



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-013/2021

Superintendencia del Sistema Financiero, en la ciudad de San Salvador, a las diez horas y treinta minutos del veinticuatro de febrero de dos mil veintidós.

El presente Procedimiento Administrativo Sancionador inició de forma oficiosa por medio de auto pronunciado a las diez horas del día veinticinco de octubre de dos mil veintiuno, en contra de **BANCO PROMERICA, SOCIEDAD ANÓNIMA**, que se abrevia **BANCO PROMERICA, S.A.**, en adelante referida como el Banco o el Supervisado indistintamente, con el propósito de determinar si existe responsabilidad respecto del incumplimiento relacionado en **Informe No. BCF-16/2021** y sus anexos, de fecha veintitrés de septiembre del año dos mil veintiuno; **Informe IBC-DB-532/2021**, con sus anexos, de fecha veintinueve de junio de dos mil veintiuno, e **Informe IBC-DB-516/2021**, con sus anexos, de fecha quince de junio de dos mil veintiuno, todos emitidos por la Intendencia de Bancos y Conglomerados de esta Superintendencia, en los cuales se detalla lo siguiente:

I. PRESUNTO INCUMPLIMIENTO.

Presunto incumplimiento a los artículos 3, inciso segundo, de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, en relación a los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 12 de su Reglamento; debido a que, en visita de supervisión focalizada, realizada por esta Superintendencia, para evaluar el cumplimiento de los artículos antes detallados por parte del Banco, verificando para ello los "Contratos de Protección Permanente de Banco Promérica" suscritos por nueve tarjetahabientes, se determinó que en siete de ellos, se ha utilizado un modelo de contrato el cual no es conforme al depositado en esta Superintendencia el veintinueve de septiembre de dos mil diez, debido a que no incluyen las siguientes cláusulas: 2. Servicios de Asistencia Promérica, 3. Servicios y Restricciones, 4. Casos de Excepción, 5. Exclusiones de los servicios, 6. Obligaciones del tarjetahabiente y, 8. Subrogación.

Asimismo, de nueve tarjetahabientes evaluados que suscribieron "Contratos de Apertura de Crédito para la Emisión y uso de Tarjeta de Crédito" y "Contrato de Protección Permanente de Banco Promérica", se determinó que en seis y ocho de ellos, respectivamente, carecen de la leyenda que haga constar su depósito en esta Superintendencia, acorde a lo requerido en Circulares N° IJ-06321, de fecha once de abril de dos mil ocho, y N° DS-015786, de fecha veintinueve de septiembre de dos mil diez.

Los casos expuestos anteriormente, son los siguientes:



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

N°	Tarjetahabiente	N° de Referencia	N° tarjeta de crédito	Tipo	Estatus	Monto aprobado	Fecha de contratación	Producto
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								

II. TRAMITACIÓN DEL PROCESO SANCIONATORIO.

1) Visto el contenido de **Informe No. BCF-16/2021**, **Informe IBC-DB-532/2021**, e **Informe IBC-DB-516/2021**, los tres antes relacionados y la documentación probatoria anexa a los mismos, por medio de auto dictado a las diez horas del día veinticinco de octubre de dos mil veintiuno, se ordenó instruir el presente Procedimiento Administrativo Sancionador y emplazar a **BANCO PROMERICA, S.A.**, informando al mismo sobre el contenido del incumplimiento atribuido; lo cual se llevó a cabo en legal forma el veintisiete de octubre de dos mil veintiuno (Folios 78 al 80);

2) El Banco hizo uso de su derecho de audiencia compareciendo en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador a través de los Licenciados Rodolfo Esteban Ramírez Fuentes, y Geraldina Antonieta Serpas Arias, en su calidad de Apoderados Generales Judiciales y Extrajudiciales con Cláusula Especial de **BANCO PROMERICA, S.A.**, por medio de escrito de fecha once de noviembre de dos mil veintiuno, contestando el señalamiento realizado (Folios 81 al 85);

