

PAS-010/2017

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO, San Salvador, las quince horas y veintiocho minutos del día veintiuno de mayo de dos mil dieciocho.

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició de oficio por medio de resolución pronunciada a las quince horas y cinco minutos del día diez de abril de dos mil diecisiete, en contra del **BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA**, que se puede abreviar **BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, S.A.**, en adelante también indicado como "El Banco, y/o el Supervisado" indistintamente. Procedimiento que se ha llevado a cabo con el propósito de determinar si existe o no responsabilidad de parte del banco, respecto del presunto incumplimiento relacionado en el Memorándum No. IEF-62/2016, de fecha veintinueve de noviembre de dos mil dieciséis y en sus anexos, en los que se informa que el señor René Adolfo Barrera Ruiz informó por escrito a la Oficina de Atención al Usuario de esta Superintendencia, y se evidenció lo siguiente:

I. INCUMPLIMIENTO

Presunto incumplimiento al Manual de Procedimientos Banco Hipotecario, Código PR.01.22 Procedimiento Retiro Cuenta de Ahorro, literal C paso 2 (nota al pie de página). El cual regula el procedimiento para la atención de retiros de cuentas de ahorro por medio de terceras personas, el cual tiene por objeto proporcionar los lineamientos para atender los retiros de cuentas de ahorros, que se encuentra vigente desde el 18 de septiembre de 2013; **relacionado con el Artículo 70 de la Ley de Bancos**, que dispone la obligación a las entidades bancarias de efectuar las operaciones son apego a sanas practicas que propicien seguridad a las mismas, además de una adecuada atención al usuario.

La presunta infracción se verifica al comprobar que el Banco Hipotecario de El Salvador, S.A., pagó retiros por un monto total de SIETE MIL QUINIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA US\$7,500.00, con cargo a la cuenta de ahorros No. 01170374866 a nombre del señor René Adolfo Barrera Ruiz, a quien le fue hurtada la libreta de ahorros y el documento único de



identidad, retiros efectuados por personas aparentemente autorizadas por el titular de la cuenta relacionada.

Todo lo anterior, de conformidad con la documentación proporcionada, con la cual se verifica que una persona que se identificó como Gabriela Lourdes Erazo Molina con documento único de identidad No. 04162937-0, realizó 5 retiros mediante la figura de tercero autorizado, los cuales se verificaron de la siguiente manera: el día 28 de octubre de 2015 efectuó 3 retiros en las agencias del Banco Senda Florida, Autopista Sur y Santa Elena y el día 29 de octubre de 2015 efectuó 2 retiros en las agencias del Banco Senda Florida y Autopista Sur; por un monto de UN MIL QUINIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA US\$1,500.00 cada uno de ellos, dichos retiros fueron realizados a través de los autobancos de cada una de las agencias y en similares condiciones, sumando un total de SIETE MIL QUINIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA US\$7,500.00.

Por lo que, de conformidad con lo anterior y con los comprobantes proporcionados por el Banco, se constató que los retiros efectuados los días 28 y 29 de octubre de 2015 superaron el límite diario establecido para el retiro en cuentas de ahorro, efectuados por un tercero autorizado. No habiendo observado el procedimiento descrito en el manual de procedimientos código PR.01.22, pues no se evidenció que los retiros efectuados en exceso del límite diario fueran autorizados por el Jefe de Agencia o Subjefe de Servicios o Cajero Supervisor, tal como lo establece el referido manual.

