



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

PAS-16/2022

**SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO:** Antiguo Cuscatlán, a las catorce horas con cinco minutos del día uno de junio de dos mil veintitrés.

El presente Procedimiento Administrativo Sancionador inició de forma oficiosa por medio de auto pronunciado a las trece horas y veinte minutos del día treinta y uno de agosto de dos mil veintidós, en contra de la **ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES CRECER, SOCIEDAD ANÓNIMA** que se abrevia **AFP CRECER, S.A.**, en adelante referida como "la AFP" o "la Supervisada" indistintamente, con el propósito de determinar si existe, responsabilidad respecto de los incumplimientos relacionados en Memorándum No. ISP-12/2022 de fecha diez de marzo de dos mil veintidós, e Informe N° ISP-IP-5/2022 de fecha veintiocho de febrero de dos mil veintidós, y sus respectivos anexos, remitidos por la Intendencia del Sistema de Pensiones y el Departamento de Supervisión de Instituciones Previsionales, ambos de esta Superintendencia en los cuales se detalla lo siguiente:

**I. PRESUNTOS INCUMPLIMIENTOS.**

1. Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el Art. 22 de las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo (NRP-08) -ahora derogada pero aplicable al caso-, el cual dispuso:

*"Las entidades deberán contar con una base de datos de los funcionarios públicos de alta jerarquía a ser catalogados como PEP's en El Salvador o sus equivalentes en países extranjeros, los cuales entre otros, serán los siguientes:*

- a) Funcionarios públicos de elección popular;
- b) Funcionarios públicos designados por el Presidente de la República;
- c) Funcionarios públicos de elección de segundo grado;
- d) Designados a la Presidencia de la República;
- e) Presidentes de las instituciones autónomas o semi-autónomas, adscritas o no al Órgano Ejecutivo;
- f) Gobernadores Departamentales;
- g) Magistrados Propietarios y Suplentes de las diferentes Cámaras de Segunda Instancia del país;
- h) Oficiales de alto rango de las fuerzas armadas a partir de Capitán;





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

- i) *Miembros de la Policía Nacional Civil, con rango de comisionados que tengan delegaciones o divisiones que se encuentren bajo su responsabilidad;*
- j) *Embajadores y cónsules de El Salvador destacados en el exterior;*
- k) *Embajadores y cónsules de otros países acreditados en El Salvador; y,*
- l) *Otros funcionarios públicos de alta jerarquía que consideren las entidades.*

*En el caso de personas extranjeras políticamente expuestas, deben utilizarse las bases de datos de organismos internacionales”.*

El presunto incumplimiento se configura en razón de que se determinó que la AFP no cuenta con una base de datos actualizada de los funcionarios públicos de alta jerarquía a ser catalogados como PEP's en El Salvador, como lo dispuso la referida norma, las listas internas que tienen no están siendo actualizadas oportunamente, lo que imposibilita determinar si el interesado a vincularse al Fondo de Ahorro de Pensiones Voluntario (FAPV) está incluido en alguna de ellas.

Casos identificados como PEP: que no generaron alertas por coincidencia en la lista PEP's

ID participante	Nombre	Cargo	Periodo
			11/06/2014 a 10/06/2019
			21/08/2018 a 26/06/2019
			2004 a 2009
			17/07/2014 a 30/06/2019
			Octubre de 2019
			Abril 2017 a la fecha del informe
			Enero de 2016 a junio 2018

Y



SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO

	17/07/2017 a 05/10/2019
	14/07/2017 al 05/10/2019
	2019
	01/01/2021 a la fecha del informe

2. Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el Art. 23 de las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo (NRP-08) -ahora derogada pero aplicable al caso-, el cual dispone:

*"Para establecer relaciones comerciales con PEP's, debe contarse con la autorización, al menos, del jefe inmediato superior del responsable de cada agencia de la entidad o área de negocios de la entidad".*

El presunto incumplimiento se configura por haberse determinado que, para la vinculación de 12 clientes del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario (FAPV) que completaron el formulario PEP, no se gestionaron previamente la autorización, al menos, del jefe inmediato superior de los agentes comercializadores que realizan el proceso de vinculación de los participantes del citado Fondo Voluntario. Los casos identificados con indicador de PEP se detallan a continuación:

No.	ID participante	Nombre



393





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

**3. Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el Art. 26 de las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo (NRP-08) -ahora derogada pero aplicable al caso-, el cual dispone:**

*"La Oficialía de Cumplimiento y otras áreas responsables de la entidad deben realizar una revisión de las alertas de acuerdo con el nivel de riesgo identificado, con el objetivo de identificar las transacciones inusuales o sospechosas a las que debe realizarse seguimiento".*

