



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-13/2022

SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO, en la ciudad de Antiguo Cuscatlán, a las ocho horas catorce minutos del día veintisiete de febrero de dos mil veintitres.

El presente Procedimiento Administrativo Sancionador inició de forma oficiosa por medio de auto pronunciado el día uno de junio de dos mil veintidós, en contra del **BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO, SOCIEDAD ANÓNIMA**, que puede abreviarse **BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO, S.A.**, en adelante referido también como "EL BANCO" o "el supervisado" indistintamente, con el propósito de determinar si existe responsabilidad administrativa de parte del Banco respecto del presunto incumplimiento relacionado en los informes BCF-012/2022 e IBC-DB-440/2022, de fechas doce y once de mayo de dos mil veintidós y sus respectivos anexos, remitidos por la Intendencia de Bancos y Conglomerados y el Departamento de Supervisión de Bancos de esta Superintendencia, los cuales se detallan de la forma siguiente:

I. PRESUNTOS INCUMPLIMIENTOS.

Las conductas presuntamente infringen las disposiciones legales siguientes:

Presunto incumplimiento por parte del **BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO, S.A.** al artículo 66 de la Ley de Bancos incisos octavo y final, en relación al artículo 34 de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02)

Ley de Bancos Artículo 66, incisos octavo y final:

"En las operaciones activas, el banco deberá publicar la tasa máxima efectiva anualizada para cada tipo de operación. El cálculo de ésta en una operación o en un tipo de operación, se hará tomando en cuenta la totalidad de los cargos que el banco cobrará al cliente, incorporando el plazo y modalidades para redimir la obligación y expresándola en términos porcentuales sobre el principal."

"La Superintendencia deberá emitir las disposiciones que permitan la aplicación de este Capítulo. Así mismo, vigilará el cumplimiento de dichas disposiciones y sancionará la violación a las mismas, así como los casos en que las publicaciones sean equívocas o induzcan a error."

Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios" (NCM-02) Artículo 34:





SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-13/2022

"La entidad deberá publicar el primer día de cada mes, en dos diarios de circulación nacional en forma clara y legible las tasas de interés de referencia, la nominal y la efectiva, las comisiones, los recargos y los cobros por cuenta de terceros, que estarán vigentes para dicho mes, tomando de base los formatos descritos en los Anexos 3, 4 y 5 de las presentes Normas, excepto los bancos cooperativos, quienes deberán exhibirlas en carteleras en sus agencias".

Según se manifiesta en el Informe N° IBC-DB-440/2022, de fecha once de mayo de dos mil veintidós, del Departamento de Supervisión de Bancos, se procedió a realizar el análisis de las tasas de interés efectivas para las operaciones activas vigentes para el mes de marzo de dos mil veintidós, publicadas por el **BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO, S.A.**, en fecha uno de marzo de dos mil veintidós en el periódico La Prensa Gráfica, la cual se comparó con las tasas de interés máximas legales vigentes para el periodo comprendido del uno de enero al treinta de junio de dos mil veintidós, publicadas por el Banco Central de Reserva de El Salvador (BCR) el catorce de diciembre de dos mil veintiuno; el cotejo se efectuó específicamente contra la tasa de interés efectiva máxima por segmento, sin tomar en consideración los rangos de salarios mínimos y tampoco el segmento empresa, ya que esa información no es considerada en el modelo que establece el Anexo No. 3 de las Normas NCM-02, para las publicaciones de las entidades bancarias.

El presunto incumplimiento se configuró en razón que, según lo informado se determinó que el Banco realizó publicación errónea de los porcentajes de la tasa de interés efectiva para el segmento "Créditos para Vivienda", publicando un dato mayor, a la tasa máxima legal vigente para el primer semestre, tal como se muestra a continuación:

Crédito	Descripción	Tasa Efectiva Publicada por el Banco	Tasa de Interés Efectiva Máxima Legal publicada BCR para el primer semestre 2022
		Marzo 2022	
Adquisición y Proyectos de Vivienda	Más de 1 año plazo	34.31%	28.11%

Con relación a la situación anterior, el Banco manifestó en correo del nueve de marzo de dos mil veintidós que cometieron un error al no realizar la actualización de la tasa para el segmento de vivienda y construcción conforme a la publicación, por lo que la publicación de tasas y



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-13/2022

comisiones presentó dicho error; en atención a ello, publicaron fe de errata el día nueve de marzo de dos mil veintidós.

II. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO.

1. Visto el contenido de los Informes No. BCF-012/2022 de fecha doce de mayo de dos mil veintidós y No. IBC-DB-440 /2022 del once de mayo de dos mil veintidós, y demás anexos; por medio de auto de fecha uno de junio de dos mil veintidós, se ordenó instruir el presente procedimiento administrativo sancionatorio y emplazar a **BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO, S.A.**, informándole sobre el contenido del incumplimiento atribuido; emplazamiento que se llevó a cabo en legal forma en fecha tres de junio de dos mil veintidós (fs. 1 - 14).

2. El Banco hizo uso de su derecho de audiencia y defensa compareciendo en el presente procedimiento administrativo sancionador a través de los Licenciados Ricardo Antonio Mena Guerra y Henry Salvador Orellana Sánchez, en su calidad de Apoderados Generales Judiciales del Banco; por medio de escrito de fecha veinte de junio de dos mil veintidós, contestando a los señalamientos realizados en el sentido de reconocer expresamente los hechos imputados, así como la responsabilidad en relación al error en la digitación de la tasa máxima anual, de conformidad con lo establecido en el artículo 156 de la Ley de Procedimientos Administrativos; anexando copia certificada de Poder General Judicial y elementos de prueba documental. (fs. 15-30).

3. Por medio de auto de fecha veinticuatro de junio de dos mil veintidós, se resolvió: a) Admitir el escrito de fecha veinte de junio de dos mil veintidós, presentados por el Banco; b) Tener por contestado en sentido positivo los hechos que se le atribuyen al Banco y por invocado expresamente el artículo 156 de la Ley de Procedimientos Administrativos; c) Omitir la etapa procesal de apertura a pruebas en el presente procedimiento; d) Decidir en resolución final sobre la solicitud de que se sancione con amonestación escrita al Banco; d) Decidir en resolución final, sobre la solicitud de que se sancione con amonestación escrita al Banco; e) Tomar nota de la dirección y forma señalada por los Apoderados del Banco, así como de los comisionados para recibir actos de comunicación en el presente proceso administrativo sancionador; y f) Requerir a la Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras, que determine e informe sobre la capacidad económica del Banco; el cual fue debidamente notificado con fecha veinticuatro de junio de dos mil veintidós. (fs. 31-34).





SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-13/2022

4. La Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras evacuó el traslado por medio del Equipo de Análisis Financiero SABAO, de la Intendencia de Bancos y Conglomerados mediante el Memorandum No. SABAO-AF-187/2022 del uno de julio de dos mil veintidós, remitiendo el análisis de capacidad económica del Banco con cifras al treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno (fs. 35-36).

III. PRUEBA INCORPORADA AL PROCEDIMIENTO.

A. Prueba de cargo.

1. Informe BCF-012/2022, de fecha doce de mayo de dos mil veintidós, procedente de la Intendencia de Bancos y Conglomerados. (fs. 1).

2. Informe IBC-DB-440/2022, de fecha once de mayo de dos mil veintidós, procedente del Departamento de Supervisión de Bancos (fs. 2 y 3), y sus respectivos anexos consistentes en:

Anexo 1: Fotocopia de publicación de Tarifa de tasas de interés en las operaciones activas y pasivas, comisiones y recargos, vigentes a partir del uno de marzo de dos mil veintidós en el periódico La Prensa Gráfica, de fecha uno de marzo de dos mil veintidós, por el **BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO, S.A.** (fs. 4).

Anexo 2: Fotocopia de publicación de tasas de interés máximas legales, por el Banco Central de Reserva, vigentes para el periodo del uno de enero al treinta de junio de dos mil veintidós, en cumplimiento a la Ley Contra la Usura. (fs. 5).