3) Mediante auto dictado a las diez horas y diez minutos del día doce de noviembre de dos mil veintiuno, esta Superintendencia tuvo como parte a los Licenciados Rodolfo Esteban Ramírez



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

Fuentes, y Geraldina Antonieta Serpas Arias, en su calidad de Apoderados Generales Judiciales y Extrajudiciales con Cláusula Especial de **BANCO PROMERICA, S.A.**, abriendo a pruebas el presente Procedimiento Sancionatorio por término de diez días hábiles; asimismo, se requirió a la Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras de esta Superintendencia, que sobre la base de los últimos estados financieros auditados del año dos mil veinte presentados por el Banco, determinara la capacidad económica del Supervisado. Resolución que se notificó los días doce y quince de noviembre de dos mil veintiuno correspondientemente (Folios 86 al 90);

4) Mediante Memorándum No. SABAO-AF-052/2021, de fecha diecisiete de noviembre de dos mil veintiuno, de la Coordinadora de Análisis Financieros en Funciones, remitió análisis de la capacidad económica de **BANCO PROMERICA, S.A.** (Folios 91 al 93);

5) Dentro del término probatorio el Licenciado Rodolfo Esteban Ramírez Fuentes, Apoderado del Banco, presentó escrito de fecha veinticuatro de noviembre de dos mil veintiuno, incorporando alegatos y prueba documental de descargo, relativa al presunto incumplimiento señalado (Folios 94 al 99);

6) Por medio de auto dictado a las diez horas y cincuenta minutos del día veintiséis de noviembre de dos mil veintiuno, se agregó al expediente administrativo: a) Memorándum No. SABAO-AF-052/2021, de fecha diecisiete de noviembre de dos mil veintiuno, de la Coordinadora de Análisis Financieros en Funciones; b) Escrito presentado por el Licenciado Rodolfo Esteban Ramírez Fuentes, Apoderado del Banco, de fecha veinticuatro de noviembre de dos mil veintiuno; ambos relacionados anteriormente, ordenando se emita la resolución final correspondiente. Resolución que fue notificada en legal forma el veintiséis de noviembre de dos mil veintiuno (Folios 100 al 102).

III. PRUEBA INCORPORADA AL PROCEDIMIENTO.

1. PRUEBA DE CARGO

1) **Memorándum N° BCF-16/2021**, de fecha veintitrés de septiembre de dos mil veintiuno, de la Intendencia de Bancos y Conglomerados (Folios 1 y 2);

2) **Memorándum N° IBC-DB-132/2021**, de fecha veintitrés de septiembre de dos mil veintiuno, de la Intendencia de Bancos y Conglomerados (Folio 3);



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

3) Nota N° SABAO-BCF-13745, de fecha doce de julio de dos mil veintiuno, suscrita por la Superintendente Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras de esta Superintendencia, y sus respectivos anexos (Folios 4 al 6);

4) Informe N° IBC-DB-532/2021, de fecha veintinueve de junio de dos mil veintiuno, de la Intendencia de Bancos y Conglomerados, y sus respectivos anexos (Folios 7 al 9);

5) Anexo 1:

1.1. Nota de fecha veintiocho de junio de dos mil veintiuno, suscrita por el Licenciado Hugo Ernesto Ordoñez Gómez, Gerente de Seguros de Banco Promerica, S.A. (Folios 10 al 12);

1.2. "Contrato Plan de Protección Permanente de Banco Promerica", de la señora [REDACTED] (Folios 13 y 14);

1.3. "Contrato de Apertura de Crédito para la Emisión y uso de Tarjeta de Crédito", de la señora [REDACTED] (Folios 15 al 20);

6) Anexo 2:

2.1. Nota N° SABAO-BCF-10334, de fecha treinta y uno de mayo de dos mil veintiuno, suscrita por la Superintendente Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras de esta Superintendencia, mediante la cual se realizó nombramiento para efectuar visita de supervisión focalizada (Folio 21);

