaciones sean equívocas o induzcan a error".*

**Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios" (NCM-02). Artículo 34**

*"La entidad deberá publicar el primer día de cada mes, en dos diarios de circulación nacional en forma clara y legible las tasas de interés de referencia, la nominal y la efectiva, las comisiones,*





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

*los recargos y los cobros por cuenta de terceros, que estarán vigentes para dicho mes, tomando de base los formatos descritos en los Anexos Nos. 3, 4 y 5 de las presentes Normas, excepto los bancos cooperativos, quienes deberán exhibirlas en carteleras en sus agencias\*.*

Según se manifiesta en el **Informe N° IBC-DB-439/2022**, de fecha once de mayo de dos mil veintidós, del Departamento de Supervisión de Bancos, se procedió a realizar el análisis de las tasas de interés efectivas para las operaciones activas vigentes para el mes de marzo de dos mil veintidós, publicadas por el **BANCO PROMÉRICA, S.A.**, en fecha uno de marzo de dos mil veintidós en el periódico El Diario de Hoy, la cual se comparó con las tasas de interés máximas legales vigentes para el periodo comprendido del uno de enero al treinta de junio de dos mil veintidós, publicadas por el Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) el catorce de diciembre de dos mil veintiuno; el cotejo se efectuó específicamente contra la tasa de interés efectiva máxima por segmento, sin tomar en consideración los rangos de salarios mínimos y tampoco el segmento empresa, ya que esa información no es considerada en el modelo que establece el Anexo No. 3 de las Normas Técnicas (NCM-02), para las publicaciones de las entidades bancarias.

El presunto incumplimiento se configuro en razón que según lo informado se determinó que el Banco realizó publicación errónea de los porcentajes de la tasa de interés efectiva para el segmento "Créditos para Vivienda", publicando un dato mayor, a la tasa máxima legal vigente para el primer semestre, tal como se muestra a continuación:

Crédito	Descripción	Tasa Efectiva Publicada por el Banco marzo 2022	Tasa de Interés Efectiva Máxima Legal publicada BCR para el primer semestre 2022
Adquisición de Vivienda	Más de 1 año plazo	31.27%	28.11%

Con relación a la situación anterior, el Banco manifestó en correo del ocho de marzo de dos mil veintidós, que cometieron un error en la publicación de la tasa efectiva asignada al segmento construcción por lo que corregirían y sustituirían en la web a más tardar el día quince de marzo del año en curso; además, manifestaron que revisaron la cartera completa, habiendo confirmado que no existió afectación a ninguno de los créditos del portafolio, dado que todas las tasas se encuentran por debajo de la tasa máxima aplicable al segmento.

Asimismo, en el correo de fecha seis de abril de dos mil veintidós, el Banco manifestó que la Unidad responsable de la actualización de los datos publicará la fe de errata por el error en la tasa de créditos de vivienda.



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO



## II. TRAMITACIÓN DEL PROCESO SANCIONATORIO.

1. Visto el contenido de los **Informes No. BCF-011/2022**, de fecha doce de mayo de dos mil veintidós, y **N° IBC-DB-439/2022**, de fecha once de mayo de dos mil veintidós, y la documentación probatoria anexa a los mismos, por medio de auto dictado a las catorce horas con diez minutos del día uno de junio de dos mil veintidós, se ordenó instruir el presente Procedimiento Administrativo Sancionador y emplazar al **BANCO PROMÉRICA, S.A.**, informando al mismo sobre el contenido del incumplimiento atribuido; lo cual se llevó a cabo en legal forma el tres de junio de dos mil veintidós (fs. 1 al 14);

2. El Banco hizo uso de su derecho de audiencia compareciendo en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador a través de los licenciados Rodolfo Esteban Ramírez Fuentes y Geraldina Antonieta Serpas Arias, en su calidad de Apoderados Generales Judiciales y Extrajudiciales con Cláusula Especial de **BANCO PROMÉRICA, S.A.**, por medio de escrito de fecha dieciséis de junio de dos mil veintidós, contestando el señalamiento realizado; solicitó la suspensión y archivo de las presentes diligencias de conformidad con el artículo 157 de la Ley de Procedimientos Administrativos; así también, solicita que en defecto de lo anterior, se suspenda las presentes diligencias y aplique el procedimiento administrativo simplificado según lo regulado en el artículo 158 de la Ley de Procedimientos Administrativos; y además, incorpora elementos de prueba sobre la supesta falta de afectación de derecho de terceros (fs. 15 al 39);

