



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO. San Salvador, a las quince horas con cuarenta y cinco minutos del cinco de febrero de dos mil veinte.

El presente procedimiento administrativo sancionador, se inició de manera oficiosa mediante auto dictado a las quince horas con treinta y cinco minutos del día dieciséis de mayo de dos mil diecinueve, en contra del **BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, SOCIEDAD ANÓNIMA**, con el propósito de determinar si existe o no responsabilidad administrativa respecto a las supuestas infracciones relacionadas en el Informe No. BCF018/2018, de fecha diecisiete de diciembre del año dos mil dieciocho y su respectivo anexo, remitidos por la **Superintendencia del Sistema Financiero** de la Superintendencia, la cual se detalla de la forma siguiente:

I. PRESUNTOS INCUMPLIMIENTOS.

A. LEY DE SUPERVISIÓN Y REGULACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO:

A1. Artículo 37 Inciso 1°.

El presunto incumplimiento se enmarca en la visita de supervisión realizada al Banco según lo informado en carta No. SABAO-DR-13066, de fecha veinte de junio de dos mil dieciocho y su anexo, en la que se requirió a la supervisada a través de su Jefe de Riesgo Operacional y Seguridad de la Información mediante los correos electrónicos de fechas catorce, veintidós, veinticuatro y treinta de agosto y, tres de septiembre, todos del año dos mil dieciocho, los parámetros usados para el cálculo de intereses, comisiones, recargos por mora y sobre giro, pago mínimo, prelación de pagos, cobro por Programa de Protección contra Robo y Fraude (PRF), condiciones, requisitos y beneficios referentes a Tarjetas de Crédito, así como otros financiamientos que puede optar el tarjetahabiente, los cuales a pesar de requerírseles de forma reiterativa no fueron proporcionados.

A2. Artículo 35 literal b).

El presente hallazgo se justifica por medio de Circular No. DS-DAJ-020817, de fecha veintiuno de septiembre de dos mil quince, suscrita por el Superintendente Adjunto de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras, remitida a los supervisados de la Superintendencia del Sistema Financiero, en la cual, según registros internos fue recibida por el Banco de América Central, S.A. en la misma fecha de suscripción.

228



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

El contenido de la referida circular, fue instruyendo a los supervisados para que presentaren nuevamente sus contratos a esta Institución y así proceder a una nueva revisión, con especial motivo: los cobros de comisiones y recargos que pudieron figurar contractualmente y en consecuencia ser cobrados a sus respectivos clientes, partiendo de la naturaleza, finalidad y características particulares de cada producto financiero, en la cual se les otorgó un plazo no mayor a diez días hábiles a partir de su comunicación para que realizarán el respectivo depósito.

Sobre lo anterior y con relación a la visita de supervisión ampliada que fue realizada al Banco de América Central, S.A. para evaluar tarjetas de crédito y seguimiento a transferencias internacionales, con referencia al treinta de junio del año dos mil dieciocho, los auditores verificaron los contratos con una muestra de 12 tarjetahabientes comparándolos con el depositado en la Superintendencia, determinando que el último contrato de tarjeta de crédito depositado por la supervisada fue con fecha dieciocho de mayo de dos mil diez, por lo que, éste se encuentra desactualizado, en vista que han surgido modificaciones a las leyes y a las normativas aplicables que requieren un reajuste, en cuanto al cobro de comisiones, recargos o cobros por cuenta de terceros, cláusulas de libre discusión, etc; en suma, se le atribuye al Banco el presunto incumplimiento a la instrucción descrita en párrafos anteriores, emitida por la Superintendencia en fecha veintiuno de septiembre de dos mil quince.

B. NORMAS PARA EL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO (NTC-01):

Artículo 11 Inciso 2°

Los auditores al momento de la referida evaluación de gestión de riesgos, evidenciaron que el Banco de América Central, S.A. no remitió a la Superintendencia la Política de Tarjeta de Crédito, obligación que debió haber efectuando dentro de los sesenta días siguientes de la vigencia de las NTC-01, determinándose que a fecha diecisiete de diciembre de dos mil dieciocho según Informe No. IBC-DC-952/2018 no se realizó.

C. LEY DE BANCOS:

Artículo 64 Inciso 4°, en relación con el artículo 22 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

Se ha evidenciado a la supervisada tras una revisión de cálculos y valores presentados en los estados de cuenta de 7 tarjetahabientes, correspondientes a sus 3 últimas fechas



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

de corte, determinándose que el Banco para el cálculo de los intereses utiliza una fórmula de cálculos con promedio de días y no días calendario, es decir, para año normal se utiliza un promedio de 30.41 y para año bisiesto 30.50; cuando existe la obligación que el interés para las operaciones activas y pasivas debe calcularse con base al año calendario, considerando los días efectivamente transcurridos en cada una de sus operaciones.

D. LEY DEL SISTEMA DE TARJETAS DE CRÉDITO:

D1. Artículo 9 Inciso 1°.

El presente hallazgo a la supervisada fue considerado con una muestra de 12 tarjetahabientes, determinando que 3 de ellos en sus contratos de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la Emisión y uso de Tarjetas de Crédito, no estaban firmados por el representante o apoderado legal del Banco, denotando deficiencias de control en la revisión de la documentación que origina el financiamiento a través de la tarjeta de crédito y por consiguiente omitieron el cumplimiento legal por medio del cual se perfeccionan legalmente los contratos de este tipo, mediante la firma del emisor o coemisor y el titular.

Deudor	No. De Tarjeta	Tarjeta	Fecha de Contrato
			30/10/2014
			20/11/2014
			19/03/2011

D2. Artículo 26.

Respecto a la evaluación realizada, en atención a la gestión que desarrolla la supervisada a los reclamos por los tarjetahabientes, se determinó que en el período comprendido de enero a junio de 2018, de un total de 4,224 reclamos de tarjetas de crédito, 22 casos fueron resueltos en forma negativa por un total de US\$ 3,459.02 aún estando vencidos; la disposición legal indica, que si el emisor o coemisor no resuelve el reclamo dentro del plazo de los 30 días siguientes a su recepción (que en su caso no aplique ampliación), se debe considerar resuelto a favor del tarjetahabiente, debiendo corregir el error o revertir la operación que corresponda.

3
229



Asimismo, se identificó en reportes proporcionados por la entidad (actualizados al catorce de agosto de dos mil dieciocho) 42 reclamos por arreglos de pago y cargos internos, entre otros, por un total de US\$ 62,933.72 que a esa fecha mostraban estatus "en proceso" a pesar de haberse vencido el plazo para resolver al tarjetahabiente según corresponde.

II. TRAMITACIÓN DEL PROCESO SANCIONATORIO.

1. Visto el contenido del Informe No. BCF-018/2018, del diecisiete de diciembre de dos mil dieciocho, de la ~~Superintendencia del Sistema Financiero~~, cuyos resultados se presentan y relacionan en el Informe No. IBC-DC-952/2018 de la misma fecha, junto a toda documentación anexa, por medio de resolución pronunciada a las quince horas con treinta y cinco minutos del dieciséis de mayo de dos mil diecinueve, se ordenó instruir el presente procedimiento administrativo sancionador y emplazar al supervisado, informándole sobre el contenido de los presuntos incumplimientos atribuidos, el cual se llevó a cabo en legal forma en fecha diecisiete de mayo de dos mil diecinueve (folios 57 – 60);
2. El Banco de América Central, S.A., hizo uso de su derecho de audiencia y defensa, compareciendo en el presente procedimiento administrativo sancionador a través de su apoderado Juan Pablo Ernesto Córdova Hinds, quien contestó en sentido negativo los hechos atribuidos, por medio de escrito de fecha treinta de mayo de dos mil diecinueve, junto a copia certificada del Testimonio de Escritura Matriz de Poder General y Especial Judicial (folios 61 – 68);
3. Mediante auto de las quince horas con treinta y siete minutos del día treinta y uno de mayo de dos mil diecinueve, se tuvo por parte al Banco de América Central, S.A. por medio de su apoderado licenciado Juan Pablo Ernesto Córdova Hinds, asimismo se agregó toda la documentación presentada, se abrió a pruebas el presente procedimiento administrativo sancionador y se requirió a la Dirección de Análisis de Entidades de la Superintendencia, que con los estados financieros auditados al treinta y uno de diciembre del año dos mil dieciocho y presentados por la entidad supervisada, determinase la capacidad económica. Notificándose al supervisado el veintisiete de junio y a la Dirección de Análisis de Entidades el día uno de julio, todos del año dos mil diecinueve (folios 69 - 72);



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

4. La [REDACTED] Superintendencia, por medio de Informe No. DAE-226/2019, de fecha ocho de julio de dos mil diecinueve, rindió el análisis sobre la capacidad económica de Banco de América Central, S.A. con cifras al treinta y uno de diciembre de dos mil dieciocho (folios 73 – 74);
5. Estando abierto a pruebas el presente procedimiento administrativo sancionador, el licenciado Juan Pablo Ernesto Córdova Hinds, por medio de escrito presentado en la Superintendencia el día diez de julio de dos mil diecinueve, presentó sus argumentos y pruebas de descargo, asimismo agregó una copia certificada por notario del Testimonio de Escritura Matriz de Poder General y Especial Judicial, a fin de actualizar su personería (folios 75 – 223); y,
6. Por medio de auto de las catorce horas con treinta y cinco minutos del quince de julio de dos mil diecinueve, se tiene por agregado el Informe de la [REDACTED] No. DAE-226/2019, de fecha ocho de julio del año dos mil diecinueve, el escrito del nueve de julio de dos mil diecinueve, presentado por el licenciado Córdova Hinds y toda la documentación de descargo anexa al mismo, así como el nuevo Testimonio de Escritura Matriz de Poder General y Especial Judicial, con el cual, se tuvo por actualizada la personería con la que actúa y se resolvió que se procediera a emitir la resolución final correspondiente. Notificándose al supervisado el catorce de agosto de dos mil diecinueve (folios 224 - 227).