Anexo 3: Correo electrónico de fecha nueve de marzo de dos mil veintidós, enviado por la Licenciada [REDACTED] del **BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO, S.A.**, al jefe de Departamento de Supervisión de Bancos de esta Superintendencia, mediante la cual se informa que por error involuntario no se realizó la actualización de la tasa en el segmento de vivienda y construcción conforme la publicación del BCR, razón por la que la publicación de tasas y comisiones presentó dicho error. (fs. 6 al 9)

Anexo 4: copia de publicación de FE DE ERRATA, en el periódico La Prensa Gráfica en fecha nueve de marzo de dos mil veintidós, mediante la cual se corrige la publicación de Tarifas de tasas de interés en las operaciones activas y pasivas, comisiones y recargos vigentes a partir del uno de marzo de dos mil veintidós, en relación a Préstamos decrecientes o líneas de



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-13/2022

Crédito para los Segmentos de "Más de un año plazo" con destino "Adquisición y Proyectos de Vivienda" corrigiéndose la tasa efectiva de 18.06% siendo lo correcto 11.85%. (fs. 10).

Anexo 5: copia de publicación de FE DE ERRATA, en el periódico El Mundo en fecha nueve de marzo de dos mil veintidós, mediante la cual se corrige la publicación de Tarifa de tasas de interés en las operaciones activas y pasivas, comisiones y recargos vigentes a partir del uno de marzo de dos mil veintidós, en relación a Préstamos decrecientes o líneas de Crédito para los Segmentos de "Más de un año plazo" con destino "Adquisición y Proyectos de Vivienda" corrigiéndose la tasa efectiva de 18.06% siendo lo correcto 11.85%. (fs. 11).

B. Prueba de descargo.

Con el escrito de respuesta del emplazamiento, presentado por los Doctores Ricardo Mena Guerra y Henry Salvador Orellana Sánchez en carácter de Apoderados Generales Judiciales del **BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO, S.A.**, a pesar de que el Banco manifestó la aceptación expresa del incumplimiento, se presentaron los siguientes elementos probatorios de descargo: (fs.15 al 17)

- 1) Copia de publicación de FE DE ERRATA, en el periódico El Mundo en fecha nueve de marzo de dos mil veintidós, mediante la cual se corrige la publicación de Tarifa de tasas de interés en las operaciones activas y pasivas, comisiones y recargos vigentes a partir del uno de marzo de dos mil veintidós, en relación a Préstamos decrecientes o líneas de Crédito para los Segmentos de "Más de un año plazo" con destino "Adquisición y Proyectos de Vivienda" corrigiéndose la tasa efectiva de 18.06% siendo lo correcto 11.85%.(Fs. 28)
- 2) Copia de publicación de FE DE ERRATA, en el periódico La Prensa Gráfica en fecha nueve de marzo de dos mil veintidós, mediante la cual se corrige la publicación de Tarifa de tasas de interés en las operaciones activas y pasivas, comisiones y recargos vigentes a partir del uno de marzo de dos mil veintidós, en relación a Préstamos decrecientes o líneas de Crédito para los Segmentos de "Más de un año plazo" con destino "Adquisición y Proyectos de Vivienda" corrigiéndose la tasa efectiva de 18.06% siendo lo correcto 11.85%. (fs. 29).
- 3) Copia de carta de fecha quince de junio de dos mil veintidós, suscrita por el Licenciado [REDACTED] del **BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO**,





SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-13/2022

S.A. mediante la cual se expresa que la publicación errónea no afectó a los clientes, así mismo que durante los meses de marzo y mayo dos mil veintidós, no se otorgaron créditos con tasa superior a la establecida.