El presunto incumplimiento se configura al determinar que el Sistema Monitor Plus está generando falsos positivos al emitir alertas que no reúnen la condición de inconsistencia en la operatividad del cliente, al determinar que no se están monitoreando las alertas generadas por el sistema, el cual ha emitido alertas aparentemente sin utilidad, como el caso del señor [REDACTED] identificado con [REDACTED] de quien el Sistema generó una alerta relacionada con un aporte mayor al declarado, por un monto de doscientos dólares de los Estados Unidos de América (US\$200.00), realizado el ocho de noviembre de dos mil veintiuno; al revisar la información contenida en el Sistema, se determinó que el participante ha realizado varios aportes por doscientos dólares de los Estados Unidos de América (US\$200.00), verificando que en la solicitud de vinculación registró que realizaría aportes por setecientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (US\$750.00) y en la Declaración Jurada por doscientos cincuenta dólares de los Estados Unidos de América (US\$250.00). Manifestando la Oficial de Cumplimiento, desconocer por qué el Sistema había generado la alerta, que revisaría con el proveedor su ocurrencia, y consultaría si se han registrado cambios en la información del cliente. Por consiguiente, no se cumple lo establecido en el artículo antes relacionado en cuanto a que la entidad debe realizar una revisión de las alertas de acuerdo con el nivel de riesgo identificado, con el objetivo de identificar las transacciones inusuales o sospechosas a las que debe realizarse seguimiento.

**4. Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el Art. 11 de las Normas Técnicas para el Traslado de Cotizaciones Voluntarias de las Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones a una Institución Administradora de Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (NSP-33) -ahora derogada pero aplicable al caso-, que dispone:**

*"Una vez el traslado de recursos se encuentre en firme la AFP deberá notificar al afiliado, al día*



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

*hábil siguiente, la información relacionada a: el monto trasladado, número de cuenta a la cual se realizó la transferencia, número de solicitud relacionado al proceso de traslado y fecha de transferencia.*

*Asimismo, en un plazo máximo de siete días, la AFP proporcionará por el medio que hayan convenido, un comprobante de liquidación o traslado parcial, el cual contendrá como mínimo lo siguiente:*

- a) Fecha de transferencia de recursos;*
- b) Monto trasladado en concepto de cotizaciones y aportaciones voluntarias con su respectiva rentabilidad;*
- c) Monto remanente en concepto de cotizaciones y aportaciones voluntarias en los casos que el traslado haya sido parcial; y*
- d) Saldo final de la CIAP y su equivalente en cuotas\*.*

El presunto incumplimiento se configura, por haber identificado que la AFP no envió a 7 afiliados identificados en una muestra aleatoria de registros de aportes al Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado, la notificación del Traslado de Cotizaciones Voluntarias del Fondo de Pensiones al Fondo Voluntario, detallando el monto trasladado, número de cuenta a la cual se realizó la transferencia, número de solicitud relacionado al proceso de traslado y fecha de transferencia, notificación que debió remitir el día hábil siguiente de efectuado el traslado. Tampoco les proporcionó en un plazo máximo de 7 días, el comprobante de liquidación o traslado parcial, con la información mínima siguiente: Fecha de transferencia de recursos; monto trasladado en concepto de cotizaciones y aportaciones voluntarias con su respectiva rentabilidad; monto remanente en concepto de cotizaciones y aportaciones voluntarias en los casos que el traslado haya sido parcial; y saldo final de la CIAP y su equivalente en cuotas.

**5. Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el literal f) del Art. 66 de las Normas Técnicas para la Autorización, Registro y Funcionamiento de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (NSP-24) -ahora derogada pero aplicable al caso-, que dispone:**

*\*La Institución Administradora deberá definir políticas y procedimientos que contemplen al menos los aspectos siguientes: [...]*

*f) Establecer dentro de sus procedimientos los controles que documenten la recepción de los estados de cuenta que deberá enviar a cada participante de manera física o electrónica de acuerdo a requerimiento realizado por él\*.*





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

El presunto incumplimiento se configura, al verificar que la AFP no ha establecido dentro de sus procedimientos, controles que documenten la recepción de los estados de cuenta que deberá enviar a cada participante de manera física; dado que, se constató que la AFP no cuenta con evidencia de la efectividad de la distribución de los estados de cuenta que entregan de manera física.

**6. Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el literal f) del Art. 67 Gestión a realizar por parte de Institución Administradora, de las Normas Técnicas para la Autorización, Registro y Funcionamiento de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (NSP-24) -ahora derogada pero aplicable al caso-, que establece:**

*"En la administración del Fondo, la Institución Administradora deberá realizar lo siguiente: [...]*

*f) Contar con registros relacionados a:*

- i. Registro de quejas y reclamos efectuados por los participantes y empleadores ante la Institución Administradora, sus agentes y entidades comercializadoras, indicando fecha, motivo de la queja, nombre de la persona que la presentó y el estado en que se encuentran las quejas y reclamos presentados. En este registro se incorporarán una copia de los reclamos recibidos, la respuesta dada y el promedio de tiempo en que se resolvieron, justificando aquellos casos que tuvieron atrasos respecto a plazos consignados en el procedimiento establecido".*

El presunto incumplimiento se configura en razón de que los formatos de los registros establecidos por la AFP para el control de quejas y reclamos no cuentan con todos los campos requeridos, siendo éstos los siguientes: Motivo de la queja y Nombre de la persona que presenta la queja/reclamo, tampoco se hace referencia a que deben incorporar Copia de los reclamos recibidos, Respuesta dada, el Tiempo de resolución y la Justificación de atraso en la resolución de la queja/reclamo.

