



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-8/2021

**SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO**, San Salvador, a las trece horas del día veintiséis de noviembre de dos mil veintiuno.

El presente procedimiento administrativo sancionador, inició de manera oficiosa mediante auto dictado a las diez horas ocho minutos del día diecisiete de septiembre de dos mil veintiuno en contra de la **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO GENTE, SOCIEDAD ANÓNIMA** en adelante también identificada como **SAC GENTE, S.A.**, la SAC o la supervisada, la cual antes se denominaba **Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores, Sociedad Anónima**, a efecto de determinar responsabilidad administrativa sobre presuntas infracciones, de las cuales se ha informado por medio del Memorando No. **DR-26/2018**, de fecha doce de noviembre de dos mil dieciocho; y, el Informe **DR-ROT-170/2018** con sus anexos, de fecha veintiuno de junio de dos mil dieciocho, el primero emitido por la Dirección de Riesgos de esta Superintendencia y el segundo por el Departamento de Riesgo Operacional y Tecnológico de dicha Dirección.

**I) PRESUNTOS INCUMPLIMIENTOS.**

**1. Presunto incumplimiento al Art. 20 de las Normas para la Gestión del Riesgo Operacional de las Entidades Financieras (NPB4-50) en relación al Art. 18 de dichas normas.**

El Art. 20 de las Normas establece: "Las entidades deben enviar a la Superintendencia, de forma anual y a más tardar el treinta y uno de enero de cada año, los eventos contenidos en las "Bases de datos" a que hacen mención las presentes Normas, iniciando con la base de datos del año dos mil trece, remitiéndolo por medios electrónicos o de la forma que la Superintendencia lo determine".

El Art. 18 de las Normas establece: "Las entidades deben conformar una base de datos centralizada que permita registrar, ordenar, clasificar y disponer de información sobre los eventos de riesgo operacional. Éstos deben ser clasificados por factores, determinando la frecuencia del evento y el efecto producido, debiendo contener como mínimo los campos que se detallan en el Anexo No. 4 y remitirlo por medios electrónicos o de la forma que la Superintendencia lo determine".

El incumplimiento se configura en razón de que se verificó que SAC Gente, S.A., antes SAC Multivalores, S.A., no remitió en el plazo establecido el reporte de eventos de riesgo operacional de los años dos mil dieciséis y dos mil diecisiete.

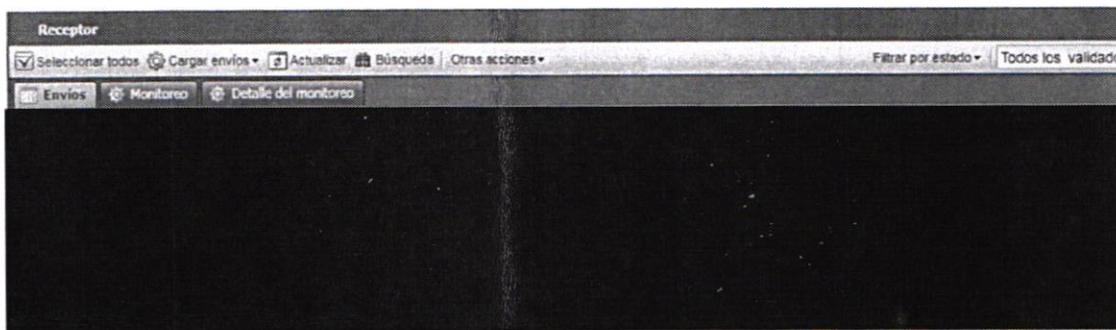


SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-8/2021

La entidad presentó "Carta de No Movimiento" para las bases correspondientes a los años dos mil dieciséis y dos mil diecisiete, afirmando que no se habían reportado porque no habían generado pérdidas significativas para la entidad, así como no contar con eventos relacionados con la continuidad del negocio o con sistema de información, sin embargo, registró un total de 109 eventos de riesgo operacional en el período antes mencionado, lo cual se evidenció en presentación realizada a personal de esta Superintendencia en visita efectuada en fecha seis de marzo de dos mil dieciocho.

A continuación, se presenta captura de pantalla como evidencia de que no se adjuntó archivo por parte de la SAC, conteniendo el respectivo reporte.



**2. Presunto incumplimiento al Art. 4 numeral 1) literal d) de las Normas sobre Información de Depósitos y de sus Titulares (NPB4-32)**

El Art. 4 establece: "... la descripción de los datos mínimos que deberán estar disponibles en las Bases de Datos respectivas a las plataformas de producción de cada uno de los bancos, independientemente de su organización, estructura o tabla a la que pertenezca el dato o columna, y constituyen la información básica que debe estar disponible.