3. Mediante auto dictado a las quince horas y cuarenta minutos del día veintiocho de junio de dos mil veintidós, esta Superintendencia tuvo como representantes a los licenciados Rodolfo Esteban Ramírez Fuentes y Geraldina Antonieta Serpas Arias, en su calidad de Apoderados Generales Judiciales y Extrajudiciales con Cláusula Especial de **BANCO PROMÉRICA, S.A.**, abriendo a pruebas el presente procedimiento por el término de diez días hábiles; declarando no ha lugar la suspensión y archivo del presente proceso, ni la aplicación de los artículos 157 y 158 de la Ley de Procedimientos Administrativos; decidir en resolución final sobre imputación de ausencia de connotación jurídica; asimismo, se requirió a la Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras de esta Superintendencia, que sobre la base de los últimos estados financieros auditados del año dos mil veintiuno presentados por el Banco, determinara la capacidad económica del Supervisado. Resolución que se notificó el veintinueve de junio del dos mil veintidós (fs. 40 al 45);

4. Dentro del término probatorio los Apoderados del Banco, presentaron escrito de fecha trece de julio de dos mil veintidós, incorporando alegatos y elementos de prueba documental de descargo relativa al presunto incumplimiento señalado. Asimismo, presentó Recurso de Reconsideración parcial en contra de lo resuelto en el auto de apertura a pruebas, antes





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

señalado, específicamente, sobre la aplicación de los artículos 157 y 158 de la Ley de Procedimientos Administrativos (fs. 46 al 63);

5. Mediante Memorándum No. SABAO-AF-205/2022 de fecha ocho de julio de dos mil veintidós, la Superintendencia Adjunta de Bancos Aseguradoras y Otras Entidades Financieras de esta Superintendencia mediante el equipo de Análisis Financiero de SABAO, remitió análisis de la capacidad económica del **BANCO PROMÉRICA, S.A.** (fs. 64 al 68);

6. Por medio de auto dictado a las diez horas y veinte minutos del día quince de agosto de dos mil veintidós, se agregó al expediente administrativo: Escrito presentado por los Apoderados del Banco, de fecha trece de julio de dos mil veintidós; y Memorándum No. SABAO-AF-205/2022, de fecha ocho de julio de dos mil veintidós, de la Superintendencia Adjunta de Bancos Aseguradoras y Otras Entidades Financieras de esta Superintendencia. Asimismo, se declaró inadmisibles el Recurso de Reconsideración interpuesto respecto de la aplicación de los artículos 157 y 158 de la Ley de Procedimientos Administrativos, ordenando se emita la resolución final correspondiente. Resolución que fue notificada en legal forma el veintidós de agosto de dos mil veintidós (fs. 69 al 71).

### III. PRUEBA INCORPORADA AL PROCEDIMIENTO.

#### 1. PRUEBA DE CARGO.

1) Informe N° BCF-011/2022 de fecha doce de mayo de dos mil veintidós, remitido por la Intendencia de Bancos y Conglomerados de esta Superintendencia (f. 1);

2) Informe N° IBC-DB-439/2022 de fecha once de mayo de dos mil veintidós, remitido por la Intendencia de Bancos y Conglomerados junto con sus anexos (fs. 2 y 3), los cuales consisten en:

a) Tasas de Interés Máximas Legales, vigentes para el periodo del uno de enero al treinta de junio de dos mil veintidós, publicada por el Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) (fs. 4 y 9);

b) Correos electrónicos cruzados entre el licenciado [REDACTED], [REDACTED] BANCO PROMÉRICA, S.A., y el [REDACTED] [REDACTED] de fechas siete y nueve de marzo de dos mil veintidós, respecto a publicación de tasas de intereses vigentes para marzo dos mil veintidós (fs. 5 y 6);

c) Publicación de FE DE ERRATA, "sustituyendo la realizada el uno de marzo de dos mil



