



EL SALVADOR

UNAFIN

Superintendencia del Sistema Financiero

PAS-47/2014

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO, San Salvador, a las catorce horas y treinta y cinco minutos del día veinte de octubre de dos mil quince.

El presente procedimiento administrativo sancionador inició de forma oficiosa por medio de auto pronunciado a las nueve horas y treinta minutos del día diez de junio de dos mil catorce, en contra de la **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICOMER, S.A.**, en adelante también referida como "la SAC"; procedimiento que se ha llevado a cabo con el propósito de determinar si existe o no responsabilidad de la SAC respecto de los incumplimientos relacionados en el Memorándum No. BCO-15/2014, de fecha veintisiete de mayo de dos mil catorce, en el que se manifiesta que se ha evidenciado que la supervisada, al treinta de septiembre de dos mil trece, poseía 90 créditos correspondientes al segmento de consumo para personas naturales sin orden de descuento, en el rango de montos de más de 12 salarios mínimos urbanos mensuales del sector comercio, con un rango de tasas entre el 43.47% y 52.34%, siendo la tasa máxima publicada por el Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) de 43.34%. Asimismo, presentaba 1 crédito del segmento para vivienda, en el rango de más de 112 salarios mínimos urbanos mensuales del sector comercio con una tasa 19.97%, siendo la tasa máxima publicada por el BCR de 16.60% y, en último lugar, 7 créditos del segmento para empresa, en el rango de más de 41 y hasta 75 salarios mínimos urbanos mensuales del sector comercio, con tasas de interés efectiva de rangos entre 36.53% y 38.73%, siendo la tasa máxima publicada por el BCR de 35.97%. Dichas tasas máximas fueron publicadas por el Banco Central de Reserva de El Salvador el doce de julio de dos mil trece, vigentes para el semestre del uno de agosto del dos mil trece al dos de febrero de dos mil catorce.

El suscrito, en base a sus facultades establecidas en los artículos 4 literal i), 6 literal a) y 19 literal g) y 55 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, **CONSIDERANDO:**

I. ANTECEDENTES

1. Visto el contenido del Memorándum antes citado y la documentación probatoria anexa al mismo, por medio de auto de fecha diez de junio del año dos mil catorce, se ordenó instruir el presente procedimiento administrativo sancionatorio y emplazar a la

supervisada, informándole sobre el contenido de los incumplimientos atribuidos; lo cual se llevó a cabo en legal forma en fecha doce de junio de dos mil catorce, según consta en acta agregada a folios 11 del expediente.

2. La supervisada hizo uso de su derecho de audiencia compareciendo en el presente procedimiento administrativo sancionador a través de su Apoderada General Judicial, Licenciada Anabel Menéndez Espinoza hoy Anabel Menéndez de Berdugo, quien contestó en sentido negativo los señalamientos realizados por medio de escrito presentado en fecha veinticinco de junio de dos mil catorce, por medio del cual argumentó que no se había cometido infracción a la Ley Contra la Usura.

3. Que mediante auto de fecha once de julio de dos mil catorce, se tuvo por parte a la Apoderada General Judicial y se abrió a pruebas el presente procedimiento administrativo sancionador, resolución que fue notificada en fecha catorce de julio de dos mil catorce, respondiendo dicho traslado mediante escrito presentado en fecha veintiocho de julio de dos mil catorce, habiendo hecho referencia a la nota y sus anexos remitida a esta Superintendencia de fecha once de noviembre de dos mil trece, mediante la cual explicaban los motivos que generaron las tasas superiores a las publicadas.

4. Mediante auto de fecha diecinueve de diciembre de dos mil catorce, se solicitó a la Intendencia de Bancos Cooperativos y Otras Entidades Financieras que remitiera la nota y anexos a los cuales hizo referencia la supervisada a efectos de agregarla como prueba al presente procedimiento administrativo sancionador, solicitando además a la Intendencia que rindiera informe sobre si los 98 créditos fueron reestructurados y si se retribuyeron a los clientes los intereses cobrados en exceso. En respuesta a lo anterior, el Jefe del Departamento de Supervisión de Sociedades de Ahorro y Crédito y Otras Entidades Financieras, informó mediante Memorándum SO-035/2015 de fecha once de febrero de dos mil quince, que ese Departamento no había efectuado una verificación para confirmar el reintegro que se realizó a los clientes, de tal forma que dicho seguimiento se realizaría en forma posterior, por lo que no cuenta con los insumos para informar si en efecto se han reestructurado los 98 créditos que presentaban tasas superiores a las publicadas por el BCR y si se reintegró a los clientes los intereses cobrados en exceso.