1) Cliente.

d) Número de Identificación Único (NIU) de Cliente:

De conformidad con la estructura de codificación definida por cada banco, de acuerdo con la definición establecida en la presente norma, deberá poder identificarse unívocamente a cada persona natural o jurídica o patrimonio, con un solo código numérico o alfanumérico, que



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-8/2021

*permita localizarlo en todas sus operaciones con el banco, tanto activas como pasivas, principales o secundarias”.*

El incumplimiento se configura en razón de que se detectó que una misma persona es registrada como cliente en el sistema Akros-sys con un Número de Identificación Único (NIU) diferente al que es registrada en el Sistema Sysde Banca, lo cual se puede evidenciar en la siguiente muestra:

| Mes de referencia<br>archivo<br>persona.xml<br>(normas NPB4-<br>17) | Sistema | NIT | Nombre del Cliente | NIU |
|---|---------|-----|--------------------|-----|
| Diciembre 2017  |         |     |                    |     |
| Enero 2018  |         |     |                    |     |

**3. Presunto incumplimiento al Art. 5 de las Normas sobre Información de Depósitos y de sus Titulares (NPB4-32).**

El Art. 5 establece: *“Deberá existir integración entre el sistema de clientes, depósitos de los bancos y su contabilidad, con su sistema de créditos y con el resto de operaciones del banco”.*

El incumplimiento se configura en razón de que se detectó que los sistemas Akros-sys y Sysde Banca no están integrados, no existiendo conexión automática entre ambos y encontrándose instalados en infraestructuras tecnológicas independientes; razón por la cual la SAC efectúa procesos manuales para relacionar la información de un sistema con la del otro, siendo esos procesos susceptibles a errores humanos y modificación no deseada de información. Muestra de esos procesos manuales son los siguientes:



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-8/2021

- a) Consolidación de la información contable del sistema Sysde Banca con la información contable del sistema Akros-sys, la cual se realiza manualmente en el módulo de contabilidad del sistema Sysde Banca.
- b) Consolidación de los archivos requeridos en las "Normas sobre el procedimiento para la recolección de datos del Sistema Central de Riesgos" (NPB4-17) que son enviados a esta Superintendencia, los cuales se generan separadamente desde el sistema Sysde Banca y desde el sistema Akros-sys.

## II. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO.

1. Visto el Memorándum N° DR-026/2018 de fecha doce de noviembre de dos mil dieciocho y el Informe DR-ROT-170/2018 de fecha veintiuno de junio de dos mil dieciocho, ambos con sus anexos, el primero emitido por la Dirección de Riesgos de esta Superintendencia y el segundo por el Departamento de Riesgo Operacional y Tecnológico de dicha Dirección, se dictó resolución de las diez horas con ocho minutos del día diecisiete de septiembre de dos mil veintiuno, mediante la cual se ordenó el inicio del presente procedimiento administrativo sancionatorio. Asimismo, se ordenó emplazar a la **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO GENTE, SOCIEDAD ANÓNIMA**, con el propósito de que ejerciera sus derechos constitucionales de audiencia, defensa y contradicción, en consecuencia, se pronunciase sobre los hechos que se le atribuyen. Resolución que fue notificada mediante acta de las catorce horas con diez minutos del día veintidós de septiembre de dos mil veintiuno, entregándosele copia de los documentos que sirvieron de base para su emisión. Folios 105-108.

2. Por medio de escrito de fecha uno de octubre de dos mil veintiuno, suscrito por el licenciado **Jesús Eduardo Fernández Duarte**, en calidad de Apoderado General Judicial con cláusula especial de **SAC GENTE, S.A.**, contestó el emplazamiento allanándose a las pretensiones que se realizan en contra de su representada, y solicitando omitir la etapa de apertura a pruebas. Folios 109-119.

3. Por resolución de las doce horas del día seis de octubre de dos mil veintiuno, se resolvió agregar el escrito antes mencionado, tener por contestado el emplazamiento, omitir la apertura a pruebas y requerir a la Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras, determinar la capacidad económica de la SAC, con base en los estados financieros auditados al treinta y uno diciembre de dos mil veinte. Dicha resolución fue notificada en fecha seis de octubre de dos mil veintiuno a la Superintendencia Adjunta de



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-8/2021

Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras y, el siete del mismo mes y año a la SAC. Folios 120-122.

4. Mediante informe contenido en Memorándum No. SABAO-AF-007/2021, de fecha once de octubre de dos mil veintiuno, la Coordinadora de Análisis Financiero en Funciones, emitió el análisis de capacidad económica de la SAC, con referencia al treinta y uno de diciembre de dos mil veinte. Folios 123-126.

5. Por medio de resolución de las trece horas con treinta minutos del día quince de octubre de dos mil veintiuno, se resolvió agregar el Memorándum No. SABAO-AF-007/2021, mencionado en el número anterior y, que se procediera a emitir la resolución final correspondiente. Resolución que fue notificada en fecha veintidós de octubre de dos mil veintiuno. Folios 127-128.