**7- Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el Art. 55 de las Normas Técnicas para la Autorización, Registro y Funcionamiento de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (NSP-24) -ahora derogada pero aplicable al caso-, que dispone:**

*"La vigencia del valor cuota será de 24 horas en función de la hora de corte, de acuerdo con lo establecido en el Art. 53 de las presentes Normas y el valor de la cuota del Fondo se determinará después del cierre operativo de cada día establecido en el prospecto".*



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

El presunto incumplimiento se configura en razón de que la AFP no está procesando los aportes de los participantes, con el valor cuota que corresponde, en función de la hora de corte que son recibidos, considerando lo que la AFP estableció en el Prospecto del Fondo Ahorro Previsional Voluntario, constatándose al realizar el recálculo de la acreditación de las aportaciones recibidas en el Fondo durante el período del uno de julio de dos mil veinte hasta agosto de dos mil veintiuno, que los aportes son procesados con el valor cuota de la fecha en que reciben el depósito bancario, independientemente de la hora en que éstos se efectúen, sin importar que sean realizados en hora posterior a las 8:00 p.m. definida como hora de corte de recepción de aportes en el prospecto, que describe:

Aportes	
Aportes fuera de horario de recepción	Los aportes que se solicitan de lunes a viernes después de las 8:00 p.m., serán tramitados como si se hubieran recibido el día hábil siguiente y se le asignará el valor cuota correspondiente al cierre de ese día.

## II. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO.

1) Visto el contenido del Memorándum N° ISP-12/2022 de fecha diez de marzo de dos mil veintidós, e Informe N° ISP-IP-5/2022 del día veintiocho de febrero del mismo año, ambos antes relacionados y la documentación probatoria anexa a los mismos, por medio de auto dictado a las trece horas con veinte minutos del día treinta y uno de agosto de dos mil veintidós, se ordenó instruir el presente Procedimiento Administrativo Sancionador y emplazar a la **ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONES CRECER, SOCIEDAD ANÓNIMA**, informando a la misma sobre el contenido de los incumplimientos atribuidos; lo cual se llevó a cabo en legal forma el dos de septiembre de dos mil veintidós (folios 157 al 161);

2) La Supervisada hizo uso de su derecho de audiencia compareciendo en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador a través de la licenciada Ruth del Castillo de Solórzano, en su calidad de Presidente Ejecutiva y por tanto Representante Legal de la AFP, por medio de escrito de fecha catorce de septiembre de dos mil veintidós, contestando el señalamiento realizado en los términos expuestos, adjuntando a su escrito un dispositivo de almacenamiento de datos Disco Compacto (CD) (folios 162 al 187);

3) Mediante auto dictado a las trece horas del día veintiséis de septiembre de dos mil veintidós, esta Superintendencia le dio intervención en las presentes diligencias a la licenciada Ruth del Castillo de Solórzano, en representación de **AFP CRECER, S.A.**, abriendo a pruebas el presente





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

Procedimiento Sancionatorio por el término de diez días hábiles; asimismo, se requirió a la Superintendencia Adjunta de Pensiones de esta Superintendencia, que sobre la base de los estados financieros auditados al treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno, determinara la capacidad económica de la AFP. Resolución que se notificó el día veintisiete de septiembre de dos mil veintidós (folios 190 al 193);

4) Mediante Memorándum No. ISP-51/2022, de fecha veintiocho de septiembre de dos mil veintidós, la Intendenta del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia, emitió el análisis de la capacidad económica de **AFP CRECER, S.A.**, con referencia al treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno (folios 194 al 200);

5) Dentro del término probatorio la representante legal de **AFP CRECER, S.A.**, presentó escrito de fecha diez de octubre de dos mil veintidós, incorporando alegatos y, además, prueba documental de descargo, relativa a los presuntos incumplimientos atribuidos (folios 201 al 389);

6) Por medio de auto dictado a las diez horas con treinta y cinco minutos del día catorce de octubre de dos mil veintidós, se agregó al expediente administrativo: a) Memorándum No. ISP-51/2022, de fecha veintiocho de septiembre de dos mil veintidós emitido por la Intendencia del Sistema de Pensiones de la Superintendencia del Sistema Financiero. b) Escrito de la licenciada Ruth del Castillo de Solórzano, Representante Legal de **AFP CRECER, S.A.**, de fecha diez de octubre de dos mil veintidós; ambos relacionados anteriormente, ordenando emitir la resolución final correspondiente. Resolución que fue notificada en legal forma el diecisiete de octubre de dos mil veintidós (folios 390 y 391).