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

A. Argumentos de descargo.

Por medio de escrito de contestación al emplazamiento de fecha veinte de junio de dos mil veintidós, **BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO, S.A.**, por medio de sus apoderados, aceptó los hechos imputados y reconoció expresamente su responsabilidad, presentando además los argumentos según el detalle siguiente:

- a. Rectificación de publicación de las tasas de interés, comisiones y recargos con vigencia al treinta y uno de marzo de dos mil veintidós. Exponen que el presente procedimiento inició en contra del Banco por el incumplimiento al artículo 66 inciso octavo y final de la Ley de Bancos, con relación al artículo 34 de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02), ello en virtud de la publicación de las tasas de interés, comisiones y recargos con vigencia al treinta y uno de marzo de dos mil veintidós, de las cuales para los segmentos "Más de un año plazo" y "Construcción", erróneamente se consignó un porcentaje mayor al publicado por el Banco Central de Reserva. Por lo que, manifiesta que es necesario mencionar que en fecha nueve de marzo de dos mil veintidós, su representada publicó fe de errata en dos periódicos de circulación nacional-La Prensa Gráfica y Diario El Mundo- las cuales se adjuntaron en el escrito presentado a esta Superintendencia, debido a lo anterior advierten que la publicación errónea de la tasa de interés que motivó el inicio de este procedimiento sancionatorio fue rectificada por su mandante en el menor tiempo posible.
- b. Sobre la no afectación a los derechos e intereses de clientes de **BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO S.A.** Expresa que es de vital importancia que con la publicación de la tasa de interés con vigencia al treinta y uno de marzo de dos mil veintidós para los segmentos "Plazo un año" y "Créditos para Vivienda", no se afectaron los derechos o intereses de ningún cliente del Banco, para lo cual adjunta certificación de fecha quince de junio de dos mil veintidós, suscrita por el Gerente de Auditoría Interna de **BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO, S.A.**, en la cual se hace constar que no hubo afectación de ningún cliente, así como que durante los meses de marzo a mayo de dos mil veintidós, no se otorgaron créditos con tasa de interés superior a la establecida. En



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-13/2022

razón a lo anterior y de conformidad al artículo 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, manifestaron que en el presente caso no se afectaron los derechos de ningún cliente, asimismo se rectificó la publicación en el menor tiempo posible, aunado a lo anterior, no hubo reincidencia del Banco, por lo tanto, consideran que al valorar todos los aspectos antes mencionados, la sanción que procede imponer al Banco es una amonestación escrita.

B. Decisión de esta Superintendencia.

El Sistema de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero no puede ser efectivo si la regulación no cuenta con el elemento coercitivo, por lo que no puede dejarse a opción de los integrantes del sistema el cumplir o no con lo establecido en el marco regulatorio que les resulte aplicable. A esta Superintendencia le fue conferido el mandato legal de velar porque las entidades cumplan con los más altos estándares de conducta en el desarrollo de sus negocios, actos y operaciones, de conformidad a la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, las demás leyes aplicables, así como los reglamentos y normas técnicas que se dicten para tal efecto.

Conviene mencionar que la potestad sancionadora de esta Superintendencia se enmarca en el respeto de los principios de legalidad, reserva de ley, tipicidad, presunción de inocencia, proporcionalidad y de responsabilidad. En ese sentido, el artículo 44 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece la sujeción a las sanciones para los supervisados por incumplimiento de dicha Ley, y por una fórmula de tipificación por remisión, se abarca tanto a otras leyes como a regulaciones normativas, las que, en el caso particular, han sido consideradas por esta Superintendencia para tipificar la infracción que se le atribuye al Banco, ya que en el literal a) de la disposición en comento, remite, entre otras, a las disposiciones de las leyes que contienen obligaciones de carácter financiero y que resulte aplicables, tal es el caso de la Ley de Bancos; y además, en su letra b) remite a las disposiciones contenidas en las normas técnicas que desarrollan las obligaciones establecidas en las leyes, siendo así, las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02).

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 86 de la Constitución de la República, esta Superintendencia tiene por mandato legal el ejercicio de la facultad sancionatoria (artículo 14 de la Constitución de la República), establecidos en los artículos 4 literal i), 19 literales f) y g), 43, 44 y siguientes de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, en tanto las





SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-13/2022

normas secundarias que establecen tal potestad se encuentre vigentes en el ordenamiento jurídico positivo.