7) Anexo 3:

3.1. Borrador de resultados de visita de supervisión focalizada a Banco Promerica, S.A., de fecha veintitrés de junio de dos mil veintiuno, suscrita por la Jefa del Departamento de Supervisión de Bancos, y la Coordinadora de Visita de Supervisión, de esta Superintendencia (Folios 22 y 23);

3.2. Informe N° IBC-DB-516/2021, de fecha quince de junio de dos mil veintiuno, suscrito por la Coordinadora en funciones del Departamento de Bancos, informando resultados de visita de supervisión focalizada realizada a Banco Promerica, S.A., para evaluar el cumplimiento de los artículos 22 inciso tercero de la Ley de Protección al Consumidor y 32 de su Reglamento (Folios 24 al 30);



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

3.3. Nota de fecha nueve de junio de dos mil veintiuno, suscrita por el Licenciado Enrique Ulises Flores Navarro, Director Legal de Banco Promerica, S.A., dando respuesta a Nota N° SABAO-BCF-10334. (Folios 31 al 39);

3.4. Copia simple de Nota N° IJ-06321, de fecha once de abril de dos mil dieciocho, suscrita por el Doctor José Franklin Hernández Flores, Superintendente en Funciones, comunicando la obligación de incorporar la leyenda de depósito en los modelos de contrato (Folio 40);

8) Anexo 4:

4. Detalle de expedientes requeridos en nombramiento a Banco Promerica, S.A. (Folio 41);

4.1. Contrato de Apertura de Crédito para la Emisión y uso de Tarjeta de Crédito, suscrito por el Banco con el señor [REDACTED], de fecha veintinueve de abril de dos mil diecinueve (Folios 42 y 43);

Contrato Protección Permanente de Banco Promerica, suscrito por el Banco con el señor [REDACTED] de fecha veintinueve de abril de dos mil diecinueve (Folio 44);

4.2. Contrato de Apertura de Crédito para la Emisión y uso de Tarjeta de Crédito, suscrito por el Banco con la señora [REDACTED] de fecha quince de enero de dos mil diecinueve (Folios 45 y 46);

Contrato Protección Permanente de Banco Promerica, suscrito por el Banco con la señora [REDACTED] de fecha quince de enero de dos mil diecinueve (Folio 47);

4.3. Contrato de Apertura de Crédito para la Emisión y uso de Tarjeta de Crédito, suscrito por el Banco con la señora [REDACTED] de fecha veinte de marzo de dos mil catorce (Folios 48 y 49);

Contrato Protección Permanente de Banco Promerica, suscrito por el Banco con la señora [REDACTED] de fecha veinte de marzo de dos mil catorce (Folio 50);

4.4. Contrato de Apertura de Crédito para la Emisión y uso de Tarjeta de Crédito, suscrito por el



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

Banco con el señor [REDACTED] de fecha veintitrés de marzo de dos mil once (Folios 51 y 52);

Contrato Protección Permanente de Banco Promerica, suscrito por el Banco con el señor [REDACTED] de fecha veinticuatro de marzo de dos mil once (Folios 53 y 54);

4.5. Contrato de Apertura de Crédito para la Emisión y uso de Tarjeta de Crédito, suscrito por el Banco con la señora [REDACTED] de fecha tres de abril de dos mil diecinueve (Folios 55 y 56);

Contrato Protección Permanente de Banco Promerica, suscrito por el Banco con la señora [REDACTED] de fecha tres de abril de dos mil diecinueve (Folio 57);

4.6. Contrato de Apertura de Crédito para la Emisión y uso de Tarjeta de Crédito, suscrito por el Banco con el señor [REDACTED] de fecha diecinueve de julio de dos mil diez (Folios 58 y 59);

Contrato Protección Permanente de Banco Promerica, suscrito por el Banco con el señor [REDACTED] de fecha veinte de julio de dos mil diez (Folios 60 y 61);