III. PRUEBA INCORPORADA AL PROCEDIMIENTO.

1. PRUEBA DE CARGO.

- a. Informe No. BCF-018/2018, de fecha diecisiete de diciembre del año dos mil dieciocho, procedente de la [REDACTED] la Superintendencia (folios 1 – 2);
- b. Informe No. IBC-DC-952/2018, de fecha diecisiete de diciembre del año dos mil dieciocho, procedente de [REDACTED] la Superintendencia (folios 3 – 5);
- c. Copia de carta No. SABAO-DR-13066, de fecha veinte de junio del año dos mil dieciocho, junto a su anexo, dirigida al Presidente del Banco de América Central, S.A., con asunto: "Nombramiento evaluación de la gestión de los riesgos" y copia de hoja control de salida de correspondencia (folios 6 – 8);



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019


- d. Copia de carta No. SABAO-BCF-23307, de fecha dieciséis de noviembre del año dos mil dieciocho, junto a resultados de visita de Supervisión Ampliada para evaluar tarjeta de Crédito y seguimiento a transferencias internacionales al treinta de junio del año dos mil dieciocho, dirigida al Presidente del Banco de América Central, S.A. y copia de hoja control de salida de correspondencia (folios 9 – 15);
- e. Correos electrónicos de fechas: catorce, veintidós, veinticuatro y treinta de agosto y, tres de septiembre, todos del año dos mil dieciocho, donde se verifica los requerimientos realizados al supervisado de los parámetros usados para el cálculo de intereses, comisiones, recargos por mora y sobregiro, pago mínimo, prelación de pagos, cobro por Programa de Protección contra Robo y Fraude (PRF) (folios 16 – 22);
- f. Copia de contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la Emisión y Uso de Tarjetas de Crédito, depositado en la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha dieciocho de mayo del año dos mil diez (folios 23 – 26);
- g. Copia de tres Contratos de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la Emisión y Uso de Tarjetas de Crédito, sin estar firmados por el apoderado del Banco (folios 27 – 32);
- h. Copia de tres Contratos de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la Emisión y Uso de Tarjetas de Crédito, referidos en la letra que antecede, con las firmas del apoderado del Banco (folios 33 – 38);
- i. Copia de los Estados de Cuenta de cuatro clientes de la entidad, concernientes a los meses de abril, mayo y junio del año dos mil dieciocho, donde el supervisado realizó cálculos de intereses no acorde a lo establecido legalmente (folios 39 – 50);
- j. Cuadro matriz, que identifica veintidós casos que dentro del período comprendido de enero a junio del año dos mil dieciocho, fueron resueltos fuera del plazo legal y en forma negativa, por un total de montos reclamados de tres mil cuatrocientos cincuenta y nueve dólares de los Estados Unidos de América con dos centavos (US\$3,459.02) (folio 51);
- k. Cuadro matriz, que identifica cuarenta y dos reclamos por arreglos de pago y cargos internos, entre otros, por un total de montos reclamados de sesenta y dos mil novecientos treinta y tres dólares de los Estados Unidos de América con setenta y dos centavos (US\$62,933.72), que a la fecha de la visita de supervisión se



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

encontraban "En proceso", a pesar de haber vencido el plazo legal para resolver a los tarjetahabientes (folios 52 - 53); y,

- l. Copia de Circular No. DS-DAJ-020817, de fecha veintiuno de septiembre del año dos mil quince, dirigida a los supervisados, suscrita por el  requiriéndoles la presentación de sus modelos de contratos para su respectivo depósito y acuse de recibido por parte del Banco de América Central, S.A. (folios 55 - 56).

2. PRUEBA DE DESCARGO.

- a. Certificación de fecha tres de julio del año dos mil diecinueve, extendida por la señora Soleidy Roxana Amaya Ramos, Jefe de Riesgo Operacional y Seguridad de la Información de la Gerencia de Riesgo Integral del Banco de América Central, S.A., de la entrega de información y documentos a la Superintendencia del Sistema Financiero con fecha veinte de diciembre del año dos mil dieciocho (folios 104 - 107);
- b. Certificación de fecha tres de julio del año dos mil diecinueve, extendida por la señora Soleidy Roxana Amaya Ramos, Jefe de Riesgo Operacional y Seguridad de la Información de la Gerencia de Riesgo Integral del Banco de América Central, S.A., de la entrega de información y documentos a la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha veinte de diciembre del año dos mil dieciocho, referente a resultados de inspección sobre tarjeta de crédito y transferencias internacionales y del punto No. 11 de sesión de Junta Directiva JD-14/2018, celebrada el diecisiete de diciembre del año dos mil dieciocho (folios 108 - 111);
- c. Certificación de fecha tres de julio del año dos mil diecinueve, extendida por la señora Soleidy Roxana Amaya Ramos, Jefe de Riesgo Operacional y Seguridad de la Información de la Gerencia de Riesgo Integral del Banco de América Central, S.A., de la entrega de información y documentos a la Superintendencia del Sistema Financiero, en fecha veinte de diciembre del año dos mil dieciocho, concernientes a la contestación de la carta No. SABAO-BCF-23307, del dieciséis de noviembre del año dos mil dieciocho y su plan de acción a ejecutar (folios 112 - 139);





SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

- d. Copia certificada por notario del contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la Emisión y uso de Tarjeta de Crédito VISA PLATINUM del señor [REDACTED] (folios 140 - 144);
- e. Copia certificada por notario del Contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la Emisión y uso de Tarjeta de Crédito DCI CLÁSICA de la señora [REDACTED] (folios 145 - 149);
- f. Copia certificada por notario del contrato de Apertura de Línea de Crédito Rotativa, para la Emisión y uso de Tarjeta de Crédito VISA PLATINUM de la señora [REDACTED] (folios 150 - 154);
- g. Certificación extendida por la señora María Daniela Gutiérrez de Paredes, Jefe de Estrategia del Banco de América Central, S.A., con fecha dos de julio del año dos mil diecinueve, relativa a la fórmula utilizada para el cálculo de intereses (folios 155 - 165);
- h. Certificación extendida por la señora María Daniela Gutiérrez de Paredes, Jefe de Estrategia del Banco de América Central, S.A., con fecha ocho del julio del año dos mil diecinueve, relativa a los estados de cuenta de la tarjeta de crédito VISA CREDOMATIC PLATINO [REDACTED] a nombre del cliente [REDACTED], de los meses de abril a junio del año dos mil dieciocho (folios 166 - 176);
- i. Certificación extendida por la señora María Daniela Gutiérrez de Paredes, Jefe de Estrategia del Banco de América Central, S.A., de fecha ocho de julio del año dos mil diecinueve, relativa a los estados de cuenta de la tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS CREDOMATIC PLATINO [REDACTED] a nombre del cliente [REDACTED] de los meses de abril a junio del año dos mil dieciocho (folios 177 - 187);
- j. Certificación extendida por la señora María Daniela Gutiérrez de Paredes, Jefe de Estrategia del Banco de América Central, S.A., de fecha ocho de julio del año dos mil diecinueve, relativa a los estados de cuenta de la tarjeta de crédito VISA CREDOMATIC PLATINO No. [REDACTED] a nombre de [REDACTED] de los meses de abril a junio del año dos mil dieciocho (folios 188 - 195);