Ante el escenario descrito, corresponde ahora valorar los elementos vertidos durante la tramitación del presente procedimiento administrativo y determinar si, en efecto, el **BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO, S.A.** es responsable del presunto incumplimiento que se le atribuye. Dichas valoraciones serán realizadas de conformidad con el marco legal vigente aplicable a la infracción objeto de investigación, así como también, en los elementos probatorios, los cuales constan en el expediente del presente procedimiento administrativo, y en estricto respeto de los derechos y garantías de los administrados.

El presunto incumplimiento fue evidenciado en el ejercicio propio de las facultades y atribuciones legales de esta Superintendencia, contenidas en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, específicamente, como resultado de la revisión contenida en el Informe No. IBC-DB-440/2022 del once de mayo de dos mil veintidós, emitido por el Departamento de Supervisión de Bancos; se procedió a realizar el análisis y se advirtió que el Banco publicó el uno de marzo de dos mil veintidós la tasa de interés para los créditos cuyo destino es Adquisición y Proyectos de Vivienda, con la tasa de interés efectiva del treinta y cuatro punto treinta y uno por ciento (34.31%); al respecto, dicho rubro corresponde de conformidad a la Ley Contra la Usura, al segmento III Crédito para Vivienda, sub segmento Crédito para adquisición y construcción de vivienda para uso del adquirente, el cual tenía una tasa de interés máxima efectiva anual del veintiocho punto once por ciento (28.11%).

Al respecto, el Banco manifestó en correo del nueve de marzo de dos mil veintidós que ocurrió un error involuntario al no realizar la actualización de la tasa para el segmento de vivienda y construcción conforme a la publicación, por lo que la publicación de tasas y comisiones presentó dicho error; en atención a ello, publicaron fe de errata el día nueve de marzo de dos mil veintidós a través de dos periódicos de circulación nacional, La Prensa Gráfica y Diario El Mundo.

Por otra parte, en su escrito de contestación del emplazamiento, el Banco reconoció la responsabilidad en el error de las publicaciones, rectificando la publicación de las tasas de interés, comisiones y recargos y manifestado la no afectación a los derechos e intereses de sus clientes, lo cual constituye una aceptación expresa del incumplimiento que le ha sido atribuido en las presentes diligencias.



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-13/2022

En ese sentido, se advierte que la aceptación de los hechos por parte del Banco de haber publicado una tasa efectiva máxima mayor a la publicada por el Banco Central de Reserva para el segmento III Crédito para Vivienda, sub segmento Crédito para adquisición y construcción de vivienda para uso del adquirente, es consistente con los demás elementos probatorios de cargo del detalle contenido en el Informe N° IBC-DB-440/2022, de fecha once de mayo de dos mil veintidós, las cuales constituyen prueba documental fehaciente que configuran y comprueban la conducta infractora, debido a que el Banco publicó una tasa superior a la vigente para dicho segmento, situación señalada por esta Superintendencia en correo electrónico de fecha siete de marzo de dos mil veintidós (fs. 7), dirigido a la Oficial Normativa de dicho Banco, en respuesta de fecha nueve del mismo mes y año, manifestó que se realizó la actualización de la tasa del segmento de vivienda y construcción conforme a la publicación del Banco Central de Reserva, razón por la cual la publicación de tasas y comisiones presentó dicho error, sin embargo, se realizaron las siguientes actividades: Publicación de fe de Errata, sustitución de Afiche de la publicación en la página Web y sustitución de los afiches en las agencias, lo último en proceso. (fs. 6).

