



EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

Superintendencia del Sistema Financiero

PAS-002/2016

Superintendencia del Sistema Financiero, San Salvador, a las trece horas y treinta cinco minutos del día cinco de octubre de dos mil dieciséis.

En el presente procedimiento administrativo sancionador, cuando se haga alusión a la Superintendencia deberá entenderse a la Superintendencia del Sistema Financiero; cuando se aluda a la Ley, deberá entenderse a la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero; cuando se relacione la Intermediaria de Seguros, se está refiriendo a la señora Ana Lisette Salazar de Sandoval.

El presente procedimiento administrativo sancionador en contra de la señora ANA LISETTE SALAZAR DE SANDOVAL, la Intermediaria de Seguros, inició por el aviso dado por la Intendencia de Seguros, por medio del Memorando No. SG-500/2015, de fecha dieciséis de noviembre de dos mil quince, agregado a fs. 1 al 112; ha comparecido en calidad de Apoderado General Judicial y Administrativo de la Intermediaria de Seguros, el Licenciado JOSÉ ROBERTO TERCERO ZAMORA; procedimiento que se ha llevado a cabo con el propósito de determinar si existe o no responsabilidad de parte de la Intermediaria de Seguros respecto de lo determinado en dicho Memorando, relativo a la presunta infracción a su obligación profesional como Intermediaria de Seguros, al haber retenido temporalmente tres cantidades de dinero correspondiente a las primas de seguros pagadas por los asegurados, [REDACTED] en los años 2011, 2013 y 2014.

La señora Ana Lisette Salazar de Sandoval, es una agente de seguros independiente, registrada bajo el número IVD-0849, la que fue autorizada por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, en sesión No. CD-52/2005 del catorce de diciembre de dos mil cinco.

I. RELACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO

El presunto incumplimiento se ha determinado en la verificación efectuada por la Intendencia de Seguros según consta en Memorando No. SG-499/2015 de fecha nueve de noviembre de dos mil quince, el cual forma parte como anexo al Memorando SG-500/2015; dicha verificación ha sido motivada por la denuncia que fue interpuesta en esta Superintendencia por el Representante Legal de [REDACTED], en carta de fecha treinta de julio de dos mil quince, en la que se expusieron las irregularidades en el desempeño del trabajo de la referida Intermediaria de Seguros.

La señora Salazar de Sandoval, en el ejercicio de intermediaria de Seguros, recibió el veintiocho de febrero de dos mil once, la cantidad de un mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$1,000.00) de parte del señor [REDACTED], en



[Handwritten signature]

concepto de pago de la prima de seguro de vida de la póliza No.6503-986, contratada con [REDACTED], cantidad que ella entregó a la aseguradora hasta el diecisiete de junio de ese mismo año, por lo tanto incumpliendo con su responsabilidad profesional, al haber retenido dicha cantidad de dinero durante ciento nueve días (109).

En el caso del asegurado [REDACTED] la Intermediaria de Seguros manifestó la misma conducta dado que, habiendo recibido en el mes de mayo de dos mil trece la cantidad de seis mil setecientos ochenta y ocho dólares de los Estados Unidos de América (US\$6,788.00), entregó a la Aseguradora esa cantidad entre febrero y marzo de dos mil quince, habiendo transcurrido en ese caso, más de treinta y un meses, tiempo que la señora Salazar de Sandoval retuvo sin justificación a su obligación profesional. Dicha cantidad correspondía a la prima de la póliza para cubrir la vigencia del quince mayo de dos mil trece al quince de mayo de dos mil catorce.