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO



veintidós. Tarifas de tasas de intereses en las operaciones activas y pasivas, comisiones y recargos vigentes a partir del uno de marzo de dos mil veintidós", publicada por el Banco en el periódico El Mundo, el día once de marzo de dos mil veintidós (f. 7);

- d) Publicación de FE DE ERRATA, "sustituyendo la realizada el uno de marzo de dos mil veintidós. Tarifas de tasas de intereses en las operaciones activas y pasivas, comisiones y recargos vigentes a partir del uno de marzo de dos mil veintidós", publicada por el Banco en el periódico El Diario de Hoy, el día once de marzo de dos mil veintidós (f. 8);
- e) Publicación de "Tarifas de tasas de intereses en las operaciones activas y pasivas, comisiones y recargos vigentes a partir del uno de marzo de dos mil veintidós", publicada por el Banco en el periódico El Diario de Hoy, el día uno de marzo de dos mil veintidós (f. 10);
- f) Correos electrónicos cruzados entre el licenciado [REDACTED] BANCO PROMÉRICA, S.A., [REDACTED] de fechas once y nueve de marzo de dos mil veintidós, respecto a publicación de las FE DE ERRATA (f. 11).

## 2. PRUEBA DE DESCARGO.

El Banco Promérica, S.A., por medio de sus Apoderados, con escritos de fecha dieciseis de junio de dos mil veintidós y trece de julio de dos mil veintidós, compareció en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, incorporando como pruebas:

- 1) Certificación de respaldos comunicados al cliente con relación a créditos de vivienda otorgado entre el uno y once de marzo de dos mil veintidós y sus tasas de interés, suscrito por la licenciada [REDACTED] Banco, de fechas quince de junio de dos mil veintidós y doce de julio de dos mil veintidós (f. 21 y 49 respectivamente);
- 2) Copias simples de cartas de comunicación a los créditos relacionados en la anterior certificación de fecha quince de junio de dos mil veintidós, antes detallada (fs. del 22 al 33 y del 50 al 61 respectivamente);
- 3) Copias simples de dos publicaciones para créditos de vivienda del Banco (fs. 34 y 35, y además 62 y 63; respectivamente).





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

**IV. ANÁLISIS DEL CASO, ARGUMENTOS, VALORACIÓN DE PRUEBA.**

**A. Argumentos del Banco.**

Por medio de escrito de contestación de fecha dieciséis de junio de dos mil veintidós, el Banco a través de sus Apoderados, manifestó que cometió un error involuntario en publicación realizada en periódico El Diario de Hoy, respecto a la tasa de interés efectiva para el segmento "Créditos para Vivienda"; error corregido mediante publicación de FE DE ERRATA, haciéndolo del conocimiento al público a fin de evitar confusiones, no teniendo por intención cobrar una tasa de intereses distinta a la legalmente procedente, y que ningún crédito fue otorgado con una tasa que excediere la máxima legal aplicable para el segmento de adquisición de vivienda permitida y publicada por el Banco Central de Reserva de El Salvador.

Señala además, que se debe valorar el inicio del presente proceso administrativo sancionador como garantía del principio de seguridad jurídica, pues la intención del legislador es que solo aquello que guarde la debida gravedad, perjuicio o relevancia, es lo que debería ser objeto de un proceso, sin embargo, el presente caso según argumenta, no guarda relación razonable con la importancia y el interés general que deba ser protegido, pues se corrigió el error advertido y se verificó que no hubieron daños.

Agrega que, para garantizar el principio de seguridad jurídica, la administración debe realizar una interpretación sistemática del ordenamiento jurídico, tomando en cuenta los artículos 3 numeral 2 y 139 numeral 7 de la LPA, los cuales se refieren al principio de proporcionalidad, evaluando la culpabilidad en conjunto con la gravedad de la infracción; lo que a su juicio, no configura la necesidad del inicio y tramitación de un proceso administrativo sancionatorio.

