

**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