Siempre con relación al asegurado [REDACTED] la Intermediaria de Seguros reitera la misma conducta, al recibir en el mes de mayo de dos mil catorce, la cantidad de seis mil setecientos ochenta y ocho dólares (US\$6,788.00), reteniéndola hasta que le fuera exigido por la Aseguradora, reintegrando dichos valores entre febrero y marzo de dos mil quince, sumas de dinero que entregó a la aseguradora en dos momentos diferentes, un mil setecientos dólares (US\$1,700.00), el trece de febrero de dos mil quince y once mil ochocientos ochenta y ocho dólares de los Estados Unidos de América (US\$11,888.00), el dos de marzo de dos mil quince, con lo cual cubrió lo que había recibido del referido asegurado.

Dicha situación se evidenció, cuando la Aseguradora remitió en fecha quince de enero de dos mil quince, al asegurado [REDACTED] carta en la que le informaba que su póliza estaba en periodo de gracia por falta de pago de sus primas para los años dos mil trece y dos mil catorce. El referido señor manifestó y además comprobó, que las respectivas primas las había cancelado directamente a la Intermediaria de Seguros, según se expone en la carta del treinta de julio de dos mil quince, en la que se denuncia los hechos ante esta Superintendencia.

Aplicando las disposiciones del artículo 79 de la Ley de Sociedades de Seguros, la Aseguradora, no obstante las omisiones de la Intermediaria de Seguros, cubrió el monto de las dos primas más los intereses que eran en deber al asegurado por el tipo de póliza, por no haberle sido acreditado oportunamente cuando correspondía.

Conforme a lo anterior, la INTERMEDIARIA DE SEGUROS ANA LISETTE SALAZAR DE SANDOVAL, de acuerdo a lo relacionado en el informe que recoge los resultados de la verificación efectuada, ha incumplido con su obligación profesional, al retener injustificadamente cantidades de dinero que le fueron entregadas por los asegurados, [REDACTED] conducta que ha sido evidente al menos en tres ocasiones, según se ha comprobado.





Superintendencia del Sistema Financiero

En tal contexto, el Suscrito, con base a sus facultades establecidas en los artículos 4 literal i), 19 literal g), 49 y 55 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, 50 de la Ley de Sociedades de Seguros y 44 del Reglamento de la Ley de Sociedades de Seguros, tiene a bien hacer las siguientes **CONSIDERACIONES**:

II. ANTECEDENTES

i. Visto el contenido del Memorando SG-500/2015 y la documentación probatoria anexa a la misma, por medio de auto del veintiséis de febrero de dos mil dieciséis, se ordenó instruir el presente procedimiento administrativo sancionatorio y emplazar a la supervisada; lo cual se efectuó personalmente a la supervisada el treinta y uno de mayo de dos mil dieciséis (fs. 117).

ii. La Intermediaria de Seguros hizo uso de su derecho de audiencia compareciendo en el presente procedimiento administrativo sancionatorio a través de su Apoderado General Judicial Administrativo, Licenciado **JOSÉ ROBERTO TERCERO ZAMORA**, quien contestó el emplazamiento en sentido negativo mediante escrito de fecha catorce de junio de dos mil dieciséis (fs. 118 a 119).

iii. Que mediante auto del veinte de junio de dos mil dieciséis, se resolvió abrir el proceso a pruebas por el término de diez días hábiles, contados a partir de la notificación efectuada mediante FAX, al Apoderado de la Intermediaria de Seguros, el cuatro de julio del corriente año, según consta en acta (fs. 121), quien no aportó pruebas de descargo.

III. ANÁLISIS DEL CASO

La motivación de contar con un mercado asegurador que contribuya al fortalecimiento, dinamismo, transparencia y organización de dicha actividad, para lograr su competencia, transparencia y seguridad, es posible si los actores que participan en éste demuestran honorabilidad y responsabilidad, aspectos cualitativos que si bien les son exigidos expresamente a quienes ostentan la calidad de accionistas, directores y administradores de una sociedad de seguros, como responsable directos de la comercialización de las pólizas de seguros, con el único afán de ofrecer protección a los intereses del público, no son ajenos a aquellos sujetos que intervienen en dicha actividad, como una extensión para alcanzar ese dinamismo que el mercado requiere y que se canaliza a través de la intermediación de la comercialización y que no implica por ende, que dicho mecanismo deba quedar al margen de aplicar rigurosos controles que propicien la seguridad de los servicios que se le prestan al usuario, quien de buena fe confía sus recursos, su peculio y el bienestar futuro de su familia, en entidades que ofrecen esa cobertura bajo el control por parte del Estado.