Tanto la doctrina como la jurisprudencia en materia penal han sostenido que la confesión del imputado en forma aislada no es suficiente para determinar con certeza que el delito se ha consumado por quien se incrimina en un hecho delictivo, sino que además el juzgador necesita reunir pruebas o elementos que acrediten que el hecho fue consumado por tal individuo; es decir, que el delito sea comprobado por otros medios más que el de la confesión. En tal sentido, al modular dicha doctrina al derecho administrativo sancionador, concluye firmemente el suscrito que en el presente caso, existen suficientes elementos que comprueban la existencia de la infracción administrativa y además la participación y por consiguiente responsabilidad del Banco, conducta infractora que tiene por cometida de manera negligente, por la falta de cuidado que debieron observar al momento de darle estricto cumplimiento a sus obligaciones legales contenidas en la Ley de Bancos y en las Normas Técnicas para la Transferencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02), según se desprende de las pruebas y argumentos incorporados al presente procedimiento administrativo sancionador, en consecuencia, corresponde declarar que tiene responsabilidad en los hechos investigados atribuyéndole la sanción correspondiente.

En línea con lo anterior, es importante destacar que el artículo 2 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que el Sistema de Supervisión y Regulación Financiera, tiene por objeto velar por la eficiencia y transparencia del sistema financiero, así como la adopción de los más altos estándares de conducta en el desarrollo de sus negocios.





SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-13/2022

A su vez, las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02)^[1], regula el principio de Transparencia de la Información, el cual pretende generar esa confianza, elemental en el Sistema Financiero, entre las entidades supervisadas y los clientes, lo cual únicamente se puede alcanzar mediante la divulgación de la información correcta (tasas de interés, comisiones y recargos) en los servicios que brindan dichas entidades. La cual debe estar en todo momento, disponible al público en forma correcta.

En tal sentido, se determina que para el presente caso, se ha puesto en peligro el bien jurídico protegido por la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y por la Normas Técnicas (NCM-02), el cual es la transparencia de la información con la que debe contar e implementar la entidad financiera de cara a los servicios que ofrece al público.

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, se puede 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.

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

^[1] *Principio de transparencia de información.*

*Art. 4.- El principio de transparencia pretende reforzar las relaciones entre las entidades y los clientes, a efectos de generar confianza mutua entre los mismos, a través de la divulgación de información sobre la aplicación y modificación de las tasas de interés, comisiones, recargos, cargos por cuenta de terceros, asociados a las operaciones activas y pasivas que realicen, así como a los servicios que brinden las entidades.
Esta información deberá ser accesible al público en general en formatos que permitan su fácil comprensión.*



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-13/2022

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

Cabe destacar que el artículo 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, señala los criterios que deben considerarse al momento de determinar la sanción a un supervisado por la comisión de una infracción, los cuales son: a) la gravedad del daño o del probable peligro a quienes podrían resultar afectados por la infracción cometida, b) el efecto disuasivo en el infractor respecto de la conducta infractora, c) la duración de la conducta infractora y d) 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.

En el presente caso, se considera que con el error en la publicación de la tasa efectiva para el segmento "Crédito para Vivienda", se puso en peligro a quienes podrían haber resultado afectados por la conducta infractora, es decir, los clientes del Banco; ya que se atentó en contra de la transparencia de la información que debe ser cumplida por el mismo, como los más altos estándares de conducta en el tratamiento y transmisión de la misma, como un mecanismo para que los usuarios de servicios financieros y público en general tomen decisiones informadas con relación a los servicios que desean contratar, al establecer tasas más altas de las vigentes y publicadas por el Banco Central de Reserva de El Salvador.

Se debe agregar que la Superintendencia del Sistema Financiero debe vigilar que las entidades supervisadas den estricto cumplimiento a lo señalado por las leyes y la normativa técnica correspondiente, lo cual tiene como resultado el buen funcionamiento del sistema financiero; y por tanto, la protección del consumidor al tener acceso a productos seguros, dentro de un ambiente justo y equitativo.

Si bien el Banco señala que no se afectaron los derechos o intereses de ninguno de esos clientes; se considera un error importante el haber publicado las tasas máximas sobre el límite legal, incumpliendo claramente lo señalado dentro del artículo 66 de la Ley de Bancos incisos octavo y final en relación al artículo 34 de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02).