### III. PRUEBA INCORPORADA AL PROCEDIMIENTO.

#### A. PRUEBA DE CARGO.

1. Memorándum No. DR-026/2018 de fecha doce de noviembre de dos mil dieciocho, proveniente de la Directora de Riesgos, mediante el cual se solicitó el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra de SAC GENTE, S.A., en esa fecha denominada Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores, Sociedad Anónima, por presuntos incumplimientos identificados en evaluación de la Gestión de Riesgos. Folios 1-3.

2. Informe No. DR-ROT-170/2018 de fecha veintiuno de junio de dos mil dieciocho, emitido por el Departamento de Riesgo Operacional y Tecnológico, contentivo del informe en el cual se hace del conocimiento de la Directora de Riesgos, los presuntos incumplimientos de la SAC. Folios 4-10.

3. Anexo 1: Carta No. DR-5233 de fecha dos de marzo de dos mil dieciocho, dirigida al Presidente de la SAC, suscrita por la Directora de Riesgos, por medio de la cual se remitió el nombramiento del personal técnico designado para la evaluación de la Gestión de Riesgos. Folios 11 y 12.

4. Anexo 2: Carta de fecha dieciséis de enero de dos mil dieciocho, dirigida al Superintendente del Sistema Financiero, suscrita por el Jefe de Riesgo Operacional de la SAC, por medio de la cual manifiesta que en relación al envío de información del sistema Eventos de Riesgo



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-8/2021

Operacional, se informó que durante el mes de diciembre de dos mil diecisiete no hubo movimiento, motivo por el cual no sería enviado el verificador correspondiente a ese mes. Folio 13.

5. Anexo 3: Impresión de la filmina número seis del documento "AG-01 Gob Corp Mar 2018" Histórico de Reportes ERO (Eventos de Riesgo Operacional) (Anexo 3) Folios 14.

6. Anexo 4: Impresión de correo electrónico de fecha nueve de marzo de dos mil dieciocho y de archivo adjunto conteniendo cuadro denominado "Control de incidente de riesgos operacionales" del periodo de enero de dos mil dieciséis a diciembre de dos mil diecisiete, el cual fue remitido por la SAC a esta Superintendencia. Folios 15 - 22.

7. Anexo 5: Impresión del "Informe de Riesgo Operacional", concluyendo al final del mismo que durante el año dos mil dieciséis no se reportaron eventos de riesgos con pérdidas reales, por lo que el indicador de cumplimiento Normativo relacionado al envío de los eventos de riesgos que hubiesen generado pérdidas reales se reportaría como "No ocurrencias durante el año". Folios 23-28.

8. Anexo 6: Impresión de correo electrónico de fecha nueve de abril de dos mil dieciocho y de archivo adjunto conteniendo cuadro denominado: Planes de Acción del Informe Definitivo de Visita de Inspección. Folios 29 - 31.

9. Anexo 7: Copia simple de Contrato de Derecho de Uso al Software denominado Akros-Sys y Procesamiento de Datos, de fecha veintidós de febrero de dos mil dieciséis, suscrito por el Representante Legal de la SAC y el de la Sociedad Akros Technologies, S.A. Folios 32 - 39.

10. Anexo 8: Copia simple de Anexo D: Adenda 2 del Contrato de Derecho de Uso al Software Denominado Akros-Sys y Procesamiento de Datos, suscrito el día veinticinco de abril de dos mil diecisiete por el representante legal de la SAC y el veintiséis de abril de dos mil diecisiete por el Representante de la Sociedad Akros Technologies, S.A. Folios 40 - 42.

11. Anexo 9: Copia simple de la carta de fecha doce de enero de dos mil diecisiete, dirigida al Intendente de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito de esta Superintendencia, suscrita por el Gerente General de la SAC, por medio de la cual emiten argumentos de descargo a las observaciones comunicadas en la nota N° BCS-SAC-032287 de fecha veintiocho de diciembre de dos mil dieciséis. Folios 43-46.