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

II. ANTECEDENTES

a) Visto el memorándum antes citado y la documentación probatoria anexa al mismo, esta Superintendencia dictó resolución a las 15 horas y 5 minutos del día 10 de abril de 2017, y mandó a emplazar al **BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA**, con el propósito de que ejerciera sus derechos tanto de defensa como de audiencia; y en consecuencia, se pronunciase sobre los hechos que se le atribuyen. Asimismo se solicitó a la Dirección de Análisis de Entidades de esta Superintendencia, informar sobre la capacidad económica del **BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA**, con base en los estados financieros al treinta y uno de diciembre de

**Superintendencia
del Sistema Financiero**

dos mil dieciséis, considerando entre otros, los ratios de rentabilidad patrimonial y liquidez de la misma.

b) El **BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA**, fue legalmente emplazado en fecha 20 de abril de 2017, según consta en acta que corre agregada a folio 18 en las presentes diligencias administrativas.

c) Por medio de escrito de fecha 05 de mayo de 2017 el abogado Héctor Alfredo Rivas Quintanilla se presentó en calidad de Apoderado General Judicial del **BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA**, haciendo uso de sus derechos de defensa y audiencia, contestó y argumentó sobre los presuntos incumplimientos atribuidos y solicitó además que se eximiera a su representada.

d) Que esta Superintendencia en fecha 11 de mayo de 2017, agregó el informe número DAE-116-2017 de fecha 04 de mayo de 2017, brindado por la Dirección de Análisis de Entidades, evacuando la solicitud efectuada en la resolución de inicio del presente procedimiento. Así también, se tuvo como parte al licenciado Héctor Alfredo Rivas Quintanilla, Apoderado General Judicial del **BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA**, y abrió a pruebas el presente procedimiento por el término de 10 días hábiles; notificación que se realizó en fecha 06 de junio de 2017, según consta en el folio 55 de este proceso.

e) El Apoderado General Judicial del **BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA**, en fecha 20 de junio de 2017, haciendo uso de sus derechos de audiencia y defensa presentó escrito ofreciendo pruebas documentales para la infracción atribuida, mismas que se analizarán y describirán detalladamente en el apartado de valoración de prueba de esta resolución.

f) Que esta Superintendencia en fecha 04 de julio de 2017, agregó el escrito antes relacionado, junto con las pruebas incorporadas en el mismo, así también mando a dictar la presente resolución final.

g) Por medio de auto de fecha 04 de mayo de 2017, se requirió a la Dirección de Análisis de Entidades de esta Superintendencia, determinar la capacidad económica del **BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA**, con base en los estados financieros auditados al 31 de diciembre de



2017. Dicha resolución fue recibida en la Dirección de Análisis de Entidades el 07 de mayo de 2018, y al Banco en fecha 08 de mayo del mismo año.

h) Que esta Superintendencia en fecha 08 de mayo de de 2018, agregó el Informe DAE-154/2018 de misma fecha, remitido por la Dirección de Análisis de Entidades, informe por medio del cual evacuó el requerimiento relacionado en el literal anterior.

III. ARGUMENTOS Y PRUEBAS DE DESCARGO

El licenciado Héctor Alfredo Rivas Quintanilla, Apoderado General Judicial del **BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA**, en resumen argumentó que, con relación a la infracción señalada a su representada, la misma tomó a bien realizar una amplia serie de medidas encaminadas a prevenir que ocurran situaciones similares, a partir de lo comentado por el cliente, al momento de realizar el aviso del extravío de su libreta de ahorro y documento único de identidad, aviso que mencionó fue realizado 8 días después del momento que presuntamente fueron extraídos de la esfera de su custodia, lo cual fue en inobservancia de la obligación legal del cliente, la de informar oportunamente sobre el extravío o hurto del título valor.

Continúa manifestando que las nuevas medidas han buscado asegurar el cumplimiento del procedimiento "*Retiro de Cuenta de Ahorro*" con código PR.01.22, con la firme intención de mitigar riesgo de un impacto futuro en conductas infractoras similares, la cuales expone se ejecutaron de la siguiente manera:

- a. Mediante la presentación en la reunión mensual con Jefes de Agencias, correspondiente al mes de noviembre de 2015, que fue organizada y convocada por la Gerencia Comercial; paralelamente la Subgerencia de Agencias solicitó la modificación en el aplicativo de "*Plataforma de Caja*" a la Dirección de Tecnología de la Información, y una vez desarrollados los cambios se actualizó el procedimiento PR.01.22 "*Retiros de Cuenta de Ahorro*".
- b. Se desarrolló el "*Programa de Prevención de Riesgos de Fraudes*", a todo el personal de Agencias, el cual fue llevado a cabo durante varias reuniones en los meses de marzo a junio de 2016, por la Subgerencia de Agencias, Subgerencia de Seguridad Bancaria, Dirección de Cumplimiento, Subgerencia de Seguridad de la Información y Dirección de Auditoría Interna, mediante el estudio de casos que buscaba actualizar conocimientos y buenas prácticas, relacionados a la prevención de riesgos de fraudes para los participantes.



Superintendencia del Sistema Financiero

- c. El 4 de abril de 2016, se implementó la guía de usuario por cambio de aplicación, consistente en la modificación efectuada en el sistema operativo del Banco, denominado "Caja", aplicada a la función "menú ahorros", opción 021 y 022 "formulario retiro".
- d. Modificación al procedimiento "Retiro de Cuentas de Ahorro", con código PR.01.22 en fecha 11 de julio de 2016, en cuanto a que con anterioridad el numeral 3 del mismo, establecía que para efectuar un retiro en cuenta de ahorro de un cliente, bastaba la presentación del formulario pre-impreso denominado "Deposito/Retiro en Cuenta de Ahorro". Se introdujo la nota 2 del numeral en referencia, mediante la cual se establece como nueva medida de seguridad que, para retiros mayores o iguales a US\$1,500.00 se requiere llave de supervisor, verificando previamente a su ingreso, que la firma estampada en la libreta de ahorro coincida contra el documento de identificación presentado.

Además, expresa el Apoderado del Banco, que su mandante no únicamente ha buscado mitigar su riesgo, creando las medidas descritas en los literales que anteceden, siendo el hecho señalado por esta Superintendencia en la resolución de inicio un efecto claramente disuasivo, que ha traído consigo una serie de mejoras en sus procesos, y que en adición, han realizado actividades encaminadas a resarcir el detrimento sufrido por el patrimonio del señor Barrera Ruiz, en tal sentido el Banco coordinó las actividades siguientes:

- a. En fecha 7 de septiembre de 2016, funcionarios del Banco sostuvieron una reunión con el señor Barrera Ruiz, con el fin de llegar a un acuerdo económico por lo que se ofreció el reintegro parcial del monto defraudado, equivalente a los 3 retiros, los cuales conforman el exceso de los permitidos en ambos días, por la cantidad total de US\$4,500.00, en vista que estos fueron pagados después de haber sido procesado el primer retiro cada uno de los días 28 y 29 de octubre de 2015 respectivamente; lo anterior, según el apoderado como una muestra de buena voluntad y ejemplo de la excelencia en el servicio de su mandante, pese que el incidente proviene como ya se ha expresado, de la sustracción de la libreta de ahorro y el documento único de identidad, de la esfera de custodia del señor Barrera Ruiz por la falta de la debida diligencia en la misma, y su posterior aviso 8 días después de extraviados los documentos y realizados los retiros mencionados, en incumplimiento de su responsabilidad legal. Sobre dicha propuesta, el cliente

DM?

manifestó que analizaría la idoneidad de la misma para sus intereses informando que con posterioridad notificaría formalmente su decisión a su mandante. Lo que consta en acta formalizada de misma fecha.