Concluye que, la imposición de cualquier sanción no cumpliría con la necesidad e idoneidad de ella, ya que existen otras medidas para lograr los fines previstos, siendo así que las tasas máximas se encuentren acorde a las tasas establecidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador, fin que se alcanzó por acción voluntaria de su poderdante, por lo que expone que la imposición de una sanción representaría una medida excesiva e innecesaria, en detrimento del principio de proporcionalidad.

**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 financiero el cumplir o no con lo establecido en el marco regulatorio que



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO



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 al Banco, ya que en el literal a) de la disposición e comento, remite, entre otras, a las disposiciones de las leyes que contienen obligaciones de carácter financiero y que resulte aplicables, tal es el caso de la Ley de Bancos; y además, 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 de la Constitución de la República), establecidos 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.

Ante el escenario descrito, corresponde ahora valorar los elementos vertidos durante la tramitación del presente procedimiento administrativo y determinar si, en efecto, el **BANCO PROMÉRICA, SOCIEDAD ANÓNIMA**, es responsable del presunto incumplimiento que se le atribuye. 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, los cuales constan en el expediente del presente procedimiento administrativo, y en estricto respeto de los derechos y garantías de los administrados.

El presunto incumplimiento fue evidenciado 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. IBC-DB-439/2022** del once de mayo de dos mil veintidós, del Departamento de Supervisión de Bancos; se procedió a realizar el análisis y se advirtió que el Banco publicó el uno de marzo de





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

dos mil veintidós la tasa de interés efectiva para el segmento "Creditos para Vivienda", publicando un dato mayor, a la tasa máxima legal vigente para el primer semestre, treinta y uno punto veintiete por ciento (31.27%), el cual tiene una tasa de interés máxima efectiva anual del veintiocho punto once por ciento (28.11%).

Respecto de lo afirmado por los Apoderados del Banco, en cuanto a la garantía del principio de seguridad jurídica y proporcionalidad; en primer lugar, el suscrito considera imperante recalcar que a esta Superintendencia del Sistema Financiero le ha sido conferido por mandato legal velar por que las entidades que integran el Sistema Financiero cumplan con los más altos estándares de conducta en el desarrollo de sus negocios, actos y operaciones, de conformidad al artículo 3 inciso primero de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, y en el inciso segundo letra a) establece la facultad de cumplir y hacer cumplir, en el ámbito de su competencia, las leyes, reglamentos, normas técnicas y demás disposiciones aplicables a los supervisados, así como, emitir y hacer cumplir las instrucciones necesarias para la aplicación de las leyes y normas que rigen a los mismos. Por otra parte, en el inciso tercero del mismo artículo, determina el legislador que la Superintendencia podrá aplicar y exigir el cumplimiento de medidas preventivas y correctivas, asimismo, que impondrá las sanciones que legalmente correspondan a los supervisados que resultaren responsables en los actos, hechos u omisiones que dieran lugar por incumplimientos.

En dicho sentido, esta Superintendencia al verificar la publicación realizada por el Banco de la tasa efectiva para el segmento de "Creditos de Vivienda", en contraste con la emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador, procedió a enviar a la Supervisada, correos electrónicos de fechas siete y nueve de marzo de dos mil veintidós (fs. 5 y 6), señalando el incumplimiento y solicitando inmediata atención, así como su explicación; observación girada por esta Superintendencia, como medida correctiva en el uso de su potestad de supervisión, a efecto de corregir la actuación del Banco y que se cumpla con la obligación establecida en la normativa técnica aplicable.

En correlación, el artículo 32 inciso 3° de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que el suscrito, comunicará a los supervisados las deficiencias, excesos, irregularidades o infracciones que notare en sus operaciones, exigiendo su normalización de conformidad a la regulación vigente, sin perjuicio de instruir los procesos administrativos correspondientes y de la aplicación de las sanciones a que hubiere lugar. Pues el haber corregido el errir en su publicación, no omite la materialización del incumplimiento cometido a la normativa señalada; por lo que, ante el incumplimiento de la legislación vigente resultó procedente la apertura de un proceso administrativo sancionatorio, cuyo objetivo es investigar y determinar si





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO



se ha cometido infracción a la ley y Normas Técnicas apuntadas<sup>1</sup>, así como su eventual responsabilidad, respetando cada una de las etapas y derechos de los supervisados a efecto de resguardar la seguridad jurídica.