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-8/2021

12. Copia simple de la carta de fecha seis de enero de dos mil diecisiete, dirigida al Gerente General y al Gerente de Banca de Consumo de la SAC suscrita por el Gerente General de Akros Technologies, S.A. Folio 47.
13. Anexo 10: Copia simple de Contrato de Prestación del Servicio de Implementación del Sistema "SYSDE BANCA" y sus anexos, de fecha veinticinco de septiembre de dos mil trece, suscrito por el Representante Legal de Soluciones Informáticas de las Américas SYSDE, S.A. DE C.V. y el Representante Legal de la SAC. Folios 48 – 64.
14. Anexo 11: Copia simple del documento titulado "Acciones para Escenarios de Contingencia", con fecha de creación seis de septiembre de dos mil diecisiete, versión uno. Folios 65 – 71.
15. Anexo 12: Impresión de capturas de pantalla durante la administración del proceso de generación de información contable desde el sistema "SAP Business One". Folio 72.
16. Anexo 13: Impresión de captura de pantallas durante el proceso de consolidación de información contable que la SAC realiza en el sistema Sysde Banca. Folios 73 – 75.
17. Anexo 14: Impresión de capturas de pantallas Generación de Tablas Central de Riesgos. Folios 76 – 79.
18. Anexo 15: Identificación del presunto incumplimiento al literal d) del numeral 1) del Art. 4 relacionado con el numeral 4 del Art. 3 de las normas NPB4-32. Folios 80 – 82.
19. Anexo 16: Impresión de captura de pantalla de correo electrónico de fecha nueve de abril de dos mil dieciocho, remitido por el Auditor Interno de la SAC, e impresión de archivo adjunto que contiene los descargos a las observaciones de la evaluación de la Gestión de Riesgo Operacional y Tecnológico. Folios 83 y 84.
20. Anexo 17: Balance General de las SAC, al veintiocho de febrero de dos mil dieciocho, publicado en el sitio web de la SSF. Folios 85 – 87.
21. Carta de referencia DR-13725 de fecha veintinueve de junio de dos mil dieciocho y anexo, dirigida al Presidente de la SAC, suscrita por la Directora de Riesgos de la Superintendencia, por medio de la cual remite los Resultados de la Evaluación a la Gestión de los Riesgos. Folios 88 – 96.



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-8/2021

22. Carta de referencia 22974 de fecha trece de noviembre de dos mil dieciocho, dirigida al Presidente de la SAC, suscrita por la Directora de Riesgos de la Superintendencia, por medio de la cual requiere remitir un plan de acción para solventar las observaciones que anexa a dicha carta. Folios 97 -104.

**B. PRUEBA DE DESCARGO.**

En el presente proceso no se ha incorporado prueba de descargo, en razón de que por medio de la resolución de fecha seis de octubre de dos mil veintiuno se omitió la etapa procesal de prueba por el allanamiento manifestado por la SAC, de conformidad a lo establecido en el inciso tercero del Art. 60 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

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

**1. ARGUMENTOS DE DESCARGO.**

El Apoderado Legal de SAC GENTE, S.A., por medio del escrito de fecha uno de octubre de dos mil veintiuno, contestó el emplazamiento realizado ALLANÁNDOSE a los incumplimientos que se le imputan a su representada. Asimismo, realiza las siguientes argumentaciones en favor de su representada.

En relación al presunto incumplimiento a lo establecido en el Art. 20 de las Normas para la Gestión del Riesgo Operacional de las Entidades Financieras (NPB4-50) en relación al Art. 18 de dichas normas, la SAC manifiesta que los eventos de riesgo operacional registrados no generaron pérdidas significativas a la entidad ni tampoco afectaron el desarrollo de las operaciones de ésta. Agrega que después de la evaluación realizada por la Superintendencia, y el requerimiento de que dichos eventos se debían de reportar dando cumplimiento a los Arts. 4, 18 y 20 de la NPB4-50, SAC Gente cumplió con lo requerido, enviando en la forma que corresponde los informes que contienen los eventos de riesgo operacional. Asimismo argumenta, que han continuado enviando los informes correspondientes dentro del plazo y forma estipulados en la norma; por lo que fue corregido el señalamiento y que éste no afectó a ningún cliente de esa entidad, ni al sistema financiero en general.

Con respecto al presunto incumplimiento al Art. 4 numeral 1) de las Normas sobre Información de Depósitos y de sus Titulares (NPB4-32), la SAC señala que posterior al hallazgo realizado en la evaluación realizada por la Superintendencia, planteó e implementó una solución (en el



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-8/2021

sistema core) con la que se supera el señalamiento, incorporando desarrollo en los sistemas para tener un número único para identificar a cada cliente.

En relación al presunto incumplimiento al Art. 5 de las Normas sobre Información de Depósitos y de sus Titulares (NPB4-32), la SAC manifiesta que posterior al hallazgo, procedió con la automatización de los procesos relacionados a la consolidación de la información de los sistemas Sysde Banca y Akros-sys.

Agrega que su mandante actuó en todo momento de buena fe, acatando las instrucciones emitidas por esta Superintendencia, y que no se ocasionó perjuicio a ningún cliente.

## 2. DECISIÓN DE ESTA SUPERINTENDENCIA.

**a) Presunto incumplimiento a lo establecido en el Art. 20 de las Normas para la Gestión del Riesgo Operacional de las Entidades Financieras (NPB4-50) en relación al Art. 18 de dichas normas.**

El Art. 4 de las Normas NPB4-50, dispone: "Los eventos de riesgo operacional son aquellas situaciones que afectan el normal desarrollo de las operaciones de la entidad, los cuales incluyen los incidentes ocurridos y eventos potenciales que pudieren generar pérdidas económicas y pueden o no afectar el estado de resultados...."