En tal contexto, siendo una de las competencias de esta Superintendencia, la de vigilar que los supervisados realicen, según corresponda, sus negocios, actos y operaciones de acuerdo a las mejores prácticas financieras, para evitar el uso de información privilegiada y la manipulación del mercado, cooperando así a la protección de los derechos de los consumidores, se le faculta para que, cuando haya lugar, y se determine el incumplimiento a



D.M.

aquellas sanas prácticas que vulneren esa confianza y devenga en inseguridad para los usuarios, aplique las sanciones que correspondan.

Conforme a lo expuesto, el presente procedimiento sancionador tiene como objetivo determinar si ANA LISETTE SALAZAR DE SANDOVAL, incumplió con su obligación profesional al haber actuado en desapego a la sana práctica, faltando a la honestidad y responsabilidad que se requiere para desempeñar la calidad de intermediario de seguros, poniendo en riesgo la relación contractual entre un asegurado y la entidad aseguradora al provocar el incumplimiento a una de las principales causas de terminación del contrato de seguros como es la falta de pago de la prima, que es la que permite la cobertura; situación que puede devenir inclusive en utilizar información para su beneficio personal, porque al tener amplio conocimiento de cómo funciona el producto contratado, dada su trayectoria profesional al menos desde el año dos mil cuatro, según se advierte de la copia simple del contrato suscrito con la referida Aseguradora, pudo haber advertido que las reservas matemáticas mantendrían vigente las referidas pólizas, mientras ésta fuera suficiente, situación que si no hubiere sido advertida en uno de los casos, hubiese propiciado la caducidad del contrato y el consecuente perjuicio para el usuario.

Las pólizas de seguro de vida, contratadas por los señores [redacted] son modalidades que generan en concepto de rescate, valores en efectivo a su favor; siendo posible su vigencia por un tiempo determinado aun ante el impago de la prima pactada, según las reglas del Código de Comercio, mientras el valor de rescate cubra la prima, situación que favoreció la conducta impropia de la Intermediaria de Seguros, para que la vigencia de ambas pólizas se mantuviera por el tiempo que las primas no habían sido entregadas a la aseguradora.

III. VALORACIÓN DE LA PRUEBA

A. PRUEBA DE CARGO

Como evidencia de la conducta observada por la señora Ana Lisette Salazar de Sandoval, se tiene el Memorando No. SG-500/2015, el cual contiene como anexos el Memorando No. SG-499/2015, la carta del Representante Legal de [redacted], en la que se denuncia la conducta de la Intermediaria de Seguros, copia de las notas de abono bancarias de fechas doce de febrero y tres de marzo, ambas del dos mil quince, en las que se abonó a la Aseguradora la cantidad de trece mil quinientos ochenta y ocho dólares de los Estados Unidos de América, correspondiente a las primas del señor [redacted] respecto de la póliza número [redacted] copia de las facturas que se emitieron posteriormente números [redacted] de fechas doce de febrero y dos de marzo de dos mil quince, respectivamente, cada una por seis mil setecientos ochenta y ocho dólares de los Estados Unidos de América, en las que se relaciona que se refieren a las anualidades correspondientes a los años 2013 y 2014.

Respecto del caso del señor [redacted] e tiene copia simple del recibo extendido el veintiocho de febrero de dos mil once por la cantidad de un mil dólares de los





EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

Superintendencia del Sistema Financiero

Estados Unidos de América, en la que la referida intermediaria recibe dicha cantidad; copia simple de la factura [REDACTED] que se emitió posteriormente, de fecha diecisiete de junio de dos mil once, emitido por [REDACTED]

Corre agregado al expediente y como anexo al Memorando No. SG-500/2015 el Memorando No. 384/2015, en la que se relatan las situaciones antes planteadas.