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

- k. Certificación extendida por la señora María Daniela Gutiérrez de Paredes, Jefe de Estrategia del Banco de América Central, S.A., con fecha ocho de julio del año dos mil diecinueve, relativa a los estados de cuenta de la tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS PRICESMART PLATINO [REDACTED] a nombre del cliente [REDACTED], de los meses de abril a junio del año dos mil dieciocho (folios 196 - 206);
- l. Certificación extendida por el señor Nahúm Elvidio Machuca Flores, Supervisor de Protección al Consumidor del Banco de América Central, S.A., de fecha veinticuatro de mayo del año dos mil diecinueve, donde se consignan veintidós reclamos de clientes del Banco relativos a operaciones de tarjeta de crédito y sus tiempos de resolución (folio 207);
- m. Certificación extendida por el señor Nahúm Elvidio Machuca Flores, Supervisor de Protección al Consumidor del Banco de América Central, S.A., de fecha veinticuatro de mayo del año dos mil diecinueve, donde se consignan cuarenta y dos reclamos de clientes del Banco relativos a arreglos de pago por tarjetas de crédito y sus tiempos de resolución (folios 208 - 209);
- n. Copia certificada por notario de la denuncia interpuesta ante la Defensoría del Consumidor por [REDACTED], de fecha seis de abril del año dos mil dieciocho, con referencia de caso [REDACTED] (folio 210);
- o. Copia certificada por notario del acta de suspensión de Audiencia de Conciliación de las catorce horas con cincuenta y dos minutos, del siete de mayo del año dos mil dieciocho, por incomparecencia de la parte consumidora del caso [REDACTED] [REDACTED] (folio 211);
- p. Copia certificada por notario del acta de suspensión de Audiencia de Conciliación de las catorce horas con tres minutos, del veinticuatro de mayo del año dos mil dieciocho, por incomparecencia de la parte consumidora del caso [REDACTED] [REDACTED] (folio 212);
- q. Certificación extendida por el señor Nahúm Elvidio Machuca Flores, Supervisor de Protección al Consumidor del Banco de América Central, S.A., de fecha veintiocho

19

232



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

de julio del año dos mil diecinueve, del correo electrónico de la señora Sandra Carolina Cruz Mejía, empleada de la Defensoría del Consumidor, en respuesta al licenciado Nahúm Machuca, con fecha veintidós de junio del año dos mil dieciocho, por medio del cual, se informó el cierre del caso [REDACTED] por desistimiento presunto de la consumidora (folios 213 - 215);

- r. Copia certificada por notario de la denuncia presentada ante la Defensoría del Consumidor por [REDACTED] el día catorce de febrero del año dos mil dieciocho, con referencia del caso [REDACTED] (folio 216);
- s. Copia certificada por notario del Acta de Suspensión de Audiencia Conciliatoria por solicitud de las partes, emitida por la Defensoría del Consumidor, a las once horas con veintinueve minutos del diecinueve de abril del año dos mil dieciocho, en el caso [REDACTED] (folio 217);
- t. Copia certificada por notario del Acta de Suspensión de Audiencia Conciliatoria por solicitud de las partes, emitida por la Defensoría del Consumidor, a las diez horas con quince minutos del catorce de mayo del año dos mil dieciocho, en el caso [REDACTED] (folio 218);
- u. Copia certificada por notario del Acta de Acuerdo de Audiencia Conciliatoria en la Defensoría del Consumidor, de las diez horas con cuarenta y dos minutos del veintinueve de junio del año dos mil dieciocho, del caso [REDACTED] (folio 219);
- v. Copia certificada por notario de la denuncia interpuesta ante la Defensoría del Consumidor por [REDACTED] con fecha quince de abril del año dos mil dieciocho, con referencia del caso [REDACTED] (folios 220 - 222); y,
- w. Copia certificada por notario del correo electrónico que contiene Acta de Avenimiento del caso [REDACTED] audiencia celebrada en la Defensoría del Consumidor, en fecha diez de agosto del año dos mil dieciocho, en el cual, se tuvo por concluido referido caso. (folio 223).



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

1. Escrito de fecha treinta de mayo de dos mil diecinueve:

El Banco de América Central, S.A. hizo uso de su derecho de audiencia y defensa, compareciendo en el presente procedimiento administrativo sancionador a través de su apoderado Juan Pablo Ernesto Córdova Hinds, quien contestó en sentido negativo los hechos atribuidos, asimismo, en el romano III de referido escrito ofreció documentación para ser presentada en la etapa probatoria.

Respecto al ofrecimiento de prueba, se verificó que los numerales: "1- *Documentos de depósito de los modelos de contratos utilizados por el Banco, de fecha 29 de abril 2011;* 5- *Copia de resolución administrativa 26-2014, relativa a la delegación de firma otorgada por el Superintendente del Sistema Financiero a favor del Superintendente Adjunto de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras;* y 6- *Documentos del Superintendente del Sistema Financiero, donde enumera la prelación del funcionario que lo sustituirá en caso de ausencia temporal*"; no fueron aportados en el término probatorio correspondiente.

2. Escrito de fecha nueve de julio de dos mil diecinueve:

El apoderado del Banco presentó sus argumentos y pruebas de descargo sobre los señalamientos atribuidos en el presente procedimiento administrativo sancionador de la siguiente forma:

A.1 Presunto incumplimiento al artículo 37 inciso 1° de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero; el apoderado del Banco expresó que según carta No. SABAO-DR-13066, de fecha veinte de junio de dos mil dieciocho, se requirió a su mandante: "(...) *los parámetros usados para el cálculo de intereses, comisiones, recargos por mora y sobregiro, prelación de pagos y cobros por programa de protección contra robo y fraude, condiciones, requisitos y beneficios referentes a tarjetas de crédito, así como a otros financiamientos que puede utilizar el tarjeta habiente. (...)*"

A su vez, agregó en referido escrito certificaciones extendidas por la señora Soleidy Roxana Amaya Ramos, Jefe de Riesgo Operacional y Seguridad de la Información de la Gerencia de Riesgo Integral del Banco de América Central, S.A., de fecha tres de julio de dos mil diecinueve, afirmando que constan entregados en



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

la Superintendencia el veinte de diciembre de dos mil dieciocho, lo siguiente: a) Estados Financieros, conoce a tu cliente, declaraciones de IVA y declaraciones de impuesto sobre la renta de diez clientes; b) Información sobre los resultados de investigación de la Superintendencia, sobre Tarjetas de Crédito y de transferencias internacionales al treinta de junio de dos mil diecinueve; y c) Información sobre la supervisión de tarjeta de crédito y de transferencias internacionales y plan de acción para atender las recomendaciones de la SSF; asimismo expresó: *"(...) que si bien se entrego luego de varios requerimientos, la información se dio a la entidad fiscalizadora"*.

Por otra parte, expuso que la Superintendencia en resoluciones de los procedimientos administrativos sancionatorios bajo las referencias PAS-49-2014 y PAS-018-2011, estableció que en materia sancionadora, uno de los fines es el persuasivo, que pretende evitar infracciones ante la amenaza de las sanciones correspondientes, de igual manera se apreció la posible afectación directa al Sistema Financiero y los esfuerzos de la entidad fiscalizadora para corregir o atender las deficiencias observadas, así como, la finalidad de los señalamientos administrativos cuyos propósitos son la prevención de los riesgos y represión de conductas que pudiesen afectar la estabilidad del sistema financiero, apuntando que dichas consideraciones efectuadas en referidos procedimientos sirvieron de fundamento para exonerar de responsabilidad a su representada; por lo que, con las consideraciones realizadas solicita de igual forma la exoneración de responsabilidad para el Banco de América Central, S.A.

El apoderado del Banco, argumentó por medio de certificaciones extendidas el día tres de julio de dos mil diecinueve, extendidas por la Jefe de Riesgo Operacional y Seguridad de Información de referida entidad, que en **fecha veinte de diciembre de dos mil dieciocho** se entregaron a la Superintendencia la información solicitada, exponiendo a su vez, que si bien es cierto, hubo necesidad de varios requerimientos de parte de la Superintendencia, dicha información siempre fue entregada, justificando que existió dentro del personal del Banco una especie de confusión de competencias para poder atenderlos.

Preciso es aclarar, que la Superintendencia al realizar una visita de supervisión cuenta con un plazo de tiempo determinado, por lo que, la información que requiere a los supervisados debe entregársele en el plazo solicitado. Es por ello, que el espíritu del artículo 37 inciso 1º de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero es



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

facilitar a la Superintendencia la información solicitada en su momento oportuno, permitiendo su fiscalización.

A folio 6 del presente expediente, se encuentra la carta No. SABAO-DR-13066, de fecha veinte de junio de dos mil dieciocho, donde se le comunicó al Banco de América Central, S.A. sobre el nombramiento del equipo de trabajo que realizaría la evaluación a la Gestión de Riesgos, iniciando a partir del día veintisiete de junio del mismo año, solicitándoles que proporcionaran la información detallada en su anexo, **así como, toda aquella información que les fuese requerida posteriormente por los delegados**, para lo cual, era indispensable la designación de un personal de Oficialía de Cumplimiento y Gerencia de Tecnología respectivamente, para poder prestar referida colaboración.