El Art. 20 de dichas normas establece una obligación para la Sociedad de Ahorro y Crédito de remitir anualmente y a más tardar el treinta y uno de enero de cada año, un reporte de los eventos contenidos en las "Bases de datos"; sin embargo, según el Informe No. DR-ROT-170/2018 emitido por el Departamento de Riesgo Operacional y Tecnológico de esta Superintendencia, SAC Gente, S.A., antes SAC Multivalores, S.A., no remitió en el plazo establecido el reporte de eventos de riesgo operacional de los años dos mil dieciséis y dos mil diecisiete, no obstante haber registrado un total de 109 eventos de riesgo operacional en el período antes mencionado, lo cual se evidenció en presentación realizada a personal de esta Superintendencia en visita efectuada en fecha seis de marzo de dos mil dieciocho. En dicho informe además se presenta captura de pantalla como evidencia de que no se adjuntó archivo por parte de la SAC, conteniendo el respectivo reporte.

Con fundamento en el informe DR-ROT-170/2018 y la prueba anexa al mismo se ha comprobado que la SAC no informó en el plazo establecido a esta Superintendencia sobre los eventos de riesgo operacional ocurridos en los años dos mil dieciséis ni dos mil diecisiete, ya



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-8/2021

que contrario a ello en carta de fecha dieciséis de enero de dos mil dieciocho el Jefe de Riesgo Operacional de la SAC, informó al Superintendente del Sistema Financiero que en relación al envío de información del sistema de Eventos de Riesgo Operacional, durante el mes de diciembre de dos mil diecisiete no hubo movimiento, por lo cual no sería enviado el verificador correspondiente (Ver Anexo 2, folio 13).

Sin embargo, se evidenció en visita efectuada por personal de esta Superintendencia en fecha seis de marzo de dos mil dieciocho, que sí se registraron eventos de riesgo operacional ya que los mismos fueron mostrados como parte de la presentación de las Herramientas de Riesgo Operacional realizada por la SAC, filmina seis denominada Histórico de Reportes ERO (Ver Anexo 3, folio 14), y además en el archivo Excel denominado "Control de incidente de riesgos operacionales" remitido a esta Superintendencia por medio de correo electrónico de fecha nueve de marzo de dos mil dieciocho (Ver anexo 4, folios 15 - 22). Asimismo, se evidencia en el documento Informe de Riesgos por medio del cual se hizo del conocimiento de la Junta Directiva el reporte de eventos, en donde se comunicó que no hubo eventos de riesgo con pérdidas reales, motivo por el cual se reportaría como "No ocurrencias durante el año dos mil dieciséis" (Ver anexo 5, folios 23 - 28). También se evidencia el incumplimiento en el descargo remitido vía correo electrónico en fecha nueve de abril de dos mil dieciocho que contenía documento Excel denominado "Hallazgos Riesgo Operacional y Tecnológico SSF (SAC MVA)", en el cual la SAC manifestó que ninguno de los reportes de eventos de riesgo operacional ocurridos en los años dos mil dieciséis y dos mil diecisiete eran motivo de informe a la Superintendencia porque ninguno afectó el desarrollo de las operaciones de la entidad y que ninguno había generado exposiciones de pérdida (Ver anexo 7, folios 30 y 31).

En el presente proceso la SAC se ha allanado al incumplimiento atribuido y siendo la prueba documental suficiente para demostrar su responsabilidad administrativa será declarada ésta, así como la sanción que le corresponde por el cometimiento de la infracción.

**b) Presunto incumplimiento al Art. 4 numeral 1) literal d) de las Normas sobre Información de Depósitos y de sus Titulares (NPB4-32)**

El Art. 3 inciso segundo, numeral 4 de las normas NPB4-32 define el Número de Identificación Único de Cliente (NIU) de la manera siguiente: "Es una fórmula o arreglo numérico o alfanumérico que se atribuye a un cliente del banco de manera exclusiva, de modo que no exista forma de confundirle con otro o asignarle a un mismo cliente más de un NIU. El NIU no debe poder ser reasignado aunque la persona o patrimonio asociado deje de tener una relación de negocios con el banco, a efectos de que en el tiempo mantenga su número y cada



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-8/2021

vez que entre de nuevo en una operación se encuentre identificado. El NIU, asociado a un cliente, permite vincularlo en todas las operaciones que realice con el banco, permanente o eventualmente, independientemente de la calidad en que actúe en dichas operaciones, principales o secundarias, tales como titular único, copropietario o en propiedad alternativa; deudor o codeudor”.