B. PRUEBA DE DESCARGO

Mediante resolución del día veinte de junio de dos mil dieciséis, se resolvió abrir a pruebas el presente procedimiento sancionatorio en contra de la Intermediaria de Seguros, la cual fue comunicada el cuatro de julio de dos mil dieciséis; no obstante lo anterior, ni la administrada ni su apoderado hicieron uso de su derecho para aportar prueba en esta etapa procesal, por lo que agotado el plazo, se continuó con el proceso.

No obstante lo anterior, previo al inicio de este procedimiento administrativo, el abogado Tercero Zamora remitió escrito de fecha doce de agosto de dos mil quince, recibido en esta Superintendencia en fecha catorce de ese mismo mes y año, en el cual alegaba que su poderdante no había sido notificada formalmente de la denuncia, tampoco había sido emplazada y sin embargo, fue visitada por un empleado de la Superintendencia para conocer su versión de los hechos, quien no le entregó copia de la denuncia ni de los anexos; en ese sentido, expone lo siguiente:

Manifiesta que, no obstante que los agentes de seguros están bajo la supervisión de la Superintendencia, tanto las facultades fiscalizadoras como sancionadoras se encuentran taxativamente delimitadas en los artículos 44 y 49 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero y será sólo cuando haya infracción de normas positivas que les son aplicables que deberá conocerlas; no siendo competente entonces, para conocer de irregularidades en el cumplimiento de contratos, porque estos quedan bajo la competencia de los tribunales comunes, por un lado, y por otro, el incumplimiento contractual no está tipificado como infracción administrativa. Siendo ilegal entonces que la Superintendencia admita una denuncia sobre hechos no específicamente tipificados en las leyes como infracciones sujetas a su conocimiento y potestad sancionadora.

Agrega, que los funcionarios no tienen más atribuciones que las que expresamente les otorgan las leyes, conforme lo establece el artículo 86 de la Constitución, a eso adiciona que nadie puede ser juzgado ni sancionado si no es conforme a las leyes previamente establecidas, en las que se tipifique la conducta que se le atribuye al supuesto infractor, tal como lo establece el artículo 15 de la Constitución; siendo tan estricto el principio de tipicidad que la conducta sancionada no puede ser de carácter genérico y no puede ni siquiera utilizarse la analogía entre conductas para aplicar esa potestad sancionadora.

Asimismo, en el escrito de fecha catorce de junio de dos mil dieciséis, con el cual el abogado responde el emplazamiento y pide su intervención dentro de este proceso y la



JWA

nulidad del mismo, alega la atipicidad respecto de la conducta objeto del procedimiento, la cual consiste en la dilación en el pago a la aseguradora de las primas recibidas de parte de los asegurados; alude además, a lo que el supervisor de esta Superintendencia relaciona en el informe del veinticuatro de agosto de dos mil quince, respecto de que no es obligación legalmente tipificada de los intermediarios de seguros el recibir primas de los asegurados, enfatizando que en la práctica lo hacen por vía de un contrato entre el asegurado y el intermediario, y que en el presente caso, manifiesta que no hay prueba de que exista tal contrato.

Al estar conociendo esta Superintendencia dentro de este proceso de una conducta que no constituye infracción a una obligación legal específica, está actuando fuera de su competencia y lo actuado deviene nulo por virtud del artículo 71 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, por considerar la total atipicidad de las conductas que se pretenden sancionar, respecto de las obligaciones legalmente establecidas.