5. En auto de fecha cuatro de mayo de dos mil quince, se solicitó a la Intendencia de Bancos Cooperativos y Otras Entidades Financieras que informara a cuánto ascendía el patrimonio de la supervisada al treinta y uno de diciembre de dos mil trece, el cual fue informado mediante correo electrónico de fecha cinco de mayo de dos mil quince enviado por la Intendenta de Banco Cooperativos y Otras Entidades Financieras, quien



EL SALVADOR
UNIDAD Y PAZ

Superintendencia del Sistema Financiero

PAS-47/2014

manifestó que esa información podía proporcionarla la Dirección de Análisis de Entidades.

6. Mediante resolución de fecha diez de junio de dos mil quince, se solicitó a la Dirección de Análisis de Entidades proporcionara el patrimonio de la supervisada al treinta y uno de diciembre de dos mil trece, y determinara la capacidad económica de la referida sociedad, habiendo remitido en respuesta el Informe No. DAE-298/2015 de fecha siete de septiembre de dos mil quince.

II. ARGUMENTOS DE LA SAC

En el escrito que presentó la Apoderada General Judicial de la SAC el veinticinco de junio de dos mil catorce, afirmó que en la nota de fecha once de noviembre de dos mil trece, la SAC había notificado las razones que ocasionaron que los créditos presentaran tasas más altas que las publicadas y las medidas que fueron tomadas tanto para retribuir a los clientes los intereses que habían sido cobrados en exceso, así como el desarrollo a nivel de sistemas de un proceso que permite el cálculo correcto de las tasas máximas, lo cual, según la Apoderada, demuestra que la SAC ha cumplido con subsanar de forma expedita las observaciones de la Superintendencia, por lo que considera improcedente un procedimiento administrativo sancionador. Posteriormente, en escrito presentado con fecha veintiocho de julio de dos mil catorce, manifestó la Apoderada que no hubo actos voluntarios de parte de su representada y que además esto fue subsanado, devolviendo de forma expedita los supuestos cobros indebidos a los clientes en el plazo establecido en el inciso segundo del Art. 12 de la Ley Contra la Usura.

Asimismo, hizo referencia a que los supuestos cobros excesivos ocurrieron por errores técnicos al momento de realizar el cálculo de las tasas efectivas que genera la actual metodología de cálculo según lo establecido "Normas para la transparencia de información de los servicios financieros" NPB4-46, dado que en esta metodología la tasa obtenida se hace en base a potenciación, ocasionando incrementos irreales en su resultado y en cualquier momento del plazo del crédito; no utiliza un método de anualización, como es la naturaleza del cobro de la tasa de interés y la cual no cambia durante la vigencia del crédito. Alegó además que el supuesto incumplimiento, no fue cometido por actos voluntarios, por lo que no existe responsabilidad de los hechos.

Mediante nota de fecha once de noviembre de dos mil trece, que ha sido agregada como

prueba a folios 27 del expediente, suscrita por Vicepresidente de la SAC, Roger M. Avilez Herdocia, manifestaron que de los 98 créditos que presentaban tasas máximas a las publicadas 91 eran créditos vigentes, 5 créditos vencidos y 2 cancelados. En dicha nota mencionaron que el uno de agosto de dos mil trece se realizó la baja de las tasas de interés de dichos créditos, que en el proceso utilizado para calcular la tasa efectiva esperada no se consideraron las cuotas anteriores a la entrada en vigencia de la ley, sino lo pendientes por pagar. Asimismo, mencionaron que se tomaron las siguientes medidas: se realizó el reintegro a los créditos por los intereses pagados por los clientes aplicados con fecha treinta y uno de octubre de dos mil trece y reconocidos en su plan de pago según prelación de pago correspondiente; se desarrolló a nivel de sistemas un proceso de base de datos que considera todas las variables contratadas en el plan original de los créditos, es decir, cuotas pagadas, cambios de tasa de interés; para determinar la tasa efectiva exacta que permita comparar si existen casos fuera del margen permitido por la Ley de Usura.