- b. Con relación a los primeros retiros efectuados los días 28 y 29 de octubre de 2015 por US\$1,500.00 cada uno, que totalizan US\$3,000.00, resalta el Apoderado que es importante observar que fueron realizados con responsabilidad del señor René Adolfo Barrera Ruiz, debido a que omitió el aviso de extravío del título valor y de su documento único de identidad, no obstante estar impresa la obligación de aviso por parte del cliente dentro de la libreta de ahorros, en concordancia con la Ley de Bancos y el Artículo 219 del Código de Comercio, concluyendo a criterio de su representada, que no es posible reintegrar la cantidad relacionada al haberse pagado estos retiros dentro de lo establecido en el procedimiento vigente a la fecha en que ocurrieron los hechos.
- c. El día 1 de febrero de 2017 los funcionarios de su mandante sostuvieron una nueva reunión con el señor René Alfredo Barrera Ruiz, quien en esa ocasión aceptó la propuesta realizada por el Banco, la cual consistía en efectuarle la devolución de US\$4,500.00 abonados a su cuenta de ahorros. Situación que se formalizó mediante las firmas de la respectiva acta y finiquito, por medio de los cuales el señor Barrera Ruiz tiene por recibida la cantidad de merito y declara libre y solvente a su mandante de cualquier responsabilidad.

Expone además el Apoderado, que la actuación de su representada no se apega a cabalidad a los aspectos a tener en cuenta para la imposición de una sanción por parte de esta Superintendencia, establecidos en el Art. 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, en cuanto a los siguientes aspectos: a) La gravedad del daño o del probable peligro a quienes podrían resultar afectados por la infracción cometida, b) La duración de la conducta infractora y la reincidencia de la misma, c) El efecto disuasivo del infractor.

En contexto con lo descrito en el párrafo anterior, el Apoderado manifestó que se puede apreciar del actuar de su mandante, que no existía un daño o peligro de afectar a terceros, en vista que se implementaron los cambios en su normativa interna y plataformas informáticas, a fin de proteger a sus ahorrantes, lo que demuestra que tal conducta no fue por un periodo de tiempo prolongado, refiriéndose solo a un caso aislado, justamente relacionado a la comisión de la mencionada infracción.

Así mismo expone, que con lo que respecta al efecto disuasivo el cual es un elemento indispensable señalado por el Artículo 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, se consiguió influir en el ánimo de su

**Superintendencia
del Sistema Financiero**

representada, en tomar las medidas necesarias para mitigar el impacto futuro, así como económico en el patrimonio de su cliente afectado a través de la conducta infractora, buscando corregir la misma para evitar futuras infracciones y de esta forma disminuir el impacto que pudiera provocar en nuevos incumplimientos; es decir que, se demuestra claramente la intención de no cometer nuevamente la conducta descrita por la norma, lo que se puede apreciar con la documentación presentada.

Considera además que, con relación a lo antes expuesto la conducta realizada por su representada no se constituye como infractora, en vista de no ser reiterada y haberse implementado medidas correctivas a la misma, en razón a que como establece el Art. 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero existen criterios dentro de sus actividades que atenúan el daño que pudiese contener la misma, por lo que solicita se analice los argumentos expuestos y se exima de la imposición de cualquier sanción por parte de esta Superintendencia del Sistema Financiero.

Asimismo en la etapa de pruebas del presente procedimiento administrativo ratificó todo lo anterior, y además recalcó que el señor René Adolfo Barrera Ruiz al momento de realizar el aviso de extravío de su libreta de ahorro y Documento Único de Identidad, fue realizado 8 días después del momento en que presuntamente fueron extraídos de su esfera de custodia los documentos descritos, lo cual supuestamente demostraría una clara inobservancia de la obligación legal del cliente, que consiste en dar informe de manera oportunamente sobre el extravío o hurto del título valor.

Y además agregó que con relación a las amplias series de medidas encaminadas a prevenir la ocurrencia de situaciones similares, medidas que ya fueron descritas, adoptadas a partir de los hechos señalados en el presente proceso, adicionalmente la subgerencia de agencias de su representada mediante memorándum de fecha 25 de mayo de 2017, giró instrucción referente a la atención de terceros autorizados para retirar de una cuenta de ahorro a través del servicio de Autobanco, estableciendo que no se pagarán retiros en Autobanco bajo esta modalidad, de igual forma se incorpora imagen del rotulo a publicar en los Autobancos. La instrucción señalada modifica el procedimiento antes evocado, en cuanto a suspender la atención de este tipo de transacciones en cuentas de ahorro, con lo que se busca asegurar el actuar del banco de cara a sus ahorrantes, el referido

acuerdo fue tomado en conjunto por las áreas de Seguridad, Agencias y Gerencia de Productos, Servicios y Canales de su mandante. Continuando con lo mismo agregó que de igual forma se modificará el procedimiento referido en los párrafos que anteceden, del cual se suprimiera la atención de operaciones señaladas, lo cual espera que se encuentre modificado a finales de septiembre.