De igual forma, sostiene que la Intendente de Seguros pretende soslayar la incompetencia alegada, alegando que también su representada violó el artículo 402 del Código de Comercio; en razón de ello, el abogado manifiesta que las disposiciones ahí contenidas se refieren al momento de la intervención del Agente Intermediario para el cierre del contrato entre las partes, y no se extiende a la posterior ejecución o cumplimiento del mismo, en la que el agente queda excluido.

IV. FUNDAMENTOS DE DERECHO

La Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, en su artículo uno ~~de~~ define el sistema de supervisión y regulación financiera; dicho sistema se fundamenta sobre dos grandes objetos: el primero el de preservar la estabilidad financiera; el segundo el de velar por la eficiencia, transparencia, seguridad, solidez y buen funcionamiento de los integrantes; ello implica para los integrantes y supervisados, el cumplimiento de las regulaciones vigentes y la adopción de los más altos estándares de conducta en el desarrollo de sus negocios, actos y operaciones.

El artículo tres, de la Ley dispone en su primer enunciado como competencia de la Superintendencia la de cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos, normas técnicas y demás disposiciones aplicables a los supervisados.

Siendo así, la Ley de Sociedades de Seguros establece en sus artículos uno y tres, que tiene por objeto regular, además de la organización y funcionamiento de las sociedades de seguros, en lo que a este caso concierne, la participación de los intermediarios de seguros, aspectos que tienen como finalidad, la de velar por los derechos del público; para tal efecto, delega en la Superintendencia del Sistema Financiero la facultad de vigilancia y fiscalización de dicha actividad.

Desarrollar la actividad aseguradora implica de parte de los interesados reunir una serie de requisitos; siendo así, en el artículo cinco de la Ley de Sociedades de Seguros, se establece que debe de proporcionarse toda la información, tal como el proyecto de escritura de constitución, esquema de organización de la sociedad, las bases financieras, el ramo de





EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

Superintendencia del Sistema Financiero

seguros que se pretende desarrollar, las generales de los accionistas y el importe de lo que cada uno va a suscribir en el capital social, información útil para determinar su capacidad financiera, como estados financieros, referencias bancarias; además, las generales de los directores que van a dirigir a la entidad, indicando su experiencia en materia financiera, seguros o fianzas, también sus referencias bancarias e información financiera, toda la que sea necesaria para determinar que no incumplen ninguna de las inhabilidades a que se refiere el artículo doce de dicha Ley, pudiendo la Superintendencia requerir otra información que sea necesaria para determinar la idoneidad, tanto de los accionistas como la de los directores que van a dirigir a la sociedad en formación.

Lo anterior, con el objeto que la Superintendencia pueda evaluar toda la información para otorgar la autorización cuando a su juicio, y acá es donde se reviste de importancia este proceso, las bases financieras proyectadas así como la honorabilidad y responsabilidad de los accionistas, directores y administradores, ofrezcan protección a los intereses del público. (El resaltado es nuestro)

Tal condicionamiento, guarda armonía con lo que establece el artículo treinta y cinco de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, respecto de que quienes ostenten cargos de dirección o de administración en los integrantes del sistema financiero deberán conducir sus negocios, actos y operaciones, cumpliendo con los más altos estándares éticos de conducta y actuando con la diligencia debida de un buen comerciante en negocio propio.

Tal es el alcance del objeto de la Ley de Sociedades de Seguros, como de los requisitos que se le establecen a los que quieren dedicarse a dicha actividad, que cuando se trata de proteger a los consumidores, aunque deleguen la comercialización de las pólizas de seguros a intermediarios de seguros independientes, la ley puede obligarlos a asumir la responsabilidad de las actuaciones de éstos frente a los asegurados o beneficiarios, tal como se estipula en el artículo setenta y nueve de dicha Ley.

La Ley de Sociedades de Seguros, en su artículo cincuenta establece que la comercialización de las pólizas de seguros puede realizarse directamente por las aseguradoras como por intermedio de los agentes independientes, pudiendo ser agente de seguros independiente o los corredores de seguros. La Ley establece la obligación de éstos de constituir una fianza para responder por los errores u omisiones en que pudieran incurrir y que causaren perjuicio al asegurado o a terceros.