### III. PRUEBA INCORPORADA AL PROCEDIMIENTO.

#### 1. PRUEBA DE CARGO.

1) **Memorándum N° ISP-12/2022**, del diez de marzo de dos mil veintidós, emitido por la Intendencia del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia, por medio del cual se solicitó la apertura de procedimiento administrativo sancionatorio contra **AFP CRECER, S.A.**, y se remitió el informe que lo justifica (folios 1 al 3);

2) **Informe N° ISP-IP-5/2022**, de fecha veintiocho de febrero de dos mil veintidós, del Departamento de Supervisión de Instituciones Previsionales de esta Superintendencia, informando sobre los presuntos incumplimientos de **AFP CRECER, S.A.**, (folios 4 al 28) y sus respectivos anexos que consisten en:



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

**Anexo 1:** Copia de Memorandum ISP-IP-10/2021 del veintidós de octubre de dos mil veintiuno, emitido por la Jefe del Departamento de Supervisión de Instituciones Previsionales, cuyo asunto es la planeación para evaluar en **AFP CRECER, S.A.**, la gestión, prevención de riesgo LA/FT y riesgo operativo de los principales procesos del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado (folios 29 al 38);

**Anexo 2:** Copia de Carta N° SAPEN-ISP-1929, del treinta y uno de enero de dos mil veintidós, dirigida a la Presidenta Ejecutiva de **AFP CRECER, S.A.**, por el Superintendente Adjunto de Pensiones, e informe anexo N° ISP-110/2021 que contiene los resultados de la Evaluación de la gestión, Prevención de Riesgo LA/FT y riesgo operacional de los principales procesos operativos del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado (folios 39 al 67);

**Anexo 3:** Carta del dieciséis de febrero de dos mil veintidós, remitida al Superintendente Adjunto de Pensiones por la Presidente Ejecutiva de **AFP CRECER, S.A.**, por medio de la cual se remiten los Planes de acción de la AFP para subsanar las observaciones comunicadas en la carta SAPEN-ISP-1929 (folios 68 y 69).

**Anexo 4:** Carta N° SAPEN-ISP-4323, del veintiuno de febrero de dos mil veintidós, remitida a la Presidenta Ejecutiva de **AFP CRECER, S.A.**, por el Superintendente Adjunto de Pensiones, en la que se le comunica que algunos de los plazos establecidos para para finalizar los planes de acción son excesivos, por lo cual se requirió que las fechas no sobrepasaran el mes de junio de 2022 (folios 70 y 71).

**Anexo 5:** Procedimiento SCL-PROC009 Generación y Notificación de Estados de Cuenta para Ahorro Voluntario, (folios 72 al 79); asimismo se incluye impresión de Estado de Cuenta de la señora [REDACTED] participante del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario (folios 80 y 81).

**Anexo 6:** Resumen Ejecutivo de los resultados de la evaluación (folios 82-85).

**Anexo 7:** Organigrama a nivel de Cargos/puestos de **AFP CRECER, S.A.** (folios 86 y 87).

**Anexo 8:** Capturas de pantalla relacionadas a consultas de listas emitidas por organismos internacionales (folios 88 y 89)

**Anexo 9:** Hilo de correo electrónico del veinticinco de noviembre de dos mil veintiuno, enviado por empleada de **AFP CRECER, S.A.** a Auditor de la Superintendencia del Sistema Financiero





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

relacionado a listado de Personas Expuestas Políticamente (PEP) (folios 90-92).

**Anexo 10:** Hilo de correo electrónico del dos de diciembre de dos mil veintiuno, enviado por empleada de **AFP CRECER, S.A.** al auditor de la Superintendencia del Sistema Financiero, relacionado a la falta de autorización para vinculación de clientes PEP's (folios 93-95).

**Anexo 11:** Lista de 93 clientes a los que no se les generó alerta en el Sistema Monitor Plus (folios 96-99).

**Anexo 12:** Capturas de pantalla relacionadas a las alertas del Sistema Monitor Plus (folios 100-117).

**Anexo 13:** Captura de pantalla de correo electrónico del veintidós de noviembre de dos mil veintiuno, enviado por la empleada de **AFP CRECER, S.A.**, al auditor de la Superintendencia del Sistema Financiero, relacionado a falta de notificación de traslado de cotizaciones voluntarias al fondo voluntario (folios 118-119).

**Anexo 14:** Hilo de correo electrónico del diez de diciembre de dos mil veintiuno, enviado por auditor de la Superintendencia del Sistema Financiero a empleada de **AFP CRECER, S.A.**, relacionado a la falta de campos en el comprobante de la operación de retiro (folios 120-121).

**Anexo 15:** Hilo de correo electrónico del catorce de diciembre de dos mil veintiuno, enviado por empleada de **AFP CRECER, S.A.**, al auditor de la Superintendencia del Sistema Financiero, relacionado a la falta de campos en el comprobante de la operación de retiro (Folios 122-124).

**Anexo 16:** Hilo de correo electrónico del quince de diciembre de dos mil veintiuno, enviado por empleada de **AFP CRECER, S.A.**, al auditor de la Superintendencia del Sistema Financiero, relacionado a solicitud de evidencia de entrega de estados de cuenta físicos (folios 125-129).