El literal d), numeral 1) del Art. 4 establece la obligación de que se identifique a cada cliente con un solo código; sin embargo, según lo expuesto en el informe DR-ROT-170/2018 y la prueba anexa al mismo se ha comprobado que la SAC ha generado NIU diferentes a una misma persona, uno registrado en el sistema Akros-sys y otro en el Sistema Sysde Banca, lo cual se puede evidenciar en la siguiente muestra:

| Mes de referencia<br>archivo<br>persona.xml<br>(normas NPB4-<br>17) | Sistema | NIT | Nombre del Cliente | NIU |
|---|---------|-----|--------------------|-----|
| Diciembre 2017  |         |     |                    |     |
| Enero 2018  |         |     |                    |     |

El sistema Akros-sys, es utilizado por la SAC para administrar los créditos de consumo línea de crédito, los clientes de esos créditos, sus operaciones e información contable. Por otra parte, el sistema Sysde Banca es utilizado por la SAC para los depósitos y créditos, y gestiona los clientes, sus operaciones y la información contable de los mismos. Los sistemas relacionados administran distintos créditos, por lo que un cliente puede registrar diferentes NIU en cada uno, pero reflejar el mismo NIT en ambos. Dicha situación se identificó en los archivos “persona.xml” que la SAC proporcionó a esta Superintendencia, los cuales fueron generados desde los sistemas antes mencionados (ver anexo 15, folios 80 – 82). Asimismo, en el archivo adjunto al correo electrónico de fecha nueve de abril de dos mil dieciocho, remitido por el Auditor Interno de la SAC, en respuesta a las observaciones realizadas por esta



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-8/2021

Superintendencia en el cual manifiesta que se efectuará un plan de acción para corregir (ver anexo 16, folios 83 -84).

En el presente proceso la SAC se ha allanado al incumplimiento atribuido y siendo la prueba documental suficiente para demostrar su responsabilidad administrativa será declarada ésta, así como la sanción que le corresponde por el cometimiento de la infracción.

**c) Presunto incumplimiento al Art. 5 de las Normas sobre Información de Depósitos y de sus Titulares (NPB4-32).**

El Art. 5 de las Normas NPB4-32 establece el deber o la obligación de que exista integración en el sistema de clientes, de depósitos y otros; sin embargo, según lo expuesto en el informe DR-ROT-170/2018 y la prueba anexa al mismo se ha comprobado que los sistemas Akros-sys y Sysde Banca no se encuentran integrados, pues no existe conexión automática entre ambos, ya que se encuentran instalados en infraestructuras tecnológicas independientes, razón por la cual la SAC efectúa procesos manuales para relacionar la información de un sistema con la del otro, siendo esos procesos susceptibles a errores humanos y modificación no deseada de información. Muestra de esos procesos manuales son los siguientes:

i) Consolidación de la información contable del sistema Sysde Banca con la información contable del sistema Akros-sys, la cual se realiza manualmente en el módulo de contabilidad del sistema Sysde Banca.

Lo anterior se evidenció en demostración realizada por la SAC, en la cual se observó que personal de la Gerencia de Banca de Consumo ejecuta, en el sistema "SAP Business One", una consulta de la información contable del sistema Akros-sys. El sistema "SAP Business One" forma parte del sistema Akros-sys. El resultado de esa consulta es mostrada en pantalla por el sistema; posteriormente, la persona que ejecutó la consulta selecciona manualmente la información desde los resultados mostrados en pantalla, la copia e inserta en un archivo de formato Microsoft Excel, el cual almacena con el nombre "CHEQUES EMITIDOS" seguido de la fecha a la cual corresponde la información. Como prueba se adjuntan al informe capturas de pantalla durante la demostración del proceso de generación de información contable desde el sistema "SAP Business One". (ver anexo 12, folio 72).

Posteriormente, personal del área de Contabilidad de la SAC abre el archivo de "CHEQUES EMITIDOS" extraído del sistema "SAP Business One" y lo transforma manualmente en un archivo de texto plano con extensión "TXT", el cual carga al sistema Sysde Banca por medio



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-8/2021

de la opción "Carga Masiva de Asientos Contables". Como prueba se adjunta al informe capturas de pantalla del proceso de consolidación de información contable que la SAC realiza en el sistema Sysde Banca. (ver anexo 13, folios 73 – 75)

ii) Consolidación de los archivos requeridos en las "Normas sobre el procedimiento para la recolección de datos del Sistema Central de Riesgos" (NPB4-17) que son enviados a esta Superintendencia, los cuales se generan separadamente desde el sistema Sysde Banca y desde el sistema Akros-sys.

Lo anterior se evidenció durante la demostración realizada por el Gerente de Riesgo Financiero de la SAC del proceso de generación de los archivos requeridos en las normas NPB4-17. Ese proceso consiste en que el Gerente de Riesgo Financiero genera, desde el sistema Akros-sys, los archivos con el formato requerido en las normas mencionadas, pero con la información de los créditos de consumo línea de crédito. Así mismo, genera otros archivos con ese formato desde el sistema Sysde Banca, los cuales contienen la información de los créditos que se gestionan en este sistema. Posteriormente, el Gerente referido importa los archivos generados desde los sistemas Akros-sys y Sysde Banca hacia la aplicación informática Microsoft Access, donde realiza acciones para consolidar la información y generar los archivos que finalmente serán enviados a esta Superintendencia por requerimiento de las normas NPB4-17. Como prueba se anexa al informe captura de pantallas de la demostración realiza por la SAC (ver anexo 14, folios 76 – 79).