Dentro del proceso de la comercialización, la Ley enfatiza en la información necesaria que se debe de proporcionar al usuario, por parte de las aseguradoras y de los intermediarios, para lograr la mejor transparencia en las operaciones que realizan, aspecto que guarda armonía con lo que prevé la Ley de Protección al Consumidor como uno de los derechos irrenunciables de los consumidores.

El artículo cuarenta y cuatro del Reglamento de la Ley de Sociedades de Seguros, establece que la autorización que otorga la Superintendencia para ejercer como agente independiente es por tiempo indefinido; sin embargo, ésta puede suspenderla o cancelarla, si advierte que



lo actuado por el intermediario está en contravención a lo establecido en la Ley, Código de Comercio, Ley de Protección al Consumidor, disposición que está en estrecha relación respecto de lo que indica el inciso primero del artículo 49 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, en cuanto a que los intermediarios de seguros pueden ser suspendidos o cancelados del registro que lleva esta Superintendencia como una sanción por el incumplimiento de las obligaciones profesionales o legales.

Respecto de la Ley de Protección al Consumidor, el artículo 4 contiene los derechos básicos de los consumidores, los que por mandato legal, son irrenunciables; siendo así, establece que es un derecho de los consumidores, el ser protegido de cobros por servicios no prestados, recibir de parte del proveedor la información completa, precisa, veraz, clara y oportuna que determine las características de los servicios a adquirir, ser protegido de las prácticas abusivas, recibir de parte del proveedor una explicación detallada de todas las obligaciones y condiciones estipuladas en el contrato y sus anexos a las cuales se comprometen cumplir las partes; el artículo 18 literal j) de dicho marco legal considera como una práctica abusiva el de imputar o registrar los pagos hechos por el consumidor con una fecha posterior a aquella en la que efectivamente se hizo.

En tal contexto, como parte del desarrollo de la supervisión, le compete al Superintendente comunicar a los supervisados las irregularidades o infracciones que notare en sus operaciones, en consecuencia, imponer las sanciones correspondientes de conformidad a la Ley.

Como puede observarse, el ejercicio de la potestad punitiva de la administración en este caso en particular, se acomoda a los principios y preceptos constitucionales para ser susceptibles de sanción, debiendo ser las infracciones administrativas típicas, es decir previstas y descrita como tales por norma jurídica anterior; debe ser antijurídica, esto es lesiva de un bien jurídico protegido por el ordenamiento y culpables, que puedan ser atribuidas a un sujeto a título de dolo o culpa, asegurando así el equilibrio entre el interés público y la garantía de los sujetos a un debido proceso.

La señora ANA LISETTE SALAZAR DE SANDOVAL, al haber retenido las cantidades de dinero en tres ocasiones diferentes, sin ninguna justificación inherente a su trabajo, faltó a su responsabilidad profesional como Intermediaria independiente de seguros, porque le entregó a los asegurados información que no corresponde a la documentación que debía entregárseles con las cuales se formalizaba la continuidad de la vigencia de las pólizas de seguros contratadas previo al pago de la prima correspondiente, sino simples recibos que no fueron emitidos por la aseguradora, quedando estos desprotegidos contractualmente, es decir, efectuaron de buena fe pagos por servicios que no fueron efectivos inmediatamente, al grado que en uno de los casos pudo haberse caducado la póliza por supuesta falta de pago de la prima; difirió el reintegro de las sumas de dinero recibidas hasta que le fueron exigidas, es decir, habiendo actuado incorrectamente, no reintegró voluntariamente y en su oportunidad lo recibido, sino que tuvo que serle exigido por la Aseguradora; su conducta no obedece a un descuido en el desempeño de su trabajo, por el contrario, se advierte dolo, al haber sido reincidente en tres diferentes momentos en el tiempo, es decir, en los años 2011, 2013 y 2014, lo que demuestra, que actuó con premeditación aprovechando el conocimiento que tiene de las pólizas contratadas por los asegurados, evidenciando una total falta de responsabilidad en el desempeño de la actividad profesional, lo cual pone en riesgo la