III. ANÁLISIS DEL CASO Y VALORACIÓN DE LA PRUEBA

En referencia al alegato presentado por la SAC, en relación a que se realizó el reintegro de los intereses pagados en exceso por los clientes, siendo aplicados con fecha treinta y uno de octubre de dos mil trece, mediante resolución de fecha diecinueve de diciembre de dos mil catorce, se requirió a la Intendencia de Bancos Cooperativos y Otras Entidades Financieras, que informara si se reestructuraron los 98 créditos en que se verificó que existía una tasa superior a la publicada por el Banco Central de Reserva, y si en efecto se había reintegrado a los clientes los intereses cobrados en exceso.

Al respecto, mediante Memorándum SO- 035/2015 de fecha once de febrero de dos mil quince, agregado a folio 25 del expediente, el Jefe del Departamento de Supervisión de Sociedades de Ahorro y Crédito y Otras Entidades Financieras manifestó que no se ha efectuado una verificación para confirmar la información que consta en los comprobantes de pago, de tal forma que el seguimiento en detalle de la misma se encuentra pendiente para ser realizado en fecha posterior; por ello ese Departamento no tiene los insumos para informar si en efecto se han reestructurado los 98 créditos que presentaban tasas superiores a las máximas publicadas por el Banco Central de Reserva y si se reintegró a los clientes los intereses correspondientes cobrados en exceso.

De lo anterior, no se ha podido comprobar a través de la documentación de descargo presentada, que en efecto se hayan reestructurado los créditos y reintegrado a los clientes los intereses cobrados en exceso a la tasa máxima, por lo que no se ha podido verificar el cumplimiento de lo regulado en el Art. 11 de la Ley Contra la Usura.



EL SALVADOR
UNAMORADO

Superintendencia del Sistema Financiero

PAS-47/2014

El Art. 12 de la Ley Contra la Usura, regula que las entidades supervisadas por la Superintendencia del Sistema Financiero, serán sancionadas por ésta, según la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, considerándose que la usura constituye una infracción muy grave. Del artículo relacionado se deriva la facultad de esta Superintendencia de poder sancionar al Banco por incumplimientos a la Ley Contra la Usura.

No obstante, el inciso segundo del artículo mencionado, establece una circunstancia atenuante en caso de que la Superintendencia del Sistema Financiero observe que alguno de los supervisados está incumpliendo con lo dispuesto en la Ley Contra la Usura, respecto a que puede ordenarle al presunto infractor que, en un plazo de 10 días hábiles, corrija y abone al deudor el cobro de intereses indebidos. Si el infractor no lo hiciere, incurrirá en una multa que será de cinco veces el monto del crédito inicial otorgado.

En el supuesto establecido por el mencionado artículo, si el infractor del Art. 7 de la Ley Contra la Usura corrige la tasa usurera y abona al deudor los intereses cobrados en exceso de la tasa máxima publicada por el Banco Central de Reserva, no se le aplicará la multa a la que se refiere dicho artículo la cual le corresponde únicamente a aquel infractor que no obedezca las órdenes que ésta Superintendencia gire a efectos de corregir la conducta; sin embargo, como ha quedado establecido, no se ha podido probar que la entidad haya reestructurado y reintegrado los intereses cobrados en exceso, pero tampoco se ha podido comprobar que no lo haya realizado de esa forma, por lo que no podría sancionarse con la multa máxima dispuesta por el Art. 12 de la Ley Contra la Usura.

No obstante lo anterior, ha quedado comprobado que en efecto la entidad contaba con 98 créditos que incumplían con las tasas máximas publicadas por el Banco Central de Reserva, de los cuales 2 créditos tienen el estatus de cancelados, 5 créditos vencidos y 91 créditos vigentes, por lo que de conformidad a la Ley Contra la Usura, es sujeto de cualquiera de las sanciones a las que se refiere el Art. 43 inciso primero de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

IV. DETERMINACIÓN DE LA CUANTIA DE LA SANCIÓN A IMPONER

La jurisprudencia nacional tanto 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 determinarla.

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.

De conformidad con el Art. 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 sanción a un administrado 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, pudiendo dicha capacidad ser determinada por medio de la última declaración de renta del presunto infractor o por medio de cualquier medio probatorio, según lo requiera la Superintendencia.