**Anexo 17:** Formatos de registros para el control de quejas y reclamos (folios 130 – 132).

**Anexo 18:** Hilo de correo electrónico del diez de noviembre de dos mil veintiuno, enviado por empleada de **AFP CRECER, S.A.** al auditor de la Superintendencia del Sistema Financiero, relacionado a aportaciones en el fondo de ahorro previsional voluntario (folios 133-134).

**Anexo 19:** Hilo de correo electrónico del once de noviembre de dos mil veintiuno, enviado por empleada de **AFP CRECER, S.A.** a auditora de la Superintendencia del Sistema Financiero,



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

relacionado a aportaciones menores a US\$25.00 en el fondo de ahorro previsional voluntario (folios 135-136).

**Anexo 20:** Hilo de correo electrónico del dieciséis de noviembre de dos mil veintiuno, enviado por empleada de **AFP CRECER, S.A.** a auditora de la Superintendencia del Sistema Financiero, relacionado a saldo mínimo en la cuenta del fondo de ahorro previsional voluntario (folios 137-140).

**Anexo 21:** Hilo de correo electrónico del dieciséis de noviembre de dos mil veintiuno, enviado por empleada de **AFP CRECER, S.A.** a auditora de la Superintendencia del Sistema Financiero, relacionado a saldo por retiros en la cuenta del fondo de ahorro previsional voluntario (folios 141-142).

**Anexo 22:** Correos electrónicos del tres de noviembre de dos mil veinte, veinticuatro de marzo y cinco de mayo todos de dos mil veintiuno, enviados por empleada de **AFP CRECER, S.A.** relacionados a notificación de participantes sobre solicitud de retiros del fondo de ahorro previsional voluntario (folios 143-147).

**Anexo 23:** Listado de personas a las que se les notificó el abono de fondos de los retiros solicitados (folios 148-149).

**Anexo 24:** Hilo de correo electrónico del nueve de diciembre de dos mil veintiuno, enviado por empleada de **AFP CRECER, S.A.** a auditor de la Superintendencia del Sistema Financiero, relacionado al valor cuota que se asignará a los retiros del fondo (folios 150-152).

**Anexo 25:** Hilo de correo electrónico de fecha uno de diciembre de dos mil veintiuno, enviado por empleada de **AFP CRECER, S.A.** a auditor de la Superintendencia del Sistema Financiero, relacionado a la metodología de cálculo para determinar la comisión del 2% por retiro anticipado de aportes (folios 153-156).

## 2. PRUEBA DE DESCARGO.

Mediante escritos del catorce de septiembre y diez de octubre ambos de dos mil veintidós, que corren agregados de folios 162 al 187 y del 201 al 202 respectivamente, **AFP CRECER, S.A.** incorporó de forma digital e impresa la prueba siguiente:

a) **Anexo 3:** Lista PEP's que utiliza **AFP CRECER, S.A.**, con la cual se pretende comprobar





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

está utilizando una lista actualizada con información desde el año 2009, así como todos los diputados y Concejos Municipales del periodo 2021 - 2024, asimismo se refleja la inclusión de las 12 personas que tomó esta Superintendencia en la muestra (folios 203-315).

**b) Anexo 4:** Procedimiento MO2-PROC001 Asesoría y Vinculación al cliente de ahorro voluntario y correo de notificación de entrada en vigencia del mismo, con el que se pretende comprobar que se incorpora la figura del "Delegado de la Alta Gerencia" quien gestionará si es procedente o no esta autorización de vinculación y así dar cumplimiento a lo establecido en el art. 23 de las Normas (NRP-08) (folios 316-325).

**c) Anexo 5:** Boleta de implementación del refinamiento, con la cual se pretende comprobar las modificaciones realizadas al Sistema de Monitoreo de la Oficialía de Cumplimiento, denominado "ACRM de Monitor Plus", garantizando así la adecuada generación de alertas (folios 326-327).

**d) Anexo 6:** Correos electrónicos cruzados con participantes de ahorro voluntario, con los cuales se pretende comprobar que se mantiene actualizada la información de correos electrónicos de los clientes y que se les notifica oportunamente sobre los procesos de traslados descritos en la norma técnica (folios 328-340).

**e) Anexo 7:**

**e.1)** Procedimiento M03S04-PROC007 Generación y notificación de Estados de Cuenta para Clientes del Fondo de Ahorro Voluntario oficializado el veintidós de marzo de dos mil veintidós, con el que pretenden comprobar la implementación de mecanismos para la correspondiente entrega de estados de cuenta físicos (folios 341-348).

**e.2)** Correo electrónico del diecinueve de mayo de dos mil veintidós, enviado por la Supervisora de Correspondencia de **AFP CRECER, S.A.** con asunto LIQUIDACIÓN VIRTUAL\_2022, al cual adjunta detalle de participantes del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario a los cuales se les envió sus estados de cuenta ese mes y los acuses de envío de correspondencia de estos (folios 349 - 352).