GOBIERNO
EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

Superintendencia del Sistema Financiero

seguridad de la atención y derechos de los asegurados y las operaciones de la aseguradora; en dicha conducta, cabe incluso una práctica indebida, por cuanto que las facturas correspondientes que debieron ser emitidas en fecha oportuna cuando los asegurados entregaron las cantidades de dinero en concepto de primas, fueron extendidas años después.

Cabe agregar que la responsabilidad y honorabilidad no quedan constreñidas a las personas a que se refiere la Ley de Sociedades de Seguros en su artículo 5, estas cualidades están presentes en todas las relaciones contractuales de quienes participan en el desarrollo de la actividad aseguradora, por ello dicha Ley menciona en su artículo 1, que también se va a regular la participación de los intermediarios de seguros, por lo que tales exigencias se hacen extensibles a todos los que se involucran dentro del proceso de comercialización de seguros.

Lo expuesto por el Abogado de la señora Salazar de Sandoval, respecto de la falta de competencia de esta Superintendencia para conocer de incumplimientos contractuales, en efecto, no es de la competencia del Supervisor, intervenir en la relación contractual privada entre particulares; tal como se ha desarrollado este procedimiento, en momento alguno se ha considerado fallar a favor de la Aseguradora o de la Intermediaria de Seguros, derivado de las obligaciones contractuales falladas; por el contrario, lo que se pretende es resguardar los derechos del público evitando que personas que demuestren una conducta contraria a las buenas prácticas causen algún perjuicio al asegurado o a terceros.

Respecto de la falta de tipicidad alegada, se ha demostrado que se ha llenado de contenido verídico el incumplimiento a la responsabilidad profesional cuestionada; la actitud de la Intermediaria de Seguros, no obedeció a un descuido en el desempeño de su trabajo, por el cual pudo haber olvidado entregar oportunamente los dineros recibidos; por el contrario, se advierte una conducta dolosa de graves dimensiones, al haber actuado en reiteradas ocasiones, lo cual pone en evidencia dicho incumplimiento a sus deberes como profesional en la intermediación de seguros, provocando graves incumplimientos inclusive a los derechos del consumidor, al haber efectuado el cobro de las primas, y al no entregarlas oportunamente a la Aseguradora; las pólizas estuvieron en suspenso pudiendo haberse caducado al no haberse aplicado oportunamente el pago; de igual forma, las facturas que demuestran el pago recibido por la aseguradora, fueron emitidos hasta con una diferencia de tres años, situación considerada una práctica abusiva en perjuicio del consumidor.

Con relación a la nulidad absoluta alegada por el Abogado Tercero Zamora, basado en que existe total atipicidad de las conductas objeto del presente procedimiento, obviamente se refiere a si esta Superintendencia conociera del incumplimiento contractual sobre el que basa su defensa; sin embargo, tales aspectos están alejados de la realidad cuestionada respecto a los deberes profesionales como intermediaria de seguros de su representada, los cuales han sido sustentados en la conducta irresponsable evidenciada en el desempeño de dicha actividad de intermediación.



Por otra parte, respecto de la nulidad alegada, dentro de este procedimiento, no se ha dado ninguno de los supuestos establecidos en el artículo 71 de la Ley; esta Superintendencia tiene la competencia para pronunciarse respecto de los actos manifiestamente contrarios a la Ley de los agentes independientes de seguros, sujetos supervisados en virtud del artículo 7 de dicho cuerpo legal; este procedimiento se ha desarrollado salvaguardando las garantías procesales de la supervisada y su derecho de defensa.