Por otra parte, respecto del argumento del Banco que atañe la proporcionalidad de la sanción a imponer, de conformidad a los artículos 3 numeral 2 y 139 numeral 7 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), y 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, es imperante recalcar que dicho análisis es realizado al finalizar las etapas que constituye el procedimiento administrativo sancionador, es decir, posterior del inicio, emplazamiento, contestación y termino de pruebas; etapas, que habiendo sido finalizadas, procede emitir su Resolución Final, acto en el cual se debe proceder a detallar cada uno de los hechos y alegatos producidos por las partes, así como el análisis correspondiente ára determinar la existencia de la infracción y la participación del administrado, a efecto de determinar la sanción correspondiente; momento procesal que se materializa en el presente acto y no en la resolución de inicio, como ha sido apuntado.

Como consecuencia de lo antes señalado, el suscrito concluye que no ha existido violación al principio de seguridad jurídica ni al de proporcionalidad, no siendo aceptables los alegatos indicados por el Banco a través de su Apoderados.

Por otra parte, respecto al señalamiento de error en las publicaciones realizadas, el Banco manifestó en correos de fechas nueve de marzo de dos mil veintidós, agradecer el oportuno aviso efectuado por esa Superintendencia, a partir del cual se revisó el caso, encontrando que la inconsistencia consultada se originó por un error operativo, en razón a ello, tomo las medidas necesarias para corregir todas las publicaciones a la brevedad posible y adoptar controles adicionales para que no suceda nuevamente; mencionando que dicho error operativo no había tenido efecto sobre ningunas de las referencias crediticias otorgadas en el plazo; por lo que informaron sobre la programación para publicar la correspondiente FE DE ERRATA (fs. 5 y 11 vuelto).

Así las cosas, por medio de correo del once de marzo de dos mil veintidós, el Banco manifestó que se habían realizado las publicaciones de la FE DE ERRATA en dos diarios de circulación nacional, en los periódicos El Diario de Hoy y El Mundo, el once de marzo de dos mil veintidós (fs. 7, 8 y 11 frente).

<sup>1</sup> LEY DE SUPERVISIÓN Y REGULACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO. Art. 54.- "El presente procedimiento administrativo se establece para determinar si se ha cometido infracción a las leyes, reglamentos, resoluciones, normas, órdenes, instrucciones o demás disposiciones que resulten aplicables a los integrantes del sistema financiero o a los supervisados de conformidad con esta Ley y, en su caso, imponer las sanciones respectivas".





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

En tal contexto, en su escrito de contestación del emplazamiento, el Banco reconoció la responsabilidad en el error de las publicaciones y que éste no ocasionó ningún daño económico ni menoscabo en la esfera jurídica de sus clientes, lo cual constituye una aceptación del incumplimiento que le ha sido atribuido en las presentes diligencias.

En ese sentido, se advierte que la aceptación de los hechos por parte del Banco de haber publicado una tasa efectiva máxima mayor a la publicada por el Banco Central de Reserva de El Salvador para el segmento de "Creditos para Vivienda", es consistente con los demás elementos probatorios de cargo del detalle contenido en el Informe N° IBC-DB-439/2022, de fecha once de mayo de dos mil veintidós, las cuales constituyen prueba documental fehaciente que configuran y comprueban la conducta infractora, debido a que el Banco publicó una tasa superior a la vigente para dicho segmento, situación señalada por esta Superintendencia en correos electrónicos de fechas siete y nueve de marzo de dos mil veintidós, dirigidos al Director de Servicios de Soporte de dicho Banco, el cual en respuesta de fecha nueve del mismo mes y año, manifestó que revisaron las publicaciones y en efecto existió un error operativo en la publicación de la tasa efectiva para el segmento antes mencionado, por lo que se realizaría la corrección. (fs. 5 y 11 vuelto).

