



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	Francisco José Castaneda Rivera	50435413	5154515271179440	Titular	Inactiva	\$900.00	29/4/2019	Mi Super Estándar
			5365614944459052	Adicional	Inactiva			
2	Delma Angelina Morales de Montalvo	50421297	5173235273013427	Titular	Perdida	\$6,000.00	15/1/2019	Mi Super Platinum
			5365614946014079	Adicional	Activa			
			5173235273065823	Titular	Activa			
3	Jessica Rosa María Torres de Cruz	50138641	5175895241002725	Titular	Inactiva	\$4,000.00	20/3/2014	Spirit Máster Card Platinum
			5173235761015843	Titular	Activa2			
			5173235761011297	Titular	Inactiva			
4	Nelson Alcides López Mojica	1743071925	42211571743071925	Titular	Inactiva	\$1,500.00	23/3/2011	Libre Gold Puntos
5	Vanessa Abigail Rivas Ardón	50432566	4815335710240927	Titular	Activa	\$750.00	3/4/2019	Visa Premia Clásica
6	Oscar Alfredo Pleites Fuentes	50319617	4815325746301439	Adicional	Activa	\$4,000.00	13/9/2016	Libre Platinum Puntos
			4815325746183993	Titular	Activa			
7	Juana Berta Cruz Fuentes	50437169	4815345742060219	Titular	Activa	\$2,250.00	9/5/2019	Libre Gold Puntos
8	Francisco Noel Menjivar Menjivar	50421111	5361905760571937	Titular	Activa	\$3,000.00	15/1/2019	Spirit Máster Card Gold

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