Finalmente, se advierte que la defensa alega falta de tipicidad y vulneración al principio de legalidad por incompetencia de esta Superintendencia, pero en momento alguno alega que no son ciertas las imputaciones a su representada; es más, la ratifica al decir que dicha conducta no está tipificada como infracción, por lo cual no procede ninguna sanción.

Conforme a lo expuesto, esta Superintendencia advierte que no está conociendo de los referidos incumplimientos contractuales, el bien protegido que se quiere tutelar, va más allá de la relación contractual entre el intermediario de seguros y la aseguradora; se pretende resguardar los derechos de los usuarios, reprimiendo ese tipo de conductas que atentan contra el público en primer lugar, la credibilidad de las aseguradoras en la prestación de los servicios y en la estabilidad del sistema financiero.

Con base a la valoración de las pruebas de cargo y los aspectos valorados como prueba de descargo, así como considerando la naturaleza de los incumplimientos que se le atribuyen a la Intermediaria de Seguros, señora ANA LISETTE SALAZAR DE SANDOVAL, respecto de las imputaciones, el Suscrito hace las siguientes acotaciones:

- a) El procedimiento administrativo sancionador iniciado por esta Superintendencia es en atención al supuesto incumplimiento a la responsabilidad profesional en el desempeño de la intermediación de seguros, por parte de la señora Ana Lisette Salazar de Sandoval, para lo cual fue autorizada;
- b) La Intermediaria no actuó en su carácter personal, por su propia cuenta o bajo su propia responsabilidad, sino por y en nombre de la aseguradora; es una extensión de la aseguradora ante el asegurado, así lo infiere el artículo 79 de la Ley de Sociedades de Seguros;
- c) Es responsabilidad de esta Superintendencia por sobre cualquier interés particular, salvaguardar los derechos de los usuarios, debiendo dictar las resoluciones que conlleven alcanzar dicha competencia;
- d) Es competencia de la Superintendencia sancionar los incumplimientos de los supervisados al marco legal, garantizándoles el debido proceso;
- e) Le compete a la Superintendencia, revocar las autorizaciones de los supervisados que estén inscritos en los registros que establece la Ley, cuando aquellos incumplan el marco legal aplicable.

POR TANTO: De conformidad a los anteriores considerandos y sobre la base de los artículos 11, 12 y 14 de la Constitución de la República; 43, 44 y 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, **SE RESUELVE:**



143
128



REPUBLICA DE EL SALVADOR
UNÁMONOS PARA CRECER

Superintendencia del Sistema Financiero

- a) **DECLARAR** sin lugar la nulidad alegada por el Apoderado de la señora ANA LISETTE SALAZAR DE SANDOVAL.
- b) **DETERMINAR** que ANA LISETTE SALAZAR DE SANDOVAL cometió incumplimiento a su responsabilidad profesional, por haber retenido en los años 2011, 2013 y 2014 injustificadamente, cantidades de dinero que le fueron entregadas por los asegurados [REDACTED], en concepto de primas de seguros.
- c) **SANCIONAR**, a la señora ANA LISETTE SALAZAR DE SANDOVAL por incumplimiento a las RESPONSABILIDADES PROFESIONALES COMO AGENTE INTERMEDIARIA INDEPENDIENTE DE SEGUROS, con la CANCELACIÓN DEL ASIENTO REGISTRAL OTORGADO a la misma con NÚMERO IVD-0849 del Registro de Corredores de Seguros de la Superintendencia del Sistema Financiero.
- d) **COMUNICAR**, una vez quede en firme esta resolución, para que, en virtud del artículo 43 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, se cancele el Asiento Registral No. IVD-0849, de la Intermediaria Independiente de Seguros Ana Lisette Salazar de Sandoval, como sanción por incumplimiento a sus responsabilidades profesionales.

Notifíquese.

José Ricardo Perdomo Aguirre
Superintendente del Sistema Financiero



FD/VMSM