De lo anterior, la visita de supervisión estuvo enfocada en la evaluación de Tarjetas de Crédito requiriéndole al Banco a través de su Jefe de Riesgo Operacional y Seguridad de la Información, mediante los correos electrónicos de fechas: catorce, veintidós, veinticuatro y treinta de agosto, y tres de septiembre, todos del año dos mil dieciocho, los parámetros usados para el cálculo de intereses, comisiones, recargos por mora y sobre giro, pago mínimo, prelación de pagos, cobro por Programa de Protección contra Robo y Fraude (PRF), condiciones, requisitos y beneficios referentes a tarjetas de crédito, así como, otros financiamientos que pueden optar los tarjetahabientes, los cuales a pesar de requerírseles de forma reiterativa, no fueron proporcionados; información que debió haberse entregado a los auditores de la Superintendencia en su preciso momento, dentro de la visita de evaluación.

Sobre el argumento referente al retraso para atender los requerimientos, la suscrita considera que no son justificaciones atendibles para desvanecer el hecho de no haber proporcionado oportunamente la información. Asimismo, sobre la comparación de dos resoluciones finales de procedimientos administrativos sancionadores, en las cuales se exoneró de responsabilidad al Banco de América Central, S.A., se logra identificar que en las supuestas infracciones administrativas, hechos y circunstancias conocidas en referidos procedimientos, no tienen relación con el presente, por tanto, resultan improcedentes.

De todo lo anterior, se identifica que desde el día veinte de junio de dos mil dieciocho (Folio 6), la supervisada ya tenía conocimiento de la evaluación que la Superintendencia realizaría y de la información solicitada en anexo, en ese sentido, se realizó el primer requerimiento dentro de la supervisión el catorce de agosto de dos mil dieciocho (Folio 16), verificándose que al diecisiete de diciembre del mismo año, fecha del Informe No.



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

BCF-018/2018 realizado por la [REDACTED] (folios 1 - 2), el supervisado tenía cuatro meses y tres días de no haber presentado la información requerida por la Superintendencia, evidenciándose el incumplimiento al artículo 37 inciso 1º de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

- A.2 Presunto incumplimiento al artículo 35 literal b) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero:** el apoderado del Banco expresó que la circular No. DS-DAJ-020817, de fecha veintiuno de septiembre de dos mil quince, obligaba a los Bancos a depositar sus modelos de contrato en la Superintendencia, lo cual se le reprocha a Banco de América Central, S.A. que no lo realizó; también, que en una muestra de doce casos de tarjetahabientes el contrato utilizado, es de un modelo depositado con fecha dieciocho de mayo de dos mil diez, estando desajustado según lo requerido. Mencionando además:

"YA HAY PROCEDIMIENTO ANTERIOR NO RESUELTO", refiriéndose al PAS-21-2018, cuestionando que no puede haber dos procedimientos sancionadores sobre la misma supuesta infracción de no haber obedecido la circular No. DS-DAJ-020817.

Respecto del presente argumento, oportuno es considerar que en el procedimiento administrativo sancionador marcado con la referencia PAS-021-2018 fue iniciado por hechos que poseen vinculación con la circular No. DS-DAJ-020817, de fecha veintiuno de septiembre de dos mil quince, situación que a efectos de evitar la mínima posibilidad de un "doble juzgamiento" es **procedente deponer el actual seguimiento concerniente al artículo 35 literal b) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero**, en ese sentido, deberán analizarse los argumentos de descargo presentados por el supervisado en referido procedimiento.

- B. Presunto incumplimiento al artículo 11 inciso 2º de las Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito (NTC-01):** el apoderado del Banco expresó principalmente que: *"No existía ni existe ninguna obligación para emitir tales políticas de crédito para tarjetas de crédito. La norma contentiva de tal obligación es una norma que excede la atribución dada por la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito a la entidad reguladora y fiscalizadora pues no es una norma técnica ni mucho menos contable (...)".* Además agregó que: *"(...) la norma supuestamente infringida carece de asidero legal porque excede la obligación legal. No existe en*



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

la Ley de Tarjetas de Crédito ninguna obligación de presentar tales políticas para poder operar, pues no lo consigna el Art. 3 de la Ley en comento. (...)

Sobre el presente argumento de descargo, preciso es acotar que las Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito (NTC-01) fueron aprobadas con amplias facultades legales por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, en Sesión CD-23/10 de fecha nueve de junio de dos mil diez, de conformidad al artículo 3 de la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero y en los artículos 4, 19 y 63 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, normas técnicas que estaban vigentes al momento de la supervisión realizada a Banco de América Central, S.A. por tanto, debían **estricto cumplimiento**.

De conformidad al artículo 183 de la Constitución de la República, el único tribunal competente para declarar la inconstitucionalidad de las leyes, decretos y reglamentos, con efectos generales y obligatorios es la Honorable Sala de lo Constitucional de la Corte Suprema de Justicia y no habiendo ningún pronunciamiento sobre las normas técnicas en ese sentido, se debe considerar que estaban apegadas al ordenamiento jurídico.

Afirmar que: *"la norma técnica supuestamente infringida carece de asidero legal"* es totalmente improcedente, ya que la entidad infractora conoce plenamente la conducta esperada, sujeta al cumplimiento de una norma de rango legal, como también, conoce plenamente las consecuencias jurídicas por su incumplimiento, todo en función de minimizar el riesgo en la realización de sus operaciones con el público; con el presente argumento se pretende obviar el expreso cumplimiento a las normas técnicas, colocando a la entidad bancaria en un alto riesgo y al sistema financiero.

El artículo 8 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, se encuentra íntimamente relacionado con el artículo 11 de las NTC-01, en cuanto a la obligación que posee el supervisado de tener un proceso interno de calificación, el cual incluyera el análisis del crédito, atendiendo la capacidad de pago del solicitante, siendo necesario que las entidades contaran con **políticas de créditos** aprobadas por su Junta Directiva, las cuales debían remitir a la Superintendencia en los plazos establecidos en referida norma técnica, obligación establecida al momento que fue emitida y entró en vigencia.

Se puede identificar con la certificación de fecha tres de julio del año dos mil diecinueve, extendida por la Jefe de Riesgo Operacional y Seguridad de la Información de la Gerencia de Riesgo Integral del Banco de América Central, S.A., que en los folios 115 y 116 como parte del anexo a la Carta de fecha veinte de diciembre de dos mil dieciocho, suscrita por el Presidente del Banco, se encuentra el comentario de la administración al presente



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

señalamiento, indicando lo siguiente: *"De acuerdo. Se ha remitido Punto de Acta aprobado por el Comité GIR Junio18. Se anexa comprobante"*; verificándose que existe plena admisión al mismo.

De todo lo anterior, se logra evidenciar con el Informe No. BCF-018/2018, del diecisiete de diciembre del año dos mil dieciocho, realizado por la ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~ ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~ cuyos resultados se presentan y relacionan en el Informe No. IBC-DC-952/2018 de la misma fecha, junto a su documentación anexa, que Banco de América Central, S.A. se encontraba fuera del plazo legal para remitir a la Superintendencia su Política de Tarjeta de Crédito, incumpliendo el artículo 11 inciso 2° de las Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito (NTC-01).

C. **Presunto incumplimiento al artículo 64 inciso 4° de la Ley de Bancos, en relación con el artículo 22 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito;** el apoderado del Banco planteó seis puntos donde desarrolló sus argumentos de descargo al presente señalamiento, de la siguiente forma:

1. **"HA SIDO ACLARADO A LA SUPERINTENDENCIA ESTE TEMA"**, refiriéndose que *"(...) El Banco toma como base para sus cálculos el año calendario, 365 días, no el año comercial. De igual manera sólo incluye los días completos desde las transacciones o hasta el día en que se recibieron los pagos. No hace cálculos en base a promedios de día ni a fracciones de día, sino días completos y desde la fecha de transacción hasta la fecha de corte. (...)";* se deja constancia que referido apoderado agregó certificación extendida por la Jefe de Estrategia del Banco de América Central, S.A., de fecha dos de julio del año dos mil diecinueve, aunque equivocadamente se relacionó que estaba fechada el *"ocho de julio de 2019"*; certificación, en la cual, constan capturas de pantalla de una presentación sobre el cálculo de intereses, correspondientes a las tarjetas de crédito emitidas por el supervisado.

Del anterior argumento de descargo, la suscrita verifica que a folios 155 – 165 corre agregada la certificación extendida por la Jefe de Estrategia del Banco y que en lo medular se exponen: los tipos de intereses, la fórmula que utilizan para su respectivo cálculo en capitalización simple, finalizando con la ejemplificación a un caso práctico.

La conducta señalada a la supervisada es porque realizan el cálculo de los intereses utilizando una fórmula con promedio de días y no días calendario, es decir, para un año



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

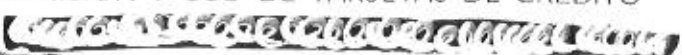
PAS-006/2019

normal promedian con 30.4167 y para un año bisiesto 30.50, cuando existe la obligación que el interés de las operaciones activas y pasivas debe calcularse con base al año calendario, considerando los días efectivamente transcurridos en cada una de sus operaciones, tal como lo establece el artículo 64 inciso 4° de la Ley de Bancos, en relación con el artículo 22 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

De lo anterior, la fórmula presentada aparentemente en su estructura está correcta, no obstante, el factor utilizado como "PD: Promedio de días mensuales en el año (30.5 = 366 /12 o 30.4167 = 365 /12)" si bien es cierto que depende del tipo de año, no consideran los días efectivamente transcurridos, correspondientes a la fecha de inicio y la fecha del corte mensual, razón por la cual, existen diferencias en los intereses determinados por los auditores de la Superintendencia con los reflejados en los estados de cuenta del Banco, mismos que corren agregados a folios 166 - 206.