En el mismo orden de ideas, en el caso en concreto, tal como lo establece el Art. 12 inciso primero de la Ley Contra la Usura, se considera que la usura es una infracción muy grave, afectando directamente a los usuarios del sistema financiero a los que se les ha cobrado una tasa de interés superior a la publicada por el Banco Central de Reserva.

Sin embargo, puede considerarse como atenuante, el hecho que la SAC, realizó ajustes en el sistema a efecto de prevenir la existencia de tasas superiores a las publicadas, así como que de los 98 créditos, 2 están cancelados y 5 vencidos. En atención a lo anterior, si bien se denota negligencia en la revisión de las tasas de los créditos conforme a la publicaciones de tasas máximas por parte del BCR, se ha verificado también que la SAC ha procedido a realizar modificaciones a los sistemas que le permitan identificar las tasas que sobrepasen las máximas publicadas a efecto de adecuarlas conforme a lo establecido en la Ley Contra la



EL SALVADOR
UNAMONDO UNIFICADO

Superintendencia del Sistema Financiero

PAS-47/2014

Usura.

Con respecto a la duración de la conducta infractora, se advierte tal como se mencionó anteriormente, que no se ha podido determinar de manera fehaciente, que el administrado no haya realizado el reajuste de la tasa usurera y abonado los intereses cobrados de más al capital, dentro del plazo establecido en el Art. 12 de la Ley Contra la Usura. En cuanto a la reincidencia se ha verificado que por infracción a lo dispuesto en el Art. 7 de la Ley Contra la Usura, a la fecha no existe sentencia firme en la que se haya sancionado a la supervisada por una infracción similar.

En relación a la capacidad económica del infractor, se ha informado que el patrimonio de **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICOMER, S.A.**, al treinta y uno de diciembre de dos mil trece ascendió a NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS TRES MIL DOSCIENTOS TREINTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$9,403,230.00), así como también se concluyó en el Informe de la Dirección de Análisis de Entidades No. DAE-298/2015 de fecha siete de septiembre de dos mil quince, que en el período al treinta y uno de diciembre de dos mil trece, que la entidad presenta indicadores de rentabilidad, liquidez y solvencia aceptables que le permitirían cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Asimismo, menciona el respectivo informe, que la entidad presenta coeficiente patrimonial y de endeudamiento legal de 16.03% y 13.93%, superior al mínimo requerido del 14.5% y 7% permitiéndole un crecimiento de activos de US\$5,875,984.83 y de endeudamiento de US\$63,552,996.48; además, ha cumplido con los requerimientos de reserva de liquidez y activos líquidos, con valores superiores al 100% requerido legalmente; y el acumulado de las primeras dos bandas fue positivo, cumpliendo lo establecido en el Art. 21 de la NRP-05.

POR TANTO: De conformidad a los anteriores considerandos y según lo establecido en los Arts. 43 inciso segundo, 55, 61, 62, 72 y 101 de Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y Art. 12 de la Ley Contra la Usura, el suscrito **RESUELVE:**

a) **DETERMINAR** que la **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICOMER, S.A.**, cometió infracción al Art. 7 inciso tercero de la Ley Contra la Usura;

b) **SANCIONAR** a **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICOMER, S.A.**, con una **MULTA** de **MIL OCHOCIENTOS OCHENTA DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SESENTA Y CINCO CENTAVOS DE DÓLAR**, que equivale al 0.02% del patrimonio de la entidad.

c) **ORDENAR** a la **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICOMER, S.A.** que remita a la Intendencia de Bancos Cooperativos y Otras Entidades Financieras, en el plazo de 15 días hábiles contados a partir de la notificación de la presente resolución, la documentación que le permita verificar a la nominada Intendencia, que en efecto se haya realizado la reestructuración de los créditos y el abono a capital de los intereses cobrados en exceso en los créditos por los cuales se inició el presente procedimiento.

d) **ADVERTIR** a la **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICOMER, S.A.**, que en caso de cometer nuevas infracciones al Art. 7 inciso tercero de la Ley Contra la Usura, podrá imponérsele cualquiera de las sanciones a las que se refiere el Art. 43 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, tomando en cuenta como agravante de la conducta, la reincidencia en la infracción.

NOTIFÍQUESE.



José Ricardo Perdomo Aguilar
Superintendente del Sistema Financiero

FDI/MPL

