



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-4/2022

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO: En la ciudad de San Salvador, a las trece horas veinte minutos del veintidós de diciembre de dos mil veintidós.

El presente Procedimiento Administrativo Sancionador inició de forma oficiosa por medio de auto pronunciado a las nueve horas con cinco minutos del día dieciocho de marzo de dos mil veintidós, en contra de la **SOCIEDAD DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTELACIÓN, SOCIEDAD ANÓNIMA que puede abreviarse S.A.C. CONSTELACIÓN, S.A.**, en adelante referida también como "la SAC" o "la Supervisada" indistintamente, con el propósito de determinar si existe responsabilidad respecto del incumplimiento relacionado en Memorándum No. BCS-003/2022 de fecha tres de marzo de dos mil veintidós, e Informe No. BCS-SAC-141/2022 de fecha veintiocho de febrero de dos mil veintidós, y sus respectivos anexos, remitidos por la Intendencia de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, en los cuales se detalla lo siguiente:

I. PRESUNTOS INCUMPLIMIENTOS.

1. Presunto incumplimiento al Art. 15 de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02) el cual dispone:

"La entidad pondrá a disposición del público en general a través de sus carteleras físicas o electrónicas, la información que indique el lugar o medio por el cual se pueden interponer reclamos, los horarios de atención y los pasos a seguir en caso de no obtener respuesta o no considerarla satisfactoria".

El incumplimiento se configura en razón de que se procedió a realizar el análisis de la información divulgada por parte de la S.A.C. Constelación, S.A., a través de su sitio web <https://www.constelacion.com.sv/> determinando que no expone cuáles son los pasos a seguir en caso de que el cliente no obtenga respuesta o no considere satisfactoria la resolución a sus quejas y reclamos.

2. Presunto incumplimiento al inciso cuarto del artículo 34 de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios, el cual dispone:



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

"La información a través del sitio web, deberá mostrarse mediante un vínculo con nombre relacionado a la información sobre productos y servicios. Este vínculo, proporcionará información de las tarifas cobradas por la entidad, así como los modelos de contratos de adhesión para los diferentes productos y servicios que la entidad comercialice".

El incumplimiento se configura en razón de que se procedió a realizar el análisis de la información divulgada por parte de la S.A.C. CONSTELACIÓN, S.A., a través de su sitio web <https://www.constelacion.com.sv/> determinando que no está divulgando los modelos de contratos de adhesión para los diferentes productos y servicios comercializados, tales como contratos de líneas de crédito rotativas, capital de trabajo, contratos por créditos de inversión, contratos por cuentas de ahorro, ahorro programado, etcétera.

Estas observaciones fueron comunicadas a la SAC, por el Departamento de Supervisión de Sociedades de Ahorro y Crédito de esta Superintendencia, por medio de correo electrónico remitido el veinticinco de febrero de dos mil veintidós al Gerente de Administración y Finanzas y al Gerente General, solicitando la confirmación sobre la operativización de las situaciones descritas anteriormente, a fin de que se proporcionara ante esta Superintendencia, a la brevedad la evidencia de las observaciones efectuadas; al respecto, el Gerente de Administración y Finanzas en la misma fecha, remitió respuesta en correo electrónico confirmando que no poseen los pasos a seguir en caso que los clientes no obtengan respuesta o no consideren satisfactoria la resolución a sus quejas y reclamos por ningún medio; de igual forma confirmó que no se encuentran disponibles en el sitio web de la entidad, los contratos de adhesión para los diferentes productos y servicios que la entidad comercializa.

II. TRAMITACIÓN DEL PROCESO SANCIONATORIO.

1) Visto el contenido del Memorándum No. BCS-003/2022 de fecha tres de marzo de dos mil veintidós, e Informe No. BCS-SAC-141/2022, ambos antes relacionados y la documentación probatoria anexa a los mismos, por medio de auto dictado a las nueve horas con cinco minutos del día dieciocho de marzo de dos mil veintidós, se ordenó instruir el presente Procedimiento Administrativo Sancionador y emplazar a la **S.A.C. CONSTELACIÓN, S.A.**, informando a la misma sobre el contenido de los incumplimientos atribuidos; lo cual se llevó a cabo en legal forma el veinticuatro de marzo de dos mil veintidós (Folios 9 al 11);

2) La SAC hizo uso de su derecho de audiencia compareciendo en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador a través del licenciado Javier Antonio Landaverde Novoa, en su calidad de Apoderado General Judicial con Cláusula Especial de **S.A.C. CONSTELACIÓN, S.A.**,