Por lo que mediante los escritos de fechas 5 de mayo y 20 de junio ambas fechas de 2017, incorporó al presente procedimiento como elementos de pruebas con relación a la presunta infracción al Manual de Procedimientos Banco Hipotecario, Código PR.01.22 Procedimiento Retiro Cuenta de Ahorro, literal C paso 2 (nota al pie de página) relacionado con el Artículo 70 de la Ley de Bancos, caso del señor René Adolfo Barrera Ruiz, lo siguiente:

- a. Guía de usuario por cambio de aplicación, consistente en la modificación efectuada en el sistema operativo del banco, denominado "caja", aplicada a la función "menú ahorros", opción 0201 y 0202 "formulario retiro".
- b. Modificación al procedimiento "Retiro de Cuentas de Ahorro" con código PR.01.22, mediante la incorporación de la nota 2 del numeral en referencia, mediante la cual se establece como una nueva medida de seguridad, que para retiros mayores o iguales a \$1,500.00 se requiere llave por parte del supervisor, verificando previamente a su ingreso, que la firma estampada en la libreta de ahorro coincida con el documento de identificación presentado.
- c. Acta de reunión de personal del Banco con el señor René Adolfo Barrera Ruiz, de fecha 7 de diciembre de 2016.
- d. Acta de reunión de fecha 1 de febrero de 2017, por medio de la cual se deja constancia de la aceptación de propuesta realizada por el Banco, la cual consistía en efectuarle la devolución de \$4,500.00 abonados a la cuenta de ahorros del cliente René Adolfo Barrera Ruiz. Comprobante de Nota de Abono por \$4,500.00 a la cuenta No.01170374866 a nombre del señor René Adolfo Barrera Ruiz. Acta Notarial de fecha 1 de febrero de 2017, otorgada por el señor René Adolfo Barrera Ruiz.
- e. Memorándum de fecha 25 de mayo de 2017, emitido por el Subgerente de Agencias del Banco, por medio del cual giró instrucciones referente a la atención de terceros autorizados para retirar de una cuenta de ahorro a través del servicio de Autobanco, estableciéndose que no se pagarán retiros en Autobancos bajo esta modalidad, asimismo se incorporó imagen de rotulo a publicar en los Autobancos.

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



Superintendencia del Sistema Financiero

Ante el escenario descrito, corresponde ahora valorar los elementos vertidos en este procedimiento y determinar si, en efecto, el BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA, es responsable o no del presunto incumplimiento que le es atribuido. Dichas valoraciones serán realizadas de conformidad con el marco legal aplicable a la infracción objeto de investigación, así como los elementos probatorios de cargo - Memorandum No. IEF-62/2016 de la Intendencia de Instituciones Estatales de Carácter Financiero- y pruebas de descargo, que constan en el expediente de este procedimiento.

En primer lugar y en relación con el presunto incumplimiento, el alegato del apoderado del Supervisado, consiste en expresar que el Banco tomó medidas encaminadas a prevenir o mitigar el riesgo de que situaciones similares a las descritas en la resolución de inicio del presente procedimiento administrativo vuelvan a ocurrir, las cuales explica de manera detalladas, así separa las medidas correctivas como las medidas restaurativas, estas últimas encaminadas a resarcir el detrimento sufrido en el patrimonio del señor René Adolfo Barrera Ruiz, como consecuencia de las conducta realizada por el Banco, las cuales cabe resaltar que en ningún momento se ha negado la existencia de tal conducta.