2. **"BASE LEGAL Y CONTRACTUAL.** La base legal son la Ley de Bancos, Ley de Protección al Consumidor y la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito. La base contractual, son las disposiciones incluidas en los contratos de apertura de crédito o tarjeta de crédito. (...)" ; el apoderado del Banco expuso a su vez, que los pagos se liquidan primero contra intereses, comisiones, recargos y el saldo a capital; además, que existen fundamentalmente dos tipos de intereses, mencionando: i- Los del capital adeudado, que es el saldo del monto de las compras de meses anteriores, aún no pagado; y ii- Los de transacción, que son los intereses sobre compras del mes; concluyendo, que para ambos tipos de intereses se utiliza la misma tasa de interés pactada, que puede variar de conformidad a las reglas de variabilidad establecidas, ya que son fluctuantes, conforme al mercado y normas legales.

Asimismo, explicó brevemente la consistencia de los intereses sobre capital y su forma de aplicación, afirmando que la fórmula que el Banco utiliza se encuentra en concordancia a las disposiciones legales vigentes.

De lo anterior, la suscrita verifica que corren agregados como prueba de descargo en folios 140 – 154 copias certificadas por notario de tres "CONTRATOS DE APERTURA DE LÍNEA DE CRÉDITO ROTATIVA, PARA LA EMISIÓN Y USO DE TARJETAS DE CRÉDITO" específicamente de los tarjetahabientes: , que habiéndose analizado íntegramente, se determina que en cláusula: "VIII- FORMA DE PAGO" literalmente se dispuso: "El



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

Acreditado se compromete a pagar en efectivo al Acreditante, en la moneda previamente establecida en este contrato, de conformidad a los Estados de Cuenta, aún cuando esté presente un sobregiro en su límite establecido para esa fecha de la siguiente forma: El tarjetahabiente se obliga a pagar mensualmente el pago mínimo el cual estará conformado de la siguiente manera: (1) La suma de los intereses adeudados a la fecha de corte; (2) La suma de las comisiones y recargos adeudados a la fecha de corte; (3) El Capital vencido si lo hubiere; y (4) El resultante de dividir el saldo de capital entre el plazo de los meses de financiamiento a los que hace referencia el presente contrato. (...)" (todo lo resaltado es propio).

Sobre la obligación de pago mensual que posee el tarjetahabiente con el Banco, esta comprende la suma adeudada de los intereses, comisiones, recargos, capital vencido si existiere, desde la fecha de inicio hasta el respectivo corte, debiéndose utilizar en la referida fórmula lo dispuesto en el artículo 64 inciso 4° de la Ley de Bancos, en relación con el artículo 22 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, considerando los días efectivamente transcurridos.

3. "CASO del señor [REDACTED] de la tarjeta de crédito [REDACTED], Cuenta número [REDACTED], el apoderado del Banco presentó certificación extendida por la Jefe de Estrategia del Banco de América Central, S.A., de fecha ocho de julio del año dos mil diecinueve, relativa a los estados de cuenta de la tarjeta de crédito, tipo [REDACTED] número [REDACTED] a nombre de [REDACTED], de los meses de abril a junio del año dos mil dieciocho, corre agregada en expediente administrativo a folios 166 – 176. Del mismo modo, realizó explicaciones a los estados de cuenta: a) Mes de mayo con pago mínimo en junio, ambos del año dos mil dieciocho; y b) Mes de junio, pagadero en julio, ambos del año dos mil dieciocho.

4. "CASO del señor [REDACTED] PARA LA TARJETA [REDACTED] cuenta número [REDACTED]; el licenciado Córdova Hinds presentó certificación extendida por la Jefe de Estrategia del Banco de América Central, S.A., de fecha ocho de julio del año dos mil diecinueve, relativa a los estados de cuenta de la tarjeta de crédito, tipo [REDACTED] número [REDACTED] a nombre de [REDACTED], de los meses de abril a junio de dos mil dieciocho, corre agregada en expediente administrativo a



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

folios 177 – 187. Del mismo modo, realizó explicaciones a los estados de cuenta: a) Mes de mayo pagadero en junio, ambos del año dos mil dieciocho; y b) Mes de junio, pagadero en julio, ambos del año dos mil dieciocho.

5. "CASO DE LA SEÑORA [REDACTED] para la tarjeta de crédito [REDACTED], Cuenta número [REDACTED]", el apoderado del Banco presentó certificación extendida la Jefe de Estrategia del Banco de América Central, S.A., con fecha ocho de julio del año dos mil diecinueve, relativa a los estados de cuenta de la tarjeta de crédito, tipo [REDACTED] número [REDACTED] a nombre de [REDACTED], de los meses de abril a junio de dos mil dieciocho, corre agregada en expediente administrativo a folios 188 – 195. Igualmente, realizó explicaciones a los estados de cuenta: a) Mes de mayo, pero pagadero en junio, ambos del año dos mil dieciocho; y b) Mes de junio, pagadero en julio, ambos del año dos mil dieciocho.

6. "CASO DEL SEÑOR [REDACTED] para tarjeta de crédito [REDACTED] Cuenta número [REDACTED]", el licenciado Córdova Hinds presentó certificación extendida por la Jefe de Estrategia del Banco de América Central, S.A., con fecha ocho de julio de dos mil diecinueve, relativa a los estados de cuenta de la tarjeta de crédito, tipo [REDACTED] número [REDACTED] a nombre de [REDACTED], de los meses de abril a junio de dos mil dieciocho, corren agregados en el expediente administrativo a folios 196 – 206. De la misma manera, realizó explicaciones a los estados de cuenta: a) Mes de mayo dos mil dieciocho; y b) Mes de junio dos mil dieciocho.

De todo lo argumentado, por parte del apoderado del Banco, referente a los casos de tarjetahabientes descritos en sus números tres, cuatro, cinco y seis, luego de haberse verificado cada uno de ellos íntegramente, a manera de conclusión se puede reafirmar claramente el reproche a la supervisada, ya que utilizan una fórmula en la cual, efectúan la multiplicación de factores previamente definidos y con el producto lo dividen del cociente "(365/12)", es decir, que calculan con el promedio de días equivalentes al año y no con los días realmente transcurridos al mes que corresponde.



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

Aunado a lo anterior, el apoderado del Banco señaló a manera de ejemplo que para: **a)** un año normal promedian con 30.4167; y **b)** un año bisiesto 30.50, cuando existe la obligación que el interés de las operaciones activas y pasivas deben calcularse con base al año calendario, debiendo considerarse los días efectivamente transcurridos en cada una de sus operaciones, dicho esto en otras palabras, se reitera que el banco no estaba tomando los días efectivamente transcurridos correspondientes a la fecha de inicio y la fecha del corte mensual (28, 29, 30 o 31 días que en su caso específico posea cada mes) razón por la cual, existen diferencias en los intereses determinados por los auditores de la Superintendencia con los estados de cuenta proporcionados por el Banco, mismas consideraciones se encuentran reflejadas en el Informe No. IBC-DC-952/2018, de fecha diecisiete de diciembre de dos mil dieciocho, específicamente a folio 4 del expediente administrativo, donde constan las cantidades en Dólares de los Estados Unidos de América, referentes a los estados de cuenta de tarjetahabientes presentados como muestra, los cuales se demostraron con la siguiente tabla:

Deudor	Número de Referencia	Saldo Adeudado	Fechas de Corte	Intereses determinados		
				S / Estado Cuenta	SSF	Diferencia
		15,216.64	12/04/2018	309.90	304.70	5.20
		15,288.63	12/05/2018	302.70	306.91	- 4.21
		15,197.41	12/06/2018	312.88	306.99	5.89
		14,043.96	18/04/2018	284.25	278.90	5.35
		14,758.55	18/05/2018	279.76	283.65	- 3.89
		13,986.36	18/06/2018	293.41	287.89	5.52
		11,311.62	12/04/2018	213.21	209.20	4.01
		10,471.25	12/05/2018	195.67	198.38	- 2.71
		11,131.24	12/06/2018	206.37	202.49	3.88
		7,290.34	06/04/2018	144.62	141.90	2.72
		7,313.48	06/05/2018	137.85	139.76	- 1.91
		8,056.55	06/06/2018	149.53	146.72	2.81

Asimismo, es oportuno referirse a la certificación de fecha tres de julio de dos mil diecinueve, realizada por la Jefe de Riesgo Operacional y Seguridad de la Información, de la Gerencia de Riesgo Integral del Banco de América Central, S.A. que corre agregada en folios 112 - 139 misma que fue presentada por su apoderado, específicamente a folios 118



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

se logra identificar los comentarios que realizó la Administración del Banco respecto del presente hallazgo, indicando lo siguiente:

"La Gerencia de Mercadeo, determinó en conjunto con el área de TI que se hará una prueba controlada con un emisor que no tenga cuentas activas modificando el parámetro por emisor; en caso que la prueba sea exitosa se procederá con la modificación para el resto de emisores el primer día del mes siguiente de la prueba evaluada; en caso no sea exitosa, se deberá de ingresar un proyecto para realizar el cambio solicitado y se solicitará prioridad.