4.7. Contrato de Apertura de Crédito para la Emisión y uso de Tarjeta de Crédito, suscrito por el Banco con el señor [REDACTED] de fecha trece de septiembre de dos mil dieciséis (Folios 62 y 63);

Contrato Protección Permanente de Banco Promerica, suscrito por el Banco con el señor [REDACTED] de fecha trece de septiembre de dos mil dieciséis (Folio 64);

4.8. Contrato de Apertura de Crédito para la Emisión y uso de Tarjeta de Crédito, suscrito por el Banco con la señora [REDACTED] de fecha nueve de mayo de dos mil diecinueve (Folios 65 y 66);

Contrato Protección Permanente de Banco Promerica, suscrito por el Banco con la señora [REDACTED] de fecha nueve de mayo de dos mil



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

diecinueve (Folio 67);

4.9. Contrato de Apertura de Crédito para la Emisión y uso de Tarjeta de Crédito, suscrito por el Banco con el señor [REDACTED] de fecha quince de enero de dos mil diecinueve (Folios 68 y 69);

Contrato Protección Permanente de Banco Promerica, suscrito por el Banco con el señor [REDACTED] de fecha quince de enero de dos mil diecinueve (Folio 70);

4.10. Contrato de Apertura de Crédito para la Emisión y uso de Tarjeta de Crédito, suscrito por el Banco con el señor [REDACTED] de fecha nueve de abril de dos mil veintiuno (Folios 71 al 76 frente);

Contrato Plan de Protección Permanente de Banco Promerica, suscrito por el Banco con el señor [REDACTED] de fecha nueve de abril de dos mil veintiuno (Folios 76 vuelto y 77).

2. PRUEBA DE DESCARGO

Mediante escrito de fecha veinticuatro de noviembre de dos mil veintiuno, el Banco presentó las siguientes pruebas:

- 1) Copia simple de nota de fecha tres de septiembre de dos mil veintiuno, suscrita por el Licenciado Rodolfo Esteban Ramírez Fuentes, Apoderado General Judicial y Extrajudicial, remitiendo certificación del punto IX, del acta de Junta Directiva del Banco, de fecha veinte de agosto de dos mil veintiuno (Folios 96 al 98);
- 2) Constancia de recepción de datos "Respuesta_SABAO BCF 13745.rar", emitido por esta Superintendencia (Folio 99).

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

El Apoderado del Banco manifiesta que el Informe de esta Superintendencia es involuntariamente omiso, al no hacer valoración si los documentos que han agregado cumplen o no con lo correspondiente a los derechos de los consumidores, no permitiendo concluir la existencia o no de un daño; situación de gran relevancia, cuando su poderdante se ha



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

empeñado en conservar el orden jurídico, tal como lo acredita con carta de fecha tres de septiembre de dos mil veintiuno, remitiendo certificación del plan de solución de la inconsistencia involuntaria, requerida por esta administración en Nota N° SABAO-13745.

Indica además, que las observaciones del informe comentado tampoco hacen una valoración en su conjunto respecto de los documentos agregados, por cuanto los documentos agregados a folios 33 y 34 de la certificación entregada por esta Administración con ocasión del presente procedimiento sancionador, los números 1 y 9, son exactamente los mismos de los números 1 y 2 de los documentos que corren agregados a folios 44, 47, 50, 64, 67 y 70, números que a su juicio contienen el alcance de los derechos y obligaciones de las partes, y, no incluyen violaciones a los derechos de los consumidores, con lo que pretende acreditar que no ha existido el ánimo de crear perjuicios.

Señalando que la muestra presenta únicamente dos casos que aceptaron contratar, frente a cinco personas que expresamente indicaron que no estaban contratando el servicio, por lo tanto, tampoco se puede inferir la existencia de daño o perjuicio, puesto que al final esos documentos acreditan la libertad de los consumidores para optar por no aceptar el servicio de que se trata.