**e.3)** Correo electrónico del treinta de agosto de dos mil veintidós, enviado por la Supervisora de Correspondencia de **AFP CRECER, S.A.** con asunto LIQUIDACIÓN VIRTUAL\_2022, al cual adjunta detalle de participantes del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario a los cuales se les envió sus estados de cuenta ese mes y los acuses de envío de correspondencia de estos (folios 353 - 355).



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

e.4) Correo electrónico del uno de agosto de dos mil veintidós, enviado por la Supervisora de Correspondencia de **AFP CRECER, S.A.** con asunto LIQUIDACIÓN VIRTUAL\_2022, al cual adjunta detalle de participantes del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario a los cuales se les envió sus estados de cuenta en julio de dos mil veintidós y los acuses de envío de correspondencia de estos (folios 356 - 359).

e.5) Correo electrónico del veintiséis de abril de dos mil veintidós, enviado por la Supervisora de Correspondencia de **AFP CRECER, S.A.** con asunto LIQUIDACIÓN VIRTUAL\_2022, al cual adjunta detalle de participantes del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario a los cuales se les envió sus estados de cuenta ese mes y los acuses de envío de correspondencia de estos (folios 360 - 371).

e.6) Correo electrónico del veintisiete de junio de dos mil veintidós, enviado por la Supervisora de Correspondencia de **AFP CRECER, S.A.** con asunto LIQUIDACIÓN VIRTUAL\_2022, al cual adjunta detalle de participantes del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario a los cuales se les envió sus estados de cuenta ese mes y los acuses de envío de correspondencia de estos (folios 372 - 375).

f) **Anexo 8:** Detalle del formato de registro establecido por **AFP CRECER, S.A.**, controles de quejas y reclamos, con el cual pretenden comprobar que el formato se encuentra conforme a lo establecido en el artículo 67 de las Normas (NSP-24) (folios 376-380).

g) **Anexo 9:** Capturas de pantalla con las cuales pretende evidenciar la remisión de información de la recaudación a la hora de corte, conforme a lo establecido en el Prospecto del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado (folios 381-389).

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

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 financiero el cumplir o no con lo establecido en el marco regulatorio que les resulte aplicable. A esta Superintendencia se le confirió 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 las normas técnicas que se dicten para tal efecto.





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

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 las infracciones que se le atribuyen a la AFP, ya que en el literal b) de la disposición en comento, remite a las disposiciones contenidas en las normas técnicas que desarrollan las obligaciones establecidas en las leyes, siendo así, las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo (NRP-08), Normas Técnicas para el Traslado de Cotizaciones Voluntarias de las Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones a una Institución Administradora de Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (NSP-33) y las Normas Técnicas para la Autorización, Registro y Funcionamiento de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (NSP-24) -ahora derogadas pero aplicables al caso-.

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 normas secundarias que establecen tal potestad se encontraban vigentes en el ordenamiento jurídico positivo, al momento del cometimiento de los hechos objeto de controversia.

Ante el escenario descrito, corresponde ahora valorar los elementos vertidos durante la tramitación del presente procedimiento administrativo y determinar si, en efecto, **AFP CRECER, SOCIEDAD ANÓNIMA**, es responsable de los presuntos incumplimientos que se le atribuyen. Dichas valoraciones se realizarán de conformidad con el marco legal vigente aplicable a las infracciones objeto de investigación, así como también, en los elementos probatorios de cargo, los cuales constan en el expediente del presente procedimiento administrativo, y en estricto respeto de los derechos y garantías de los administrados.

Los presuntos incumplimientos fueron evidenciados 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 Evaluación de la Gestión, Prevención de Riesgo LA/FT y Riesgo Operacional de los Principales Procesos Operativos del fondo de Ahorro Previsional Voluntario CRECER BALANCEADO, administrado por **AFP CRECER, SOCIEDAD ANÓNIMA**, contenida en el Informe No. ISP-IP-5/2022 de fecha veintiocho de



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

febrero de dos mil veintidós, del Departamento de Supervisión de Instituciones Previsionales de esta Superintendencia. Sobre la base de lo anteriormente analizado se efectúa las siguientes valoraciones por cada presunto incumplimiento.

**1. Presunto incumplimiento a lo dispuesto en el Art. 22 de las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo (NRP-08)**, por haberse determinado que la AFP no cuenta con una base de datos actualizada de los funcionarios públicos de alta jerarquía a ser catalogados como PEP's en El Salvador, como lo dispone la referida norma, las listas internas que tienen no están siendo actualizadas oportunamente, lo que imposibilita determinar si el interesado a vincularse al Fondo de Ahorro de Pensiones Voluntario (FAPV) está incluido en alguna de ellas.