Sub Gerencia de Sistemas estará realizando las siguientes acciones:

- 1. Realizar pruebas con los parámetros existentes*
- 2. Revisión de los resultados de las pruebas*
- 3. Si las pruebas son exitosas, se elaborará cronograma para activar parámetro*
- 3.1. Se ejecutara cronograma elaborado en el punto 3 (22/04/2019)*
- 4. Si las pruebas no son exitosas, se ingresará proyecto para realizar el cambio solicitado y se solicitará prioridad*
- 5. Se procederá con la ejecución del proyecto (30/09/2019)"*

La suscrita verifica que el tratamiento al cálculo de intereses tiene mucha trascendencia en el sistema financiero debido a que existe un riesgo potencial a la transgresión de los derechos colectivos de los tarjetahabientes.

Con todo lo señalado en las presentes consideraciones, ampliamente se evidencia que el Banco ha incumplido el artículo 64 inciso 4° de la Ley de Bancos, en relación con el artículo 22 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, por haber utilizado parámetros en su fórmula que necesitaban la ejecución de pruebas técnicas a efectos de corregirla y así estar en sintonía con lo instruido por la Superintendencia.

D.1 Presunto incumplimiento al artículo 9 inciso 1° de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito; el apoderado del Banco planteó tres puntos donde desarrolló sus argumentos de descargo al presente señalamiento administrativo, formulando lo siguiente:

Primero, explicó que los contratos ya fueron suscritos por el funcionario del Banco, tal como se demuestra con las copias certificadas por notario que fueron agregadas al presente procedimiento, de tal manera considera que la observación realizada por la Superintendencia ha sido superada y, en todo caso, sería una




SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

situación cuya ausencia devendría en contra del Banco, ya que no podrían efectuar trámites judiciales teniendo como base contratos sin firmar.

En el segundo punto, señaló que el artículo 9 de Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito establece que el contrato entre el emisor y el titular se perfecciona mediante la firma del documento, asimismo, indicó que la mera solicitud de tarjeta de crédito no equivale a que haya contrato ni responsabilidad alguna para el emisor, porque el Banco se obliga por la publicidad, ofertas y por las obligaciones que inserte en sus modelos de contrato; tales circunstancias, hacen determinar que la ausencia de firmas en los contratos por parte del apoderado del Banco, no es motivo para considerar que no existían.

Para finalizar, hizo referencia a los artículos 965, 969, 970, 971 y 999 todos del Código de Comercio, indicando que los contratos mercantiles se prueban de varias formas, poniendo de ejemplo *las ofertas*, ya que estas son realizadas por una de las partes y *aceptadas* por la otra, concretizándose en instrumentos privados o públicos. Del mismo modo, hizo referencia que las promociones, avisos de venta, etc. efectuados por los comerciantes y, en el caso particular por el Banco siendo emisor de tarjetas de crédito, lo obligan a cumplir el ofrecimiento.

Se verifica que el apoderado del Banco agregó como prueba de descargo, copias certificadas por notario de tres contratos de "Apertura de Línea de Crédito Rotativa para la Emisión y uso de Tarjetas de Crédito" específicamente de los tarjetahabientes:  todos debidamente firmados por las partes contratantes, corren agregados en el expediente administrativo a folios 140 – 154.

La suscrita coteja las copias certificadas por notario presentadas por el apoderado del Banco con el anexo número 5 que corre agregado a folios 27 – 32 del Informe No. IBC-DC-952/2018, de fecha diecisiete de diciembre del año dos mil dieciocho, en donde se encuentran copias simples de los tres contratos de tarjetahabientes supra relacionados, mismos que fueron proporcionadas por personal del Banco al momento de la visita de supervisión, en los que **claramente consta que no estaban firmados por el representante legal de la supervisada** y por ende, tampoco estaban autenticados por funcionario autorizado (notario). De lo anterior, en el informe relacionado quedó constancia que la Auditora hizo énfasis, señalando que al cierre de la visita de supervisión,



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

el Banco les presentó los mismos contratos debidamente firmados, corren agregados en anexo 5-A en folios 33 – 38.

Importante es resaltar que el artículo 9 inciso 1° de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, establece que este tipo de contratos se perfeccionan mediante las firmas de las partes, por tanto, argumentar que no existe ley que establezca referida obligación, es totalmente improcedente desde cualquier ángulo jurídico, porque nos encontramos frente a un contrato que exige ciertas formalidades legales, debido al ámbito especial que rige las relaciones de las instituciones financieras con sus clientes.

Sobre lo expresado por el apoderado del Banco relativo a que "el emisor se obliga por publicidad, ofertas, obligaciones y condiciones que inserte en sus modelos de contratos", preciso es señalar que en ningún momento se increpo la obligación que posea el Banco en virtud de su publicidad y ofertas, lo que resulta contradictorio, es referirse a las obligaciones y condiciones dispuestas en los contratos, ya que éstos no se encontraban perfeccionados; en ese sentido, la suscrita considera que si bien es cierto, una de las formas para probar la existencia de un contrato mercantil es mediante la oferta y aceptación respectivamente, pero en materia de tarjetas de crédito, esto se verifica **mediante la firma de las partes, exigencia que debe cumplirse para poder perfeccionarse.**

Con todo lo anteriormente señalado, se puede concluir que se ha evidenciado que el Banco de América Central, S.A. posee deficiencias en el control y revisión de la documentación que origina el financiamiento a través de tarjeta de crédito a los casos de tarjetahabientes verificados, incumpliendo el artículo 9 inciso 1° de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito; pese a su infracción administrativa, la suscrita verifica que en el Informe No. IBC-DC-952/2018, de fecha diecisiete de diciembre del año dos mil dieciocho, la Auditora hizo énfasis que al cierre de la visita de supervisión el Banco les presentó los mismos contratos debidamente firmados, acción que deberá ser considerada como atenuante al momento de verificar la sanción a imponer.

D.2 Presunto incumplimiento al artículo 26 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito; el apoderado del Banco relacionó los artículos 20, 142 y 145 del Código Procesal Civil y Mercantil, argumentando que la Superintendencia pretende aplicar equivocadamente la contabilización del plazo, respecto al procedimiento de corrección de operaciones detalladas en los estados de cuentas de tarjetas de crédito, debiéndose contar únicamente los días hábiles, para lo cual, ejemplificó



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

casos señalados por las leyes, respaldando su postura, específicamente los artículos 82 de la Ley de Procedimientos Administrativos; 14 literal a), 17 literal h), 18 literal b), 22, 23, 24 y 25 todos de la Ley de Regulación de los Servicios de Información sobre el Historial Crediticio de las Personas; 25 y 119 Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa; y 94 de la Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios. En sintonía con sus argumentos presentó como documentación de descargo los literales l) al w) dispuestos en el romano: "III. PRUEBA INCORPORADA AL PROCEDIMIENTO, número 2. PRUEBA DE DESCARGO" de la presente resolución.

Sobre los presentes argumentos de descargo, la suscrita identifica que el apoderado del Banco hizo referencia al cómputo de plazos concernientes a la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, específicamente al procedimiento de recepción de reclamo que dispone su artículo 26, realizando un análisis general, en el cual tomó de referencia el Código Procesal Civil y Mercantil e ilustró con diferentes leyes que se ajustan a su postura que son días hábiles.

La ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, no precisa textualmente si el cálculo de sus plazos refieren a días hábiles o días calendario, es menester del intérprete valorar de forma lógica y sistemática la intención del legislador en regular las posibles situaciones jurídicas, específicamente en el caso que nos concierna, respecto a la relación del emisor o coemisor y titular o tarjetahabiente.

De lo anterior, se procedió diligentemente a verificar si en la Ley de Bancos de alguna forma se encuentra regulada tal situación u otra análoga a lo dispuesto en el artículo 26 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, no obstante, el legislador evidentemente no lo contempló, lo que sí dispuso ampliamente, fue su intención en establecer los casos específicos que se tomarían como "días hábiles" y, citó a manera de ejemplo algunos artículos: 14, 57, 63, 76 inciso final, 77, 79, 106 inciso final, 112-B, 162 inciso 4°, 163 literal i), 167 inciso final, 206, etc; por lo que, es viable aseverar que en los plazos que el legislador no definió como hábiles en esta materia se tendrían como **días calendario**; ejemplificó con los artículos siguientes: 6 inciso 3°, 7, 11, 12, 16, 17, 21, 22, 28, 33, 37, 40, 68, 72, 73, 118, 125, 158, 165, etc, todos de la Ley de Bancos.