Otro aspecto importante, es que el artículo 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, determina que para la imposición de la sanción deberá tenerse en cuenta la gravedad del daño o **del probable peligro a quienes podrían resultar afectados por la**





SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-13/2022

infracción cometida, en ese sentido, aunado por lo dispuesto dentro del artículo 2 de la misma ley; el cual señala que será esta Superintendencia la encargada de preservar la estabilidad del sistema financiero y velar por la eficiencia del mismo, así como velar por la seguridad y solidez de los integrantes del sistema financiero según lo que establecen las leyes y demás normativa aplicable; se considera necesario revisar el impacto de la supuesta infracción dentro del sistema financiero y en conjunto con las demás entidades supervisadas.

En ese sentido, se advierte un problema generalizado en el Sistema Financiero, ya que dentro del mismo periodo varias entidades supervisadas, incurrieron en cometer errores en sus publicaciones de las tasas, excediendo los límites legales establecidos; por lo que esta Superintendencia considera que al encontrar tales fallos por distintos supervisados, constituye un riesgo a la estabilidad del Sistema financiero, y más aún la posible vulneración de los derechos de los usuarios o clientes del Banco; lo cual podría derivar en consecuencias jurídicas económicas y patrimoniales; por lo que se considera que el incumplimiento del Banco denota negligencia de su parte al momento de hacer las publicaciones, en cumplimiento del marco legal.

Hay que mencionar que respecto al efecto disuasivo y a la duración de la conducta infractora, el Banco acató la instrucción realizada por esta Superintendencia de forma casi inmediata subsanando el error por medio de publicaciones de FE DE ERRATA en dos periódicos de circulación nacional ambas con fecha nueve de marzo de dos mil veintidós, no existiendo además sentencia firme en la que se haya sancionado previamente por infracción similar, por lo que, se tomará en consideración al momento de imposición de la multa correspondiente.

p

En cuanto a la sanción que corresponde, y luego del análisis del presente caso, advierte el suscrito que en el periodo en que se cometió la infracción, es frecuente los errores en la publicación de tasas en el Sistema de Supervisión y Regulación Financiero, lo que denota un cambio de conducta dentro de ese periodo, en el cual las entidades no actuaron con la diligencia debida de un buen comerciante que integra el Sistema Financiero, al difundir información errónea al conocimiento del público e incurrieron en errores en las publicaciones; por lo que esta Superintendencia advierte que, a pesar de que anteriormente, se amonestó de forma escrita a entidades supervisadas en otros casos de similar naturaleza; es procedente que se sancione con multa a fin de robustecer los estándares de conductas de los supervisados, ya que de continuar generando esos errores de forma constante, podría desencadenar en la vulneración de los derechos de los particulares, pudiendo tener consecuencias graves, y además poner en riesgo el buen funcionamiento del Sistema Financiero.



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-13/2022

Es de capital importancia señalar que el precedente administrativo está sujeto al ámbito de los actos administrativos que son dictados por órganos competentes. Lo anterior no significa que la Administración Pública pueda cambiar su decisión de manera antojadiza o sin fundamento; pero si puede hacerlo si identifica que hay error en la interpretación de las normas que ha aplicado, si hubo un cambio en la conformación subjetiva del tribunal o bien se dieron cambios en la realidad normada; y además, se deben de considerar otros elementos como el interés público, la ilegalidad del precedente, la aplicación del forma general del precedente y la existencia de una motivación justificada; como criterios validos del cambio del mismo; sin embargo, más allá de la simple concurrencia de estos criterios, existen elementos que sumados justifican las modificación o derogación del precedente ya establecido.

Por lo que, dentro de la labor de la aplicación del derecho, la Administración no puede ignorar el factor temporal de los hechos, porque los supuestos normativos de la ley, están matizados por la realidad material de los administrados; por tanto el cambio de criterio para el presente caso no está en contra de la seguridad jurídica y de la igualdad, si existen elementos que lejos de justificar a la administración el cambio de criterio; estas circunstancias obliguen el cambio, para que puedan ser válidos en la realidad jurídica de la sociedad.