**1.A. Argumentos de la AFP**

La **AFP CRECER, S.A.**, por medio de escrito de fecha catorce de septiembre de dos mil veintidós, que corre agregado de folios 162 al 187 ejerció su derecho de defensa de conformidad a lo establecido en los Arts. 58 de la LRSF y 140 de la LPA, expresando que actualmente no existe una base oficial de **PERSONAS EXPUESTAS POLÍTICAMENTE**, por lo que la Oficialía de Cumplimiento actualiza la lista **PEP'S** a través de búsquedas en Internet, dificultando la identificación de personas que pueden ser categorizadas como tal. La AFP señala que, durante el desarrollo de la auditoría realizada por la Superintendencia, la lista **PEP'S** implementada se encontraba actualizada con información desde el año 2009, así como todos los diputados y Concejos Municipales del periodo 2021-2024. Agrega que, para subsanar la auditoría, se incluyó a la lista **PEP's**, las doce personas que fueron adjuntadas como muestra en el informe.

Como prueba de descargo presenta Lista **PEP'S** que utiliza **AFP CRECER, S.A.**, con la cual se pretende comprobar que se está utilizando una lista actualizada con información desde el año 2009, así como todos los diputados y Concejos Municipales del periodo 2021 - 2024, y que se incluyeron a las personas que tomó esta Superintendencia en la muestra (folios 203-315).

**1.B. Decisión de esta Superintendencia**

La disposición presuntamente incumplida señala que es la entidad, en este caso **AFP CRECER, S.A.**, quien directamente está obligada a contar con una base de datos de los funcionarios públicos de alta jerarquía a ser catalogados como **PEP'S** en El Salvador, los cuales de conformidad al Art. 3 literal u) de las Normas (NRP-08) se definieron de la siguiente manera:  
*"Son aquellas personas naturales identificadas al inicio o en el transcurso de la relación"*





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

contractual, nacionales o extranjeras, que desempeñan o han desempeñado funciones públicas en nuestro país o en su país de origen”, lo cual es bien sabido por dicha AFP, quien de hecho posee una lista de los funcionarios en referencia, lo que a priori parece brindar cumplimiento; sin embargo éstas se encuentran desactualizadas, tal como lo señala el informe ISP-IP-5/2022 (folio 7). Por tanto, no resulta admisible el argumento de la administrada en relación a que no existe una base de datos oficial, por ser la entidad a quien la regulación le estableció la obligación de contar con la base respectiva en donde se encuentren registradas las personas que se encuentran dentro de cada una de las categorías que el Art. 22 de las Normas (NRP-08) establece, deber que conlleva a que continuamente se actualice tal información incorporando a las personas que desempeñan los cargos descritos en la misma. En el presente caso, se verifica en el informe respectivo que las personas vinculadas al Fondo de Ahorro Previsional Voluntario, declararon ser PEP en la ficha de vinculación y diligenciaron el formulario respectivo (ver folios 9 vto.), pese a ello siendo evidente que se encontraban catalogados como PEP’S no fueron incluidos por la AFP en su lista, lo que denota falta de diligencia en el cumplimiento de su obligación.

No obstante lo anterior, el suscrito advierte que a la luz de lo dispuesto expresamente en el Art. 22 de las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo (NRP-08) del listado de personas identificados en la visita de supervisión como PEP sólo las siguientes ostentaban tal calidad a la fecha de emisión del Memorándum N° ISP-IP-5/2022 de fecha 28 de febrero de 2022, del Departamento de Supervisión de Instituciones Previsionales, siendo éstas las siguientes:

ID participante	Nombre	Cargo	Periodo	Categoría
			11/06/2014 a 10/06/2019	literal b) Art. 22 (NRP-08)
			21/08/2018 a 26/06/2019	literal b) Art. 22 (NRP-08)
			Abril 2017 a la fecha del informe	literal j) Art. 22 (NRP-08)
				literal a) Art. 22 (NRP-08)
			2019	literal c) Art. 22 (NRP-08)
			01/01/2021 a la fecha del informe	literal j) Art. 22 (NRP-08)



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

En cuanto al argumento de AFP Crecer, S.A., así como la prueba de descargo incorporada no eximen de responsabilidad administrativa ya que con ello solo demuestra la medida de corrección implementada, lo que así deberá valorarse.

Por otra parte, con la pruebas de cargo incorporadas se logra determinar que **AFP CRECER, S.A.** es responsable del incumplimiento atribuido, entre éstas se encuentran el informe N° ISP-IP-5/2022 (folios 7 y 8), en el que se hace saber sobre el presunto incumplimiento, el informe final N° ISP-110/2021 (folios 41 y 42) además el hilo de correo electrónico de fecha 25 de noviembre de 2021, enviado por empleada de **AFP CRECER, S.A.** a Auditor de la Superintendencia del Sistema Financiero, relacionado a listado de Personas Expuestas Politicamente, en el cual se verifica que de un listado de doce personas vinculadas en el Fondo de Ahorro Previsional Voluntario CRECER BALANCEADO, las cuales proporcionaron información en el formulario PEP, solo una generó coincidencia en la lista respectiva de la AFP (folios 90-92).

Por otra parte, no constituye eximente de responsabilidad, el argumento de la administrada relacionado a que se incluyeron en el listado respectivo los casos que generaron el hallazgo, pues, aunque se valora la medida de corrección, así como también que no todas las personas señaladas como PEP ostentaban tal calidad, el incumplimiento fue cometido y es susceptible de sanción.