Concluyendo el Banco, que al no acreditar la existencia de un daño y no siendo necesario la creación de un efecto disuasivo, al ya existir un plan de solución acordado, el cual si bien puede estar sujeto a cambios en su implementación, no concurre una voluntad distinta que no sea la de respetar el orden legal de que se trata.

Respecto que el informe es involuntariamente omiso, el suscrito considera necesario recordar que el presente proceso administrativo sancionatorio se abrió al constatar que el Banco, suscribió modelos de contrato que no están conforme al modelo de contrato depositado en esta Superintendencia, es decir que su estructura de redacción y contenido del clausulado no está acorde al que previamente fue verificado y depositado acorde a lo establecido en los artículos 3, inciso segundo, de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, en relación a los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 12 de su Reglamento; y no, como pretende manifestar el Banco, por violación a derechos de los consumidores.

Asimismo, el Banco afirma que las cláusulas 1 y 9 del contrato "Plan de Protección Promérica", son exactamente las mismas que las cláusulas 1 y 2 de los documentos señalados; punto que al verificar en el expediente los folios 33 y 34, tenemos a vista el modelo de "Plan de Protección Promérica", depositado por el Banco en esta Superintendencia, mismo que cuenta



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

íntegramente con las cláusulas: 1) *Protección permanente de Banco Promérica contra fraude, robo o extravío, o fallecimiento*; 2) *Servicios de asistencia Promérica*; 3) *Servicios y restricciones*; 4) *Casos de excepción*; 5) *Exclusiones de los servicios*; 6) *Obligaciones del tarjetahabiente*; 8) *Subrogación* y 9) *Generales*.

Lo anterior verifica que el Banco utilizó en los casos reportados únicamente las cláusulas 1 y 9, del modelo depositado el veintinueve de septiembre de dos mil diez, por esta Superintendencia; lo cual, para cada uno de los clientes referidos refleja:

"Contrato Plan de Protección Promerica"						
N°	Tarjetahabiente	N° de Referencia	Folio	Clausulas contenidas	Firma cliente	Depósito
1	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Posee únicamente las cláusulas: 1) Protección permanente de Banco Promérica contra fraude, robo o extravío, o fallecimiento; 2) Generales.	Firmado en aceptación	No incluye leyenda que consta depósito en la Superintendencia
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8					Posee las cláusulas: 1) Protección permanente de Banco Promérica contra fraude, robo o extravío, o fallecimiento; 2) Servicios de asistencia Promérica; 3) Servicios y restricciones; 4) Casos de excepción; 5) Exclusiones de los servicios; 6) Obligaciones del tarjetahabiente; 7) Subrogaciones y 8) Generales.	

Siendo evidente que el Banco modificó **siete** de los ocho contratos antes detallados, eliminando **seis** de las ocho cláusulas que lo integran; no obstante, el Banco pretende aseverar pleno cumplimiento a lo establecido de Ley, al sostener como justificante que las dos cláusulas utilizadas contienen las generales de interés del Cliente. Sin embargo, se ha identificado que se restringieron y modificaron por completo los servicios prestados por el Banco a través de dicho contrato, lo cual requería la revisión y depósito del mismo por parte de la Superintendencia y de la Defensoría del Consumidor.

Situación, a la que el Banco busca restar importancia al señalar que, de la muestra de ocho clientes, únicamente dos firmaron en aceptación y seis en renuncia; aseveración que tampoco lo exime de responsabilidad en las presentes diligencias, pues se materializó el cambio en las cláusulas del contrato sin haberlo depositado previamente conforme a la Ley de Protección al



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

Consumidor, sin que para ello sea vinculante la voluntad manifiesta de los usuarios.