En relación a la gravedad, se considera que la infracción al artículo 66 incisos octavo y final de la Ley de Bancos en relación al artículo 34 de las Normas Técnicas (NCM-02) revisten de trascendencia debido a que éstos causan un perjuicio al público al hacerle de su conocimiento información errónea sobre la tasa efectiva para los créditos de vivienda para el mes de marzo de dos mil veintidós, lo que no permite que exista la transparencia que es fundamental en cuanto a los servicios financieros que brindan las entidades, repercutiendo de manera negativa en la confianza y conocimiento que necesita el público para adquirir los productos financieros con la información necesaria.

En ese sentido, considerando el periodo en que se ha configurado el incumplimiento, se advierte que existe un cambio en la conducta de las entidades supervisadas, y por lo tanto ha impactado en el Sistema Financiero, poniendo además en grave peligro el interés público al poner en riesgo tanto los derechos de los clientes de la entidad como del correcto funcionamiento del sistema financiero; por lo que no sería suficiente amonestar de forma escrita a las entidades infractoras, sino que requiere la consecución de un verdadero efecto disuasivo que cumpla su verdadera función y las entidades realicen las publicaciones con mayor diligencia y en total apego de la ley.

Por otro lado, con relación a la capacidad económica de **BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO, S.A.**, se ha informado que con base en los estados financieros auditados de la misma con referencia al treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno, el patrimonio asciende a la cantidad de **TRESCIENTOS TREINTA Y UN MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS MIL CIEN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**





SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-13/2022

(US\$331,866,100.00), lo cual, consta en Memorándum SABAO-AF-187/2022, de fecha uno de julio de dos mil veintidós, emitido por el Equipo de Análisis Financiero de SABAO de la Intendencia de Bancos y Conglomerados esta Superintendencia. (Fs. 35 al 36).

Otro aspecto a tomar en cuenta es también la aceptación de los hechos por el infractor, el cual se valora como atenuante para la imposición y graduación de la sanción de conformidad a lo establecido en el artículo 156 de la Ley de Procedimientos Administrativos.

De conformidad con el artículo 43 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, es procedente que esta Superintendencia imponga la sanciones dispuesta en la misma ley, por el cometimiento de la infracción relacionada, por haberse comprobado certeramente la existencia del incumplimiento y la participación de la infractora en el mismo, debiendo en consecuencia determinar la sanción idónea de conformidad a los dispuesto en la ley, por haberse comprobado la inobservancia conocida en el presente procedimiento administrativo sancionador, 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 artículos 11, 12, 14 y 86 de la Constitución de la República, 19 literal g), 43, 44 inc. 1° literal a) y b), 50 y 61 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, 146 y 154 y 156 de la Ley de Procedimientos Administrativos, el suscrito RESUELVE:

1. Agréguese el Informe remitido por la Superintendencia Adjunta de Bancos, Aseguradoras y Otras Entidades Financieras, contenido en el Memorándum No. SABAO-AF-187/2022 del uno de julio de dos mil veintidós, remitiendo el análisis de capacidad económica del Banco con cifras al treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno;
2. **DETERMINAR** que **BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO, SOCIEDAD ANÓNIMA** que puede abreviarse **BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO, S.A.**, es responsable administrativamente del incumplimiento a lo establecido en el artículo 66 de la Ley de Bancos incisos octavo y final en relación al artículo 34 de las Normas Técnicas para la Transparencia y Divulgación de la Información de los Servicios Financieros Bancarios (NCM-02); por lo que se le sanciona con una multa de **TRES MIL TRESCIENTOS DIECIOCHO CON SESENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$3,318.66)**, equivalente al 0.001% del patrimonio del Banco, al treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno;



SUPERINTENDENCIA DEL
SISTEMA FINANCIERO

PAS-13/2022

3. Hágase del conocimiento de **BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO, SOCIEDAD ANÓNIMA**, que puede abreviarse **BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO, S.A.**, que la presente resolución 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 hábiles, contados desde el siguiente de la notificación.

NOTIFÍQUESE.



Mario Ernesto Menéndez Alvarado
Superintendente del Sistema Financiero

AJ05