Ahora bien, analizando las pruebas incorporadas tenemos que tanto la Guía de usuario por cambio de aplicación, consistente en la modificación efectuada en el sistema operativo del banco, que fue realizado en fecha 4 de abril de 2016, que corre agregada de fs. 34 a 38, como la Modificación al procedimiento "Retiro de Cuentas de Ahorro" con código PR.01.22 realizada en fecha 11 de julio de 2016, corre de fs. 40 a 44, y el Memorandum de fecha 25 de mayo de 2017, emitido por el Subgerente de Agencias del Banco, por medio del cual giró instrucciones estableciendo que no se pagarán retiros en Autobancos bajo esta modalidad, así como la imagen del rotulo a publicar en los Autobancos, que corre agregado de fs. 61 a 62, son documentos que demuestran que el Banco efectivamente realizó las medidas que creyó conveniente para corregir o mitigar el riesgo de que situaciones similares a las ocurridas con la cuenta del señor Barrera Ruiz vuelvan a suceder, así como bien lo expuso el apoderado del Banco.

En ese mismo sentido cabe mencionar que los documentos incorporados como pruebas, los cuales son el acta de reunión de personal del Banco con el señor René Adolfo Barrera Ruiz, de fecha 7 de diciembre de 2016, que corre a fs. 46, el acta de reunión de fecha 1 de febrero de 2017, por medio de la cual se deja constancia de

la aceptación del cliente de la propuesta realizada por el Banco, la cual consistía en efectuarle la devolución de \$4,500.00 CUATRO MIL QUINIENTOS DOLARES, que corre agregada a fs. 50, el Comprobante de Nota de Abono por \$4,500.00 CUATRO MIL QUINIENTOS DOLARES a la cuenta No.01170374866 a nombre del mismo señor, agregada a fs. 48, y el acta Notarial de fecha 1 de febrero de 2017, otorgada por el señor René Adolfo Barrera Ruiz, que corre de fs. 52 a 53, son documentos que amparan las medidas restaurativas que el Banco realizó con la finalidad de resarcir el daño impetrado en el patrimonio de su cliente el señor René Adolfo Barrera Ruiz, por la inobservancia al procedimiento establecido en la norma de merito, de parte del personal del Banco.

Tomando en cuenta todo lo anterior, es preciso tener por acreditada la existencia de los 5 pagos realizados por el Banco, los días 28 y 29 de Octubre de 2015, cada uno de ellos por la cantidad de USD\$1,500.00 UN MIL QUINIENTOS DOLARES, los cuales constan agregados de fs. 12 a 16, y además que el procedimiento aplicado por el Banco para atender las operaciones de retiros mencionadas fue la denominada "Retiros de Cuentas de Ahorros PR.01.22, paso 2 (nota a pie de página)" la cual regula la forma de proceder para la atención de retiros por medio de tercera persona, lo cual podemos verificar con lo expresado en correo de fecha 22 de septiembre de 2016 por la Subgerente de Agencias Ruth Noemy Cortez de Amaya, el cual corre agregado a fs. 11; debemos entonces determinar que en esta etapa del procedimiento se encuentra ampliamente evidenciada en tiempo y forma la existencia de la conducta y la participación por parte del Banco en la misma, pues su existencia no ha sido objeto de debate por parte del apoderado del Banco, y existen suficiente elementos probatorios, los relacionados en el presente párrafo, que nos lleven a concluir con certeza la existencia de tal conducta.

Ahora corresponde valorar si la conducta descrita se considerará infractora de lo dispuesto en el Manual de Procedimientos Banco Hipotecario, Código PR.01.22 Procedimiento Retiro Cuenta de Ahorro, literal C paso 2 (nota al pie de página) relacionado con el Artículo 70 de la Ley de Banco, lo cual es el objeto de presente procedimiento administrativo.