Asimismo, es relevante señalar que los "Contratos de Apertura de Crédito para la Emisión y uso de Tarjeta de Crédito" antes detallados, **seis** no incluyen en su contenido la leyenda en la que consta su depósito en esta Superintendencia; los "Contratos de Protección Permanente de Banco Promerica", de los **ocho** contratos detallados en ninguno se incluyen en su contenido la leyenda en la que consta su depósito en esta Superintendencia, haciendo caso omiso a instrucción girada por esta Superintendencia con Circulares N° IJ-06321 (folio 40) y N° DS-015786 (folio 32), reiterando su importancia, a efecto de contribuir a la claridad, transparencia y comunicación al público usuario de las operaciones ofrecidas por dicho Banco; siendo estos:

Leyenda en la que consta su depósito						
N°	Tarjetahabiente	N° de Referencia	Folio	Contratos de Apertura de Crédito para la Emisión y uso de Tarjeta de Crédito	Folio	Contrato Plan de Protección Promerica
1				No incluye	44	No incluye
2				No incluye	47	No incluye
3				No incluye	50	No incluye
4				No incluye	53 y 54	No incluye
5				No incluye	57	No incluye
6				No incluye	64	No incluye
7				Si incluye	67	No incluye
8				No incluye	70	No incluye

Por otra parte, respecto al plan de solución remitido por el Banco, en atención a requerimiento hecho por esta Superintendencia en Nota N° SABAO-BCF-13745, de fecha doce de julio de dos mil veintiuno, en cuyo tercer párrafo textualmente se solicitó al Banco: *"que en un plazo que no exceda de quince días hábiles contados a partir del día siguiente de la fecha de recibir la presente convención, remitan a esta Superintendencia, un plan de acción para subsanar las observaciones planteadas, debidamente calendarizado y con el detalle de los responsables de la implementación de las medidas correctivas, cuya realización no deberá exceder de treinta días hábiles contados a partir del siguiente día hábil de la fecha de aprobación por parte del organismo de Gobierno Corporativo correspondiente; así también les requerimos hacer del conocimiento de la Junta Directiva de esa entidad en la próxima reunión, los resultados de la visita de supervisión focalizada y que esa instancia ratifique el plan de acción en comento, debiendo remitirnos certificación del punto de acta en la que se realice, en los siguientes diez*



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

días hábiles posteriores a la celebración de la respectiva sesión."

Ante dicho requerimiento el Banco, agregó como legajo probatorio al presente proceso a folios 96 al 99, la nota de fecha tres de septiembre de dos mil veintiuno, en cumplimiento a la instrucción girada por esta Superintendencia, remitiendo Plan de acción ratificado por la Junta Directiva en certificación de punto de acta número cuatrocientos sesenta y nueve – cero ocho / dos mil veintiuno, autorizando el "Plan de acción para observaciones de nota SABAO-BCF-13745", elaborado con el objetivo de atender los resultados de la evaluación efectuada en visita de supervisión focalizada remota por este ente contralor; lo anterior, demuestra la actitud del Banco de corregir los señalamientos de esta Superintendencia lo cual deberá valorarse como una atenuante pero no como una eximente de responsabilidad.

Por lo que, el suscrito considera que ha existido incumplimiento a las disposiciones mencionadas, lo cual conlleva a determinar responsabilidad administrativa por parte del Banco, en concepto de negligencia.

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, en la actividad administrativa sancionatoria del Estado. En ese contexto es pertinente indicar que uno de los pilares fundamentales para la imposición de la sanción administrativa, debe ser el de proporcionalidad, en virtud del cual se constituye una frontera o límite de la actuación represiva de la Administración Pública. Como resultado de la aplicación de dicho principio, es dable afirmar que la sanción imponible debe ser la necesaria, idónea y proporcionada para obtener los objetivos perseguidos por la misma, factor que debe tomarse en consideración al momento de determinar la misma.