El sistema Akros-sys es suministrado por la empresa Akros Technologies, S.A. tal como se verifica en el "Contrato de derecho de uso al software denominado Akros-sys y procesamiento de datos" suscrito entre la SAC y Akros Technologies, S.A., bajo las condiciones y especificaciones que se establecen en el mismo, así como en su adenda (ver Anexos 7 y 8, folios 32 – 42). Dicho sistema y la información que administra, no se encuentran alojados en servidores propiedad de la SAC sino en servidores de la empresa Azure de Microsoft, tal como se evidencia en el documento proporcionado por la SAC como anexo a su carta de fecha doce de enero de dos mil diecisiete, en la cual Akros Technologies, S.A. explica que sus servidores están en centros de datos provistos por la empresa Azure de Microsoft en Estados Unidos de América, en la modalidad "cloud computing" (ver Anexo 9, folios 43 - 47).

El sistema Sysde Banca, es suministrado por la empresa Sysde Internacional, Inc., tal como se verifica en el "Contrato de Prestación del Servicio de Implementación del Sistema SYSDE BANCA" y sus anexos, suscrito entre la SAC y Soluciones Informáticas de las Américas Sysde, S.A. de C.V, bajo las condiciones y especificaciones que se establecen en el mismo así como



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-8/2021

en sus anexos (ver Anexo 10, folios 48 – 59) del cual la SAC adquirió la licencia para implementarlo en servidores del centro de datos principal de la SAC que se encuentra ubicado en sus oficinas, lo cual consta el Contrato de Otorgamiento de Licencia de Uso del Sistema SYSDE BANCA, suscrito entre la SAC y la sociedad SYSDE INTERNACIONAL, INC. (ver Anexo 10, folios 60 – 64) y en el documento "Acciones para escenarios de contingencia" que establece las acciones de contingencia para diversos escenarios de fallas en el centro de datos principal, las cuales están relacionadas al sistema Sysde Banca y su base de datos; demostrando que ese sistema y la base de datos que administra están alojados en servidores del centro de datos principal de la SAC (ver Anexo 11 folios 65 - 71).

En el presente proceso la SAC se ha allanado al incumplimiento atribuido y siendo la prueba documental suficiente para demostrar su responsabilidad administrativa será declarada ésta, así como la sanción que le corresponde por el cometimiento de la infracción.

**d) Sobre el argumento de la corrección y de no haber causado perjuicio.**

En general la SAC argumenta en general que fueron corregidas las situaciones que generaron los incumplimientos y además que éstos no causaron perjuicio a los clientes. Si bien se valora que se hayan corregidas las situaciones que generaron los incumplimientos, esto no descarga la responsabilidad administrativa; sin embargo, permiten valorar la conducta de la SAC como atenuante de la sanción a imponer.

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

Tanto la jurisprudencia nacional como la comparada y la doctrina de tratadistas nacionales e internacionales en materia de derecho administrativo sancionatorio, convergen en la aplicabilidad general de los principios y garantías fundamentales del derecho penal público, a la actividad administrativa sancionatoria del Estado. En ese contexto, es pertinente indicar que uno de los pilares fundamentales para la imposición de la sanción administrativa, debe ser el de proporcionalidad, en virtud del cual, se constituye una frontera o límite de la actuación represiva de la Administración Pública. Como resultado de la aplicación de dicho principio, 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 dicha sanción.

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



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-8/2021

particular, se determinen los perfiles y circunstancias en virtud de los cuales se impone la misma.

De conformidad con el Art. 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, los criterios para adecuación de la sanción que deben considerarse al momento de determinar la 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 tomarse en consideración la capacidad económica del infractor.

En el mismo orden de ideas, en el caso en concreto se considera que en relación al primer incumplimiento por la falta de remisión de los eventos de riesgo operacional ocurridos en la entidad, esto limita el seguimiento por parte de la Superintendencia respecto a las medidas adoptadas para corregir las causas generadoras de dichos eventos. En relación al segundo incumplimiento al registrar más de un NIU por cliente, ésta situación presenta riesgos tales como: pérdida del control de los productos, servicios, y operaciones activas y pasivas de los clientes; dificultad para determinar la totalidad de clientes de la entidad y efectuar calificación de crédito errónea. En cuanto al tercer incumplimiento relativo a que los sistemas no se encuentran integrados esto presenta riesgo de errores humanos y de modificación no deseada de datos que provoquen información contable inconsistente, determinación errónea de la calificación de riesgo de los clientes y que la información remitida a esta Superintendencia sea distinta a la almacenada en las bases de datos de los sistemas de la SAC.