Por otra parte, el Código de Comercio en su Libro Cuarto, Obligaciones y Contratos Mercantiles. Título I, Obligaciones y Contratos en General, Capítulo I, Obligaciones Mercantiles, el artículo 945 textualmente dispone lo siguiente: "*Las obligaciones, actos y*



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

contratos mercantiles en general, se sujetarán a lo prescrito en el Código Civil, salvo las disposiciones del presente Título.”; referido artículo es claro en señalar el cuerpo legal que se encuentra obligado a cumplir, con la salvedad en las regulaciones de dicho Título.

Ahora bien, nos remitimos a la **norma sustantiva** para esclarecer tal situación, el Código Civil en el artículo 48 dispone lo siguiente: *“En los plazos que señalaren en las leyes, o en los decretos del Poder Ejecutivo, o de los tribunales o juzgados, se comprenderán aun los días feriados; a menos que el plazo señalado sea de días útiles, expresándose así; pues en tal caso no se contarán los feriados.”* Esto refuerza la presente posición, el legislador cuando consideró el cómputo de plazos en días hábiles lo determina claramente, caso contrario se tendrían como **días calendario**.

Refiriéndonos nuevamente al Código de Comercio, el artículo 978 nos deja fuera de todo supuesto y reafirma la orientación del presente análisis, que si bien es cierto nos concierne un plazo legal, también, podemos referirnos a la correcta interpretación de convenciones suscritas por las partes intervinientes en los supuestos de reclamos: *“Los contratos redactados en formularios impresos o preparados por una de las partes, se interpretarán en caso de duda, en el sentido más favorable al otro contratante.”*; en ese sentido, para el titular o tarjetahabiente en su caso, es más favorable obtener una resolución a sus reclamos en treinta días calendario que el cómputo en días hábiles.

Respecto al fundamento legal indicado por parte del apoderado del Banco, se precisa que el Código Procesal Civil y Mercantil, regula el cómputo de plazos procesales de los Tribunales siendo estos días y horas hábiles, en cambio la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito en su artículo 26 dispone un procedimiento interno para el Banco con el cómputo de días calendario.

Mediante el Informe No. IBC-DC-952/2018, de fecha diecisiete de diciembre del año dos mil dieciocho, específicamente en su anexo número siete que corre agregado a folios 51 del expediente, se identifica que el Banco de América Central, S.A. atendió veintidós reclamos de tarjetahabientes fuera del plazo legal, asimismo, se constata mediante la certificación que corre agregada a folio 207 en el presente expediente, que únicamente dos de referidos casos fueron resueltos de forma favorable.

Por otra parte, a folios 52 – 53 corre agregado el anexo número ocho del Informe en comento No. IBC-DC-952/2018, en el cual, se estipuló adicionalmente una muestra de cuarenta y dos reclamos por arreglos de pago y cargos internos del Banco, los cuales



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

mostraban estatus "en proceso", estando fuera del plazo legal. Valorada la prueba de descargo que fue presentada a los referidos casos, se identificó a folios 208 – 209 que corre agregada una certificación que posee detalladamente el total de "días hábiles" transcurridos según los cálculos del Banco, teniendo cuatro casos resueltos fuera del plazo, sin embargo, la Superintendencia efectuó la respectiva contabilización en días calendario, verificando que son seis casos de los clientes

[REDACTED] que se resolvieron de manera extemporánea.

Según folios 210 – 223 se identificó, que tres casos correspondientes a los clientes:

[REDACTED] fueron tramitados en sede Administrativa de la Defensoría del Consumidor.

En consecuencia de los párrafos que anteceden, advierte la suscrita que el espíritu de la norma en cuanto al plazo establecido en el artículo 26 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, es para que el Banco en primer plano desarrollé de forma efectiva un procedimiento interno que atienda los reclamos concernientes a los estados de cuenta, efectuados por los titulares o tarjetahabientes; no debe entenderse, según sea el caso, esperarse a que sean tramitados vía denuncia en la Defensoría al Consumidor, pues la referida Institución posee competencias especiales de conformidad a su ley y reglamento, que no regulan el procedimiento interno en comento.

Sobre todo lo expuesto, ampliamente se logra concluir que el Banco posee responsabilidad administrativa en el incumplimiento del artículo 26 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito.

- E. OTROS ARGUMENTOS; el apoderado del Banco en su escrito de fecha nueve de julio de dos mil diecinueve, también argumento: "**EMPLAZAMIENTO SUSCRITO SIN NOMBRAMIENTO ADECUADO**", expresando que en la resolución de inicio del presente procedimiento sancionador, contentiva del emplazamiento a su mandante para responder por las presuntas infracciones legales, este fue suscrito por el señor Sigfredo Gómez en calidad de Superintendente del Sistema Financiero en Funciones, relacionando que de conformidad a los artículos 21 y 22 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, el Superintendente del Sistema Financiero debe nombrar a su sustituto de entre los Superintendentes Adjuntos y además por el orden de procedencia, es decir, conforme el orden de



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

su nombramiento el cual fue efectuado por el Presidente de la República o conforme a la precedencia que él determine. Asimismo, el apoderado de la supervisada realizó un análisis a la resolución No. 22-2019 de las once horas del día siete de mayo de dos mil diecinueve, expresando que de ese acto administrativo no se sabe con precisión cuántos Superintendentes Adjuntos están y cuál es la procedencia entre ellos para estos casos, concluyendo que, existe falta de certeza, motivación y transparencia en dicha resolución.

Sobre el presente argumento, la suscrita verifica que en la citada resolución administrativa No. 22/2019 realizada a las once horas, del día siete de mayo del año dos mil diecinueve, por el Superintendente del Sistema Financiero, Ingeniero José Ricardo Perdomo Aguilar, contiene el nombramiento como Superintendente en Funciones al Licenciado Sigfredo Gómez, persona quien ostentaba el cargo de Superintendente Adjunto de Pensiones y que lo sustituiría para el período comprendido del once al dieciséis de mayo del año dos mil diecinueve, por motivo de ausencia en la Institución, teniendo así las mismas atribuciones legales del referido titular.

El artículo 21 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, indica claramente que en caso de **ausencia** o impedimento temporal del Superintendente, este será sustituido **por uno de los Superintendentes Adjuntos** en el orden de precedencia que **él determine**, quedando justificado que en dicha resolución administrativa se cumple con la condición casuística por ausencia, sustitución por un Superintendente Adjunto y en orden de precedencia que el Superintendente en ese entonces determinó, esta última condición lo estableció expresamente en la referida resolución, designando preponderantemente como su sustituto al Licenciado Sigfredo Gómez, para el periodo supra relacionado, **lo cual es legal la referida suplencia.**

De lo anterior, el argumento que realizó el apoderado del Banco, está orientado en una interpretación de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, deduciendo desacertadamente que *"las sustituciones deben efectuarse por el orden de nombramiento que realizó el Presidente de la República"*, criterio que no posee asidero legal.

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

Ante el contexto que antecede, corresponde ahora considerar todos los elementos supra vertidos en este procedimiento administrativo sancionador.



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

Tanto la jurisprudencia local como la comparada y la doctrina de tratadistas nacionales e internacionales en materia de derecho administrativo sancionatorio, los cuales convergen en la aplicabilidad general de los principios y garantías fundamentales del derecho penal público, en la actividad administrativa sancionatoria del Estado. En ese sentido, 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 sanción correspondiente; y 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.

Sobre el fundamento que precede, la suscrita considera necesario también citar específicamente el criterio adoptado por la Sala de lo Constitucional de este país, en el proceso de inconstitucionalidad marcado con referencia 4-2005, de fecha veintiuno de marzo de dos mil seis, en el que ha sostenido categóricamente que para la imposición de las sanciones -dentro de un debido proceso- deben de tomarse en cuenta dos elementos esenciales los cuales son: la racionalidad y la proporcionalidad, por cuanto ha expresado atinadamente lo siguiente:

"Consecuentemente, la razonabilidad es un estándar valorativo que permite escoger una alternativa, entre varias, más o menos restrictivas de derechos o principios constitucionalmente reconocidos, valiéndose de ciertos criterios que han tratado de ser objetivos. En sentido amplio, conlleva una serie de elementos a la hora de su aplicación al caso concreto que pueden ser: (i) adecuación o idoneidad frente al caso concreto; (ii) necesidad o indispensabilidad para el análisis de la situación; y (iii) proporcionalidad en sentido estricto. En el juicio de adecuación las leyes deben tener un fin en sí mismas y, conocido este, su desarrollo normativo ser el adecuado para obtenerlo; en el de necesidad o indispensabilidad se examina si la medida adoptada por el legislador es la menos restrictiva de los derechos fundamentales, de entre las igualmente eficaces la menos lesiva de los derechos -vale decir, se refiere a la elección de la medida necesaria-; finalmente, la proporcionalidad en sentido estricto es una relación entre medio y fines donde se trata de examinar si esa medida es o no "excesivamente gravosa".