De conformidad con el artículo 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero (LSRSF), los criterios para adecuación de la sanción que deben considerarse al momento de determinar la sanción a un supervisado por la comisión de una infracción son: la gravedad del daño o del probable peligro a quienes podrían resultar afectados por la infracción cometida, el efecto disuasivo en el infractor respecto de la conducta infractora, la duración de la conducta infractora y la reincidencia de la misma, en los casos en que ésta no haya sido considerada expresamente por el legislador para el establecimiento de la sanción respectiva. Además, cuando la sanción a imponer sea una multa, deberá tomar en consideración la capacidad



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

económica del infractor.

En relación a la gravedad, se considera que la infracción reviste de gran importancia al evidenciar la deficiencia por parte de la entidad en la utilización de modelos de contratos no conforme al depositado en esta Superintendencia, así como de contratos suscritos que carecen de la leyenda que haga constar su depósito en esta Superintendencia, deficiencias en contradicción a lo establecido en el marco jurídico de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, en relación a la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento, cuyo objetivo es regular las relaciones que se originan entre todos los participantes. Debe tomarse en consideración la evidente diferencia entre el contrato de "Protección Permanente de Banco Promerica", depositado y el contrato utilizado en los casos identificados. La obligación de depositar los modelos de contratos establecida en la Ley de Protección al Consumidor tiene por objeto determinar si existen cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, con el único fin de proteger a los consumidores.

Con respecto a la duración de la conducta infractora; los contratos indicados fueron contratados en los años dos mil once, dos mil catorce, dos mil dieciséis y dos mil diecinueve; por lo que, ante requerimiento de esta Superintendencia, el Banco generó plan de acción de fecha treinta y uno de agosto de dos mil veintiuno, lo cual debe valorarse como atenuante de la conducta. En cuanto a la reincidencia se ha verificado que, a la fecha no existe sentencia firme en la que se haya sancionado al Banco por infracción similar.

En referencia a la determinación de la capacidad económica del Banco, la Coordinadora de Análisis Financiero de esta Superintendencia, mediante Memorandum N° SABAO-AF-052/2021, de fecha diecisiete de noviembre de dos mil veintiuno, realizó análisis de capacidad económica de **BANCO PROMERICA, S.A.**, determinando mediante el mismo, que al treinta y uno de diciembre de dos mil veinte, presentó un patrimonio que ascendía a **CIENTO QUINCE MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$115,775,700.00)**.

De conformidad con los artículos 43 y 44 de la LSRSF, es procedente que esta Superintendencia imponga la sanción dispuesta en la misma, por el cometimiento de la infracción señalada por haberse comprobado certeramente la existencia de la responsabilidad administrativa en la inobservancia conocida en el presente procedimiento, en el cual se respetaron todos y cada uno de los derechos y garantías constitucionales del infractor.



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

Por tanto, de conformidad a las anteriores disposiciones y considerandos, con fundamento en los artículos 11, 12, 14 y 86 de la Constitución de la República; 19 literal g), 43, 44, 50 y 61 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero; y 146 y 154 de la Ley de Procedimientos Administrativos; **RESUELVE:**

1. Determinar que **BANCO PROMERICA, S.A.**, es responsable administrativamente del incumplimiento a lo establecido en el artículo 3, inciso segundo, de la Ley del Sistema de Tarjetas de Crédito, en relación a los artículos 22 de la Ley de Protección al Consumidor y 12 de su Reglamento; en consecuencia se le sanciona con una **MULTA DE CINCO MIL SETECIENTOS OCHENTA Y OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON SETENTA Y NUEVE CENTAVOS DE DÓLAR (US\$ 5,788.79)** equivalente al **0.005%** de su patrimonio.

2. Hágase del conocimiento de **BANCO PROMERICA, S.A.**, la presente resolución, para los efectos legales consiguientes, así como que la misma es objeto de los Recursos de Rectificación y de Apelación, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 64 y 66 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, 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 días hábiles, contados desde el siguiente de la notificación.

NOTIFÍQUESE.

Mario Ernesto Menéndez Alvarado
Superintendente del Sistema Financiero