No obstante, lo anterior en este apartado resulta necesario mencionar en primer lugar que la SAC por medio de su apoderado se allanó a los incumplimientos imputados; asimismo, corrigió las conductas que los causaron, lo cual constituye una atenuante en la responsabilidad administrativa de la entidad y así deberá valorarse.

En relación a la duración de la conducta infractora, se advierte que en el caso del primer incumplimiento por la falta de remisión de eventos de riesgo fue registrado en los años dos mil dieciséis y dos mil diecisiete, lo cual fue corregido en el año dos mil dieciocho, así como los otros dos incumplimientos. En cuanto a la reincidencia se ha verificado que, a la fecha no existe sentencia firme en la que se haya sancionado a la SAC por infracciones similares.



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-8/2021

Así también, con relación a la capacidad económica de la SAC, se ha informado que el fondo patrimonial con base en los estados financieros auditados de la misma, al treinta y uno de diciembre de dos mil veinte, era de NUEVE MILLONES NOVECIENTOS QUINCE MIL CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$9,915,400), lo cual, consta en el Informe No. SABAO-AF-007/2021, de fecha once de octubre de dos mil veintiuno, suscrito por la Coordinadora de Análisis Financiero en Funciones (Folios 123 - 126), realizado sobre la base del Balance General y el Estado de Resultados de la entidad.

De conformidad con el Art. 43 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, es procedente que esta Superintendencia imponga la sanción dispuesta en la misma, por el cometimiento de las infracciones a las Normas para la Gestión del Riesgo Operacional de las Entidades Financieras (NPB4-50) y de las Normas sobre Información de Depósitos y de sus Titulares (NPB4-32), por haberse comprobado certeramente la existencia de la responsabilidad administrativa en las inobservancias conocidas en el presente procedimiento, en concepto de negligencia en el cual se respetaron todos y cada uno de los derechos y garantías constitucionales de la infractora.

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

a) **DETERMINAR** la responsabilidad administrativa de la **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO GENTE, SOCIEDAD ANÓNIMA** la cual antes se denominaba **Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores, Sociedad Anónima**, por la infracción a lo dispuesto en el Art. 20 de las Normas para la Gestión del Riesgo Operacional de las Entidades Financieras (NPB4-50) en relación al Art. 18 de dichas normas, consecuentemente **SANCIONARLA** con multa por la cantidad de **OCHO MIL NOVECIENTOS VEINTITRÉS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON OCHENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR (US\$8,923.86)**, equivalente al 0.09% del patrimonio de la supervisada por el cometimiento de la infracción.

b) **DETERMINAR** la responsabilidad administrativa de la **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO GENTE, SOCIEDAD ANÓNIMA** la cual antes se denominaba **Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores, Sociedad Anónima**, por la infracción a lo dispuesto en el Art. 4 numeral 1) literal d) de las Normas sobre Información de Depósitos y de sus Titulares (NPB4-32), consecuentemente **SANCIONARLA** con multa por la cantidad de **SIETE MIL NOVECIENTOS TREINTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON TREINTA Y DOS**



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-8/2021

**CENTAVOS DE DÓLAR (US\$7,932.32)**, equivalente al 0.08% del patrimonio de la supervisada por el cometimiento de la infracción.

c) **DETERMINAR** la responsabilidad administrativa de la **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO GENTE, SOCIEDAD ANÓNIMA** la cual antes se denominaba **Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores, Sociedad Anónima**, por la infracción a lo dispuesto en el Art. 5 de las Normas sobre Información de Depósitos y de sus Titulares (NPB4-32), consecuentemente **SANCIONARLA** con multa por la cantidad de **OCHO MIL NOVECIENTOS VEINTITRÉS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON OCHENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR (US\$8,923.86)**, equivalente al 0.09% del patrimonio de la supervisada por el cometimiento de la infracción.

d) Hágase del conocimiento de la **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO GENTE, SOCIEDAD ANÓNIMA** la cual antes se denominaba **Sociedad de Ahorro y Crédito Multivalores, Sociedad Anónima**, que la presente resolución es objeto de los Recursos de Rectificación y de Apelación, de acuerdo a lo dispuesto en los Arts. 64 y 66 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y, 134 y 135 de la Ley de Procedimientos Administrativos. El primero de los recursos se presenta y dirige al Superintendente del Sistema Financiero en un plazo de cuatro días hábiles, contados desde el siguiente de la notificación y el segundo, se dirige al Comité de Apelaciones del Sistema Financiero y se presenta en las oficinas de esta Superintendencia, en el plazo de quince hábiles, contados desde el siguiente de la notificación.

**NOTIFÍQUESE.**

**Mario Ernesto Menéndez Alvarado**  
Superintendente del Sistema Financiero