Ante los argumentos expuestos por el apoderado del Banco, en este punto es importante resaltar, que el mismo se limita a defender la conducta de su representado con las disposiciones establecidas en el Art. 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, norma que versa sobre los Aspectos a considerar para la **imposición de sanciones**; no obstante, en esta parte lo que corresponde es determinar si la conducta atribuida al Banco puede ser considerada una conducta infractora al supuesto de derecho, es decir **determinar** si existe infracción o no, para la imposición de la consecuencia jurídica, en cuyo caso



Superintendencia del Sistema Financiero

si deberá tomarse en cuenta las disposiciones establecidas en el Art. 50 de la referida normativa.

Previo a determinar la existencia de la infracción al Manual de Procedimientos Banco Hipotecario, Código PR.01.22 Procedimiento Retiro Cuenta de Ahorro, literal C paso 2 (nota al pie de página) relacionado con el Artículo 70 de la Ley de Bancos, es necesario traer a cuenta que la defensa del apoderado del Banco, es incongruente en algunos pasajes vertidos en sus escritos, ya que en los mismos expresa que dicha conducta no constituye infracción en vista de no ser reiterada, y por haberse implementado las medidas correctivas, fs. 26 vuelto, circunstancia que vuelve a reiterar a fs. 58, sin embargo, un par de líneas antes, en el párrafo anterior a dicha aseveración, sostiene que su representado tomó las medidas en busca de corregir su conducta para **evitar futuras infracciones** y disminuir el impacto que pudieran provocar **nuevos incumplimientos**, *“es decir, que se muestra claramente la intención de no cometer nuevamente la conducta descrita por la norma”*, por lo tanto tenemos que, por un lado expresa que la conducta no puede ser considerada infractora por no ser una conducta reiterada y por haberse implementado las medidas correctivas –hechos que serían analizados no en el momento de determinar la existencia o no de una infracción, sino en un momento posterior, esto es en los aspectos a considerar para la imposición de la sanción a que hubiere lugar-, y por el otro lado existe una aceptación tacita de la infracción, al manifestar que se ha mostrado claramente la intención de no cometer nuevamente la conducta descrita por la norma y evitar futuras infracciones.

Por lo que teniendo en cuenta todo lo expresado, es posible determinar que la conducta del Banco, ampliamente descrita en el transcurso del presente procedimiento administrativo, se adecua a cabalidad al supuesto de hecho establecido en el Manual de Procedimientos Banco Hipotecario, Código PR.01.22 Procedimiento Retiro Cuenta de Ahorro, literal C paso 2 (nota al pie de página) relacionado con el Artículo 70 de la Ley de Bancos, ya que el Banco realizó 3 de los 5 pagos en completa inobservancia del procedimiento establecido en el primero de aquellos, dos pagos efectuados el día 28 y uno el día 29, ambas fechas de octubre 2015, comprobantes que corren agregados de fs. 13 a 14 y fs. 16 respectivamente; ya que no se efectuaron dichas operaciones con apego a sanas practicas que propiciarán la seguridad de las mismas, inobservancia que puso en riesgo al patrimonio en este caso de su cliente el señor René Adolfo Barrera Ruiz.

Guardando la armonía entre ambos cuerpos normativos resulta reprochable la conducta al Banco, y como corolario es dable establecer con certeza el incumplimiento de las normas mencionadas en los términos expuestos, y por tanto la existencia de la infracción administrativa, situación por la cual deberá imponerse la consecuencia jurídica al Banco a que diere lugar, y analizar los argumentos expuesto por el apoderado del mismo para la imposición de la respectiva sanción.

V. CONSIDERACIÓN EN CUANTO A LA SANCION A IMPONER

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.