Tanto la doctrina como la jurisprudencia en materia penal han sostenido que la confesión del imputado en forma aislada no es suficiente para determinar con certeza que el delito se ha consumado por quien se incrimina en un hecho delictivo, sino que además el juzgador necesita reunir pruebas o elementos que acrediten que el hecho fue consumado por tal individuo; es decir, que el delito sea comprobado por otros medios más que el de la confesión. En tal sentido, al modular dicha doctrina al derecho administrativo sancionador, concluye firmemente el suscrito que en el presente caso, existen suficientes elementos que comprueban la existencia de la infracción administrativa y además la participación y por consiguiente responsabilidad del Banco, conducta infractora que tiene por cometida de manera negligente, por la falta de cuidado que debieron observar al momento de darle estricto cumplimiento a sus obligaciones legales contenidas en la Ley de Bancos y en las Normas Técnicas para la Transferencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02), según se desprende de las pruebas y argumentos incorporados al presente procedimiento administrativo sancionador, en consecuencia, corresponde declarar que tiene responsabilidad en los hechos investigados atribuyéndole la sanción correspondiente.

En línea con lo anterior, es importante destacar 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



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO



Financieros Bancarios (NCM-02)<sup>2</sup>, regula el principio de Transparencia de la Información, el cual pretende generar esa confianza, elemental en el Sistema Financiero, entre las entidades supervisadas y los clientes, lo cual únicamente se puede alcanzar mediante la divulgación de la información correcta (tasas de interés, comisiones y recargos) en los servicios que brindan dichas entidades. La cual debe estar en todo momento, disponible al público en forma correcta.

En tal sentido, se determina que para el presente caso, se ha puesto en peligro el bien jurídico protegido por la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y por la Normas Técnicas (NCM-02), el cual es la transparencia de la información con la que debe contar e implementar la entidad financiera de cara a los servicios que ofrece al público.

**V. CONSIDERACIONES A LA SANCIÓN A IMPONER Y LA PROPORCIONALIDAD.**

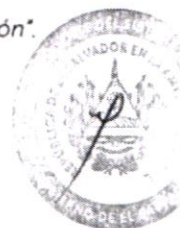
Tanto la jurisprudencia nacional como la comparada y la doctrina de tratadistas nacionales e internacionales en materia de derecho administrativo sancionatorio, convergen en la aplicabilidad general de los principios y garantías fundamentales del derecho penal público, a la actividad administrativa sancionatoria 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, se puede 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.

Como consecuencia de la aplicación del principio de proporcionalidad, la Administración Pública se ve obligada a que, al momento de imponer la sanción correspondiente al caso en particular, se determinen los perfiles y circunstancias en virtud de los cuales se impone la misma.

Cabe destacar que el artículo 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, señala los criterios que deben considerarse al momento de determinar la sanción a un supervisado por la comisión de una infracción, los cuales son: a) la gravedad del daño o del probable peligro a quienes podrían resultar afectados por la infracción cometida, b) el efecto

<sup>2</sup> 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.





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

disuasivo en el infractor respecto de la conducta infractora, c) la duración de la conducta infractora y d) 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 el presente caso, se considera que con el error en la publicación de la tasa de interés efectiva máxima para el segmento "Crédito para Vivienda", se puso en peligro a quienes podrían haber resultado afectados por la conducta infractora, es decir, los clientes del Banco; ya que se atentó en contra de la transparencia de la información que debe cumplir el Banco, como los más altos estándares de conducta en el tratamiento y transmisión de la misma, como un mecanismo para que los usuarios de servicios financieros y público en general tomen decisiones informadas con relación a los servicios que desean contratar, al establecer tasas más altas de las vigentes y publicadas por el Banco Central de Reserva de El Salvador.

Se debe agregar que la Superintendencia del Sistema Financiero debe vigilar que las entidades supervisadas den estricto cumplimiento a lo señalado por las leyes y la normativa técnica correspondiente, lo cual tiene como resultado el buen funcionamiento del sistema financiero; y por tanto, la protección del consumidor al tener acceso a productos seguros, dentro de un ambiente justo y equitativo.