El principio de proporcionalidad, incluido en el más general de "prohibición de exceso",



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

supone un límite al ejercicio de la actividad represiva del Estado, pues obliga a que cualquier acción pública de esta índole observe una proporción o justa medida con el objetivo pretendido con su puesta en práctica, de forma que, cuando el mismo pueda lograrse a través de cauces alternativos manifiestamente menos gravosos, se imponga la utilización de estos últimos. Se puede formular entonces la proporcionalidad como un criterio de justicia de una adecuada relación medios y fines en los supuestos de injerencias de la autoridad sobre los derechos fundamentales; es decir, como un patrón de medición que posibilite el control de cualquier acto excesivo mediante la contraposición del motivo y los efectos. Es justamente un límite frente a las intromisiones del poder en el ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos. Pero también se constituye como un límite en el ejercicio de los derechos, cuando en el ámbito de los mismos resulta que puede menoscabar o lesionar otros derechos, principios o valores constitucionales (...)".

Así también, el artículo 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, ha determinado previamente una gama de criterios para la adecuación de las sanciones, los cuales la Superintendencia considera al momento de imponer sanción pecuniaria por la comisión de una infracción, los cuales 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.

La suscrita Superintendente, respetando las bases anteriores y aplicando las reglas de la Sana Crítica, considera que son cinco conductas antijurídicas cometidas por el Banco de América Central, S.A., establecidos en los artículos: **1)** 37 inciso 1° Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero; **2)** 11 inciso 2° de las Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito (NTC-01); **3)** 64 inciso 4° de la Ley de Bancos, en relación con el artículo 22 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito; **4)** 9 inciso 1° de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito; y **5)** 26 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito; todas son de **carácter grave** en razón que se ha comprobado negligencia en el cumplimiento de sus obligaciones, generando un impacto en la gestión de riesgos.

En la misma línea, dentro de los aspectos a valorar en este apartado, se encuentra el efecto



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

disuasivo en el infractor respecto a las conductas consumadas; por lo que, la suscrita es de la consideración que la sanción a imponer debe ser justa y proporcional, a fin de que se logre evitar que el Banco de América Central, S.A., vuelva a cometer los incumplimientos reprochados y debidamente comprobados dentro de este procedimiento.

En relación a la **duración de las conductas y la reincidencia**, la suscrita considera que a pesar de existir permanencia a referidas conductas reprochadas durante el proceso de supervisión, no existe reincidencia inmediata en este procedimiento, por lo que, es procedente tomar en cuenta este aspecto al imponer la sanción administrativa que corresponde.

Siguiendo con el análisis valorativo, es importante citar el artículo 43 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, que establece: *"La Superintendencia, observando el procedimiento sancionatorio establecido en esta Ley, podrá imponer a los supervisados, las sanciones siguientes: amonestación escrita, multa, inhabilitación, suspensión, cancelación en el registro respectivo o revocatoria de la autorización que les haya otorgado. (...)".* Asimismo, el artículo 44 del mismo cuerpo normativo, estipula que: *"Las instituciones y personas supervisadas por la Superintendencia estarán sujetas a las sanciones previstas en el artículo anterior que, si se tratare de multas, estas podrán ser de hasta el dos por ciento del patrimonio en el caso de las personas jurídicas o hasta de quinientos salarios mínimos urbanos del sector comercio en caso de personas naturales, cuando incurran en infracciones a lo siguiente: a) Obligaciones contenidas en esta Ley y en las siguientes que les sean aplicables (...) Ley de Bancos; (...) o a otras leyes que por contener obligaciones de carácter financiero, resulten aplicables a los sujetos supervisados; b) Disposiciones contenidas en los reglamentos, normas técnicas e instructivos que desarrollan las obligaciones establecidas en las leyes antes mencionadas; (...)* Lo resaltado es propio.

Sobre los aspectos técnicos y legales antes referidos se concluye que, respecto a los ilícitos administrativos cometidos por el Banco de América Central, S.A., establecidos en:

1) Art. 37 inciso 1º de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, procede imponer sanción PECUNIARIA;

2) Art. 35 literal b) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, procede ABSTENERSE DE CONOCER SOBRE LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA, en virtud de la tramitación del Procedimiento Administrativo Sancionador marcado bajo la referencia



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

PAS-021-2018 donde se conocen dichas circunstancias;

3) Art. 11 inciso 2° de las Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito (NTC-01), procede imponer sanción PECUNIARIA;

4) Art. 64 inciso 4° de la Ley de Bancos, en relación con el artículo 22 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, procede imponer sanción PECUNIARIA;

5) Art. 9 inciso 1° de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, procede imponer la sanción de AMONESTACIÓN ESCRITA, habiéndose considerado que el Banco al cierre de la visita de supervisión presentó los contratos debidamente firmados, circunstancia que demuestra una acción reparadora; y,

6) Art. 26 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, procede imponer sanción PECUNIARIA.

En referencia a la determinación de la capacidad económica, el Art. 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, estipula que se podrá tomar como base, la última declaración de renta del presunto infractor o cualquier otro medio probatorio, según lo requiera la Superintendencia. Se ha informado, que el patrimonio del supervisado al treinta y uno de diciembre del año dos mil dieciocho, ascendía a DOSCIENTOS SESENTA Y SEIS MILLONES CIENTO CINCUENTA Y UN MIL QUINIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$266.151.500.00), lo cual consta en el Informe No. DAE-226/2019, de fecha ocho de julio del año dos mil diecinueve, proveniente de la Dirección de Análisis de Entidades, al cual se anexa copia de los Estados Financieros correspondientes.

POR TANTO: De conformidad a los anteriores considerandos y sobre la base de los artículos siguientes: 11, 12, 14 y 86 de la Constitución de la República; 43, 44 literales a) y b) y 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero; y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos, **SE RESUELVE:**

- 1) **DETERMINAR** que el **BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A.**, cometió infracción al artículo 37 inciso 1° de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y **SANCIONARLO** con una de **MULTA** por la cantidad de **CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTITRÉS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON TRES**



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

- CENTAVOS (US\$5,323.03) equivalente al 0.002% del patrimonio del Banco por el cometimiento de dicha infracción;
- 2) **ABSTENERSE DE CONOCER SOBRE LA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA** del BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A., en relación al artículo 35 literal b) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, en virtud de la tramitación del Procedimiento Administrativo Sancionador marcado bajo la referencia PAS-021-2018 donde se conocen dichas circunstancias;
 - 3) **DETERMINAR** que el BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A., cometió infracción al artículo 11 inciso 2° de las Normas para el Sistema de Tarjetas de Crédito (NTC-01) y **SANCIONARLO** con **MULTA** por la cantidad de **CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTITRÉS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON TRES CENTAVOS (US\$5,323.03)** equivalente al 0.002% del patrimonio del Banco por el cometimiento de dicha infracción;
 - 4) **DETERMINAR** que el BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A., cometió infracción al artículo 64 inciso 4° de la Ley de Bancos, en relación con el artículo 22 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito y **SANCIONARLO** con **MULTA** por la cantidad de **CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTITRÉS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON TRES CENTAVOS (US\$5,323.03)** equivalente al 0.002% del patrimonio del Banco por el cometimiento de dicha infracción;
 - 5) **DETERMINAR** que el BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A., cometió infracción al artículo 9 inciso 1° de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito y **SANCIONARLO** con **AMONESTACIÓN ESCRITA** por el cometimiento de dicha infracción;
 - 6) **DETERMINAR** que el BANCO DE AMÉRICA CENTRAL, S.A., cometió infracción al artículo 26 de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito y **SANCIONARLO** con una **MULTA** por la cantidad de **CINCO MIL TRESCIENTOS VEINTITRÉS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON TRES CENTAVOS (US\$5,323.03)** equivalente al 0.002% del patrimonio del Banco por el cometimiento de dicha infracción;
 - 7) **HÁGASE** saber al supervisado, que las multas impuestas deberán ser del conocimiento en la colecturía de la Dirección General de Tesorería del Ministerio



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-006/2019

de Hacienda; y una vez canceladas deberán presentar su comprobante a esta Superintendencia; y,

- 8) **HÁGASE** del conocimiento del supervisado que posee el derecho de interponer recurso a la presente resolución de conformidad a los artículos 64 y 66 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, el Recurso de Rectificación con carácter facultativo o el Recurso de Apelación como requisito para agotar la vía administrativa, teniendo el plazo de cuatro días hábiles para la interposición del primero y diez días hábiles para el segundo, contados desde el día siguiente al de la notificación respectiva y que, de no hacer uso en el plazo legal, la presente resolución quedará firme, según lo establecido en el artículo 62 de la misma ley.

NOTIFÍQUESE.



Mirna Patricia Arévalo de Patiño

Superintendente del Sistema Financiero

A.12