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 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 el mismo orden de ideas, en el caso en concreto para el incumplimiento se considera que la infracción cometida por el supervisado, es de carácter notable, ya que se pone en peligro el bien jurídico patrimonio de quienes podrían resultar



Superintendencia del Sistema Financiero

gravemente afectados, es decir los clientes, que para el caso particular se concretizó en el tema del señor René Adolfo Barrera Ruiz. Sin embargo, en este apartado resulta necesario tener en cuenta las modificaciones en los procedimientos y normativas de control interno, así como en los sistemas operativos que el Banco ejecutó, y comprobó en este procedimiento, tal cual lo solicitó el apoderado, los cuales son considerados como atenuante de la conducta infractora, debido a que ciertamente no es reprochable que el Banco no haya tomado las medidas pertinentes para corregir y restaurar el daño ocasionado con el cometimiento de la infracción; lo cual se valora como atenuante de la responsabilidad administrativa.

Con respecto a la duración de la conducta infractora, se advierte tal como se mencionó anteriormente, que el incumplimiento fue realizado en el transcurso de los días 28 y 29 de octubre del año 2015. En cuanto a la reincidencia se ha verificado que por infracción a lo dispuesto en el Manual de Procedimientos Banco Hipotecario, Código PR.01.22 Procedimiento Retiro Cuenta de Ahorro, literal C paso 2 (nota al pie de página) relacionado con el Artículo 70 de la Ley de Bancos, a la fecha no existe sentencia firme en la que se haya sancionado al Supervisado por una infracción similar.

En referencia a la determinación de la capacidad económica del Supervisado, la Dirección de Análisis de Entidades de esta Superintendencia, ha informado que el patrimonio del **BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA**, al 31 de diciembre de 2017, ascendió a **US\$104,339,500.00 CIENTO CUATRO MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**, lo cual consta en el Informe No. DAE-154/2018, en el que se anexa copia de los Estados Financieros auditados correspondientes.

Tomando como base lo anterior, la Dirección de Análisis de Entidades de esta Superintendencia, realizó un examen integral del estado de solvencia o liquidez patrimonial del **BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA**, y se ha determinado mediante el mismo, que el Supervisado posee indicadores de rentabilidad, liquidez y solvencia aceptables, lo que le permitió cumplir con sus obligaciones de corto plazo y el crecimiento en sus activos, asimismo registró utilidades por **US\$6,611,400.00 SEIS MILLONES SEISCIENTOS ONCE MIL CUATROCIENTOS DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE**

AMERICA, generando una rentabilidad sobre el patrimonio y activos de 6.54% y 0.70% respectivamente; en general el Banco presentó indicadores de rentabilidad, liquidez y solvencia aceptables.

Por tanto, es procedente que esta Superintendencia imponga la sanción que corresponde por el cometimiento de la infracción a la disposición contenidas en el Manual de Procedimientos Banco Hipotecario, Código PR.01.22 Procedimiento Retiro Cuenta de Ahorro, literal C paso 2 (nota al pie de página) relacionado con el Artículo 70 de la Ley de Bancos, por haberse comprobado certeramente la existencia de la responsabilidad administrativa en la inobservancia conocida en el presente procedimiento, en el cual se respetaron todos y cada uno de los derechos y garantías constitucionales del Supervisado.

POR TANTO: de conformidad a los anteriores considerandos y sobre la base de los Artículos siguientes: 11, 12, 14, 86 inciso final de la Constitución de la República; 43, 44 literales a) y e) y 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, esta Superintendencia, **RESUELVE:**

a) **DETERMINAR** que el **BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA**, cometió una infracción a la disposición del Manual de Procedimientos Banco Hipotecario, Código PR.01.22 Procedimiento Retiro Cuenta de Ahorro, literal C paso 2 (nota al pie de página) relacionado con el Artículo 70 de la Ley de Bancos, y **SANCIONARLO** con una **AMONESTACIÓN ESCRITA**;

b) **REQUERIR** al **BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, SOCIEDAD ANÓNIMA**, que continúe con la adopción de medidas necesarias para evitar incurrir en nuevas infracciones a lo establecido en sus Manuales y Políticas de control interno, y a lo regulado en el Artículo 70 de la Ley de Bancos, y que en caso vuelva a cometer tales incumplimientos 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

AJ01