Si bien el Banco señala que no se afectaron los derechos o intereses de ninguno de esos clientes; se considera un error con alta trascendencia el haber publicado las tasas máximas sobre el límite legal, incumpliendo claramente lo señalado dentro del artículo 66 de la Ley de Bancos incisos octavo y final en relación al artículo 34 de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02).

Continuando en la misma línea de argumentación, es importante señalar que el artículo 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, determina que para la imposición de la sanción deberá tenerse en cuenta la gravedad del daño o **del probable peligro a quienes podrían resultar afectados por la infracción cometida**, en ese sentido, aunado por lo dispuesto dentro del artículo 2 de la misma ley; el cual señala que será esta Superintendencia la encargada de preservar la estabilidad del sistema financiero y velar por la eficiencia del mismo, así como velar por la seguridad y solidez de los integrantes del sistema financiero según lo que establecen las leyes y demás normativa aplicable; por lo que, se considera necesario revisar el impacto de la infracción dentro del sistema financiero y en conjunto con las demás entidades supervisadas.

En ese sentido, se advierte un problema generalizado en el Sistema Financiero, ya que dentro del mismo período varias entidades supervisadas, incurrieron en cometer errores en sus



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO



publicaciones de las tasas, excediendo de los límites legales establecidos; por lo que esta Superintendencia considera que al encontrar tales fallos por distintos supervisados, constituye en un riesgo a la estabilidad del Sistema Financiero, y más aún a la posible vulneración de los derechos de los usuarios o clientes del Banco; lo cual podría derivar en consecuencias jurídicas económicas y patrimoniales; por lo que se considera que el incumplimiento del Banco denota negligencia de su parte al momento de hacer las publicaciones, en cumplimiento del marco legal.

Hay que mencionar que respecto al efecto disuasivo y a la duración de la conducta infractora, el Banco acató la instrucción realizada por esta Superintendencia de forma casi inmediata subsanando el error por medio de publicaciones de FE DE ERRATA en dos periódicos de circulación nacional con fecha once de marzo veintidós; por lo que, se tomará en consideración al momento de imposición de la sanción correspondiente.

En cuanto a la sanción que corresponde, y luego del análisis del presente caso, advierte el suscrito que en el periodo en que se cometió la infracción, es frecuente los errores en la publicación de tasas en el Sistema de Supervisión y Regulación Financiera, lo que denota un cambio de conducta dentro de ese periodo, en el cual las entidades no actuaron con la diligencia debida de un buen comerciante que integra del Sistema Financiero, al difundir información errónea al conocimiento del público e incurrieron en errores en las publicaciones; por lo que esta Superintendencia advierte que, a pesar de que anteriormente, se amonestó de forma escrita a entidades supervisadas en otros casos de similar naturaleza; es procedente que se sancione con multa a fin de robustecer los estándares de conductas de los supervisados, ya que de continuar generando esos errores de forma constante, podría desencadenar en la vulneración de los derechos de los particulares, pudiendo tener consecuencias graves, y además poner en riesgo el buen funcionamiento del Sistema Financiero.

Es de capital importancia señalar que el precedente administrativo está sujeto al ámbito de los actos administrativos que son dictados por órganos competentes. Lo anterior, no significa que la Administración Pública pueda cambiar su decisión de manera antojadiza o sin fundamento; pero si puede hacerlo si identifica que hay error en la interpretación de las normas que ha aplicado, si hubo un cambio en la conformación subjetiva del tribunal o bien se dieron cambios en la realidad normada; y además, se deben de considerar otros elementos como el interés público, la ilegalidad del precedente, la aplicación del forma general del precedente y la existencia de una motivación justificada; como criterios validos del cambio del mismo; sin embargo, más allá de la simple concurrencia de estos criterios, existen elementos que sumados justifican las modificación o derogación del precedente ya establecido.

Por lo que, dentro de la labor de la aplicación del derecho, la Administración no puede ignorar el factor temporal de los hechos, porque los supuestos normativos de la ley, están matizados por la





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

realidad material de los administrados; por tanto el cambio de criterio para el presente caso no está en contra de la seguridad jurídica y de la igualdad, si existen elementos que lejos de justificar a la administración el cambio de criterio; estas circunstancias obliguen el cambio, para que puedan ser validos en la realidad jurídica de la sociedad.

En relación a la gravedad, se considera que la infracción al artículo 66 incisos octavo y final de la Ley de Bancos en relación con el artículo 34 de las Normas Técnicas (NCM-02) revisten de trascendencia debido a que éstos causan un perjuicio al público al hacerle de su conocimiento información errónea sobre la tasa efectiva para los créditos de vivienda o lote para el mes de marzo de 2022, lo que no permite que exista la transparencia de la información, lo cual es fundamental en cuanto a los servicios financieros que brindan las entidades, repercutiendo de manera negativa en la confianza y conocimiento que necesita el público para adquirir los productos financieros con la información necesaria.

En ese sentido, considerando el periodo en que se ha configurado el incumplimiento, se advierte que existe un cambio en la conducta de las entidades supervisadas, y por lo tanto ha cambiado la realidad del sistema de supervisión, poniendo además en grave peligro el interés público al poner en riesgo tanto los derechos de los clientes de la entidad como del funcionamiento del sistema financiero; por lo que no sería suficiente amonestar de forma escrita a las entidades infractoras, sino que requiere la consecución de un verdadero efecto disuasivo que cumpla su función y las entidades realicen las publicaciones con mayor diligencia y en total apego de la ley.

Finalmente, con relación a la capacidad económica de **BANCO PROMÉRICA, S.A.**, se ha informado que con base en los estados financieros auditados del mismo con referencia al treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno, el patrimonio asciende a la cantidad de **CIENTO VEINTE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$120,334,300.00)**, lo cual, consta en Memorandum SABAO-AF-205/2022, de fecha ocho de julio de dos mil veintidós, emitido por la Superintendencia Adjunta de Banco, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras mediante del Equipo de Análisis Financiero de SABAO de esta Superintendencia (fs. 64 al 68).

Otro aspecto a tomar en consideración es también la aceptación de los hechos por la infractora, el cual se valora como atenuante para la imposición y graduación de la sanción de conformidad a lo establecido en el artículo 156 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

De conformidad con el artículo 43 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, es procedente que esta Superintendencia imponga la sanciones dispuesta en la misma ley, por el cometimiento de la infracción relacionada, por haberse comprobado certeramente la existencia del incumplimiento y la participación de la infractora en el mismo, debiendo en consecuencia



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

determinar la sanción idónea de conformidad a lo dispuesto en la ley, por haberse comprobado la inobservancia conocida en el presente procedimiento administrativo sancionador, en el cual se respetaron todos y cada uno de los derechos y garantías constitucionales de la infractora.

**POR TANTO**, de conformidad a los anteriores considerandos y sobre la base de lo establecido en los artículos 11, 12, 14 y 86 de la Constitución de la República, 19 literal g), 43, 44 inc. 1° literal a) y b), 50 y 61 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, 146 y 154 y 156 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el suscrito **RESUELVE**:

1. **DETERMINAR** que **BANCO PROMÉRICA, S.A.**, es responsable administrativamente del Incumplimiento a lo establecido en el artículo 66 de la Ley de Bancos incisos octavo y final, en relación al artículo 34 de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02); por lo que se le sanciona con una multa de **UN MIL DOSCIENTOS TRES DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON TREINTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (US\$1,203.34)**, equivalente al 0.001% del patrimonio del Banco, con referencia al treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno;
2. Hágase del conocimiento de **BANCO PROMÉRICA, S.A.**, que la presente resolución es objeto de los Recursos de Rectificación y de Apelación, de acuerdo con 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 hábiles, contados desde el siguiente de la notificación.

NOTIFÍQUESE.

Mario Ernesto Menéndez Alvarado  
Superintendente del Sistema Financiero



AJ2