Por tanto, el suscrito concluye que se ha comprobado el incumplimiento al Art. 22 de las Normas (NRP-08), por ende, corresponde determinar responsabilidad administrativa por parte de la AFP en concepto de culpa por negligencia.

**2. Sobre el presunto incumplimiento del Art. 23 de las Normas Técnicas para la Gestión de Riegos de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo (NRP-08)**, por haberse verificado que, para la vinculación de 12 clientes del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario (FAPV) que completaron el formulario PEP, no se gestionaron previamente la autorización, al menos, del jefe inmediato superior de los agentes comercializadores que realizaron el proceso de vinculación de los participantes del citado Fondo Voluntario.

**2.A. Argumentos de la AFP.**

La presunta infractora manifiesta que en fecha siete de abril de dos mil veintidós entró en vigencia el Procedimiento M02-PROC001 Asesoría y Vinculación al cliente de ahorro voluntario, el cual se remitió a esta Superintendencia en fecha veintinueve de julio de dos mil veintidós. Agrega que en dicho procedimiento se incorporó la figura del *"Delegado de la AFP"*





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

**Gerencia**, a fin de dar fiel cumplimiento a lo establecido en el literal e), del art. 13 del Instructivo para la Prevención, Detección y Control del Lavado de Dinero y de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Continúa expresando que el "*Delegado de la Alta Gerencia*", es la persona encargada de autorizar o denegar la vinculación de todas las personas catalogadas como **PEP'S**, dando cumplimiento al filtro que establece el art. 23 de las Normas (NRP-08).

Como prueba de descargo presentó el Procedimiento Asesoría y Vinculación al cliente de ahorro voluntario identificado como M02-PROC001 y correo de notificación de entrada en vigencia de dicho procedimiento, con lo que pretende comprobar que se incorpora la figura del "*Delegado de la Alta Gerencia*" quien gestionará si es procedente o no esta autorización de vinculación y que así se dará cumplimiento a lo establecido en el Art. 23 de las Normas (NRP-08) (folios 316-325).

#### **2.B. Decisión de esta Superintendencia.**

El argumento esgrimido por la AFP respecto a la incorporación de la figura del Delegado de Alta Gerencia para autorizar la vinculación de los clientes del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario como responsable de la respectiva autorización, no la exime de la responsabilidad administrativa ya que solo constituye la medida de corrección implementada, posterior a los señalamientos efectuados en el proceso de auditoría realizada por la Intendencia del Sistema de Pensiones de esta Superintendencia. No obstante, la disposición presuntamente incumplida es enfática en determinar el deber de contar con autorización del jefe inmediato superior del responsable de cada agencia de la entidad; sin embargo, para el caso en particular, en la auditoría respectiva se determinó la inexistencia de la respectiva autorización, ya que según se relaciona en el informe N° ISP-110/2021 el cual fue remitido por medio de carta SAPEN-ISP-10/2021 de fecha treinta y uno de enero de dos mil veintidós, se solicitaron evidencias de las autorizaciones que la Oficialía debió realizar para la vinculación de 12 clientes del FAPV, identificados como PEP's, sin embargo, la AFP manifestó que para la vinculación de dichas personas no se obtuvo previamente la autorización porque no estaban incluidas en la lista de PEP'S, lo anterior a pesar de haberse identificado como tal en las respectivas fichas de vinculación de los clientes.



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

Se advierte que de las personas señaladas como PEP's en el Memorandum N° ISP-IP-5/2022 de fecha 28 de febrero de 2022, del Departamento de Supervisión de Instituciones Previsionales, sólo ostentan tal calidad las que se identificaron como tales en el anterior incumplimiento.

Con las pruebas de cargo incorporadas se determina que **AFP CRECER, S.A.** resulta responsable del incumplimiento atribuido, entre éstas se encuentran el informe de auditoría señalado en el numeral 2 del apartado respectivo (fs. 8 y 9), en el que se hace saber sobre el presunto incumplimiento, así como el informe final N° ISP-110/2021 (fs. 41 y 42) el cual contiene los resultados finales de la evaluación comunicados a la AFP por medio de carta N° SAPEN-ISP1929 de fecha treinta y uno de enero de dos mil veintidós (fs. 40)

Por tanto, el suscrito concluye que se ha comprobado el incumplimiento al Art. 23 de la NRP-08 y por ende corresponde determinar responsabilidad administrativa por parte de la AFP en concepto de culpa por negligencia.

**3. Sobre el presunto incumpliendo al Art. 26 de las Normas Técnicas para la Gestión de Riegos de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo (NRP-08)**, por haberse verificado que no están monitoreando las alertas generadas por el sistema Monitor Plus, el cual ha emitido alertas aparentemente sin utilidad. Incumpliendo así con la revisión al sistema de las alertas de acuerdo con el nivel de riesgo identificado, las cuales se basan en identificar las transacciones inusuales o sospechosas.

**3.A. Argumentos de la AFP.**

La presunta infractora manifiesta que en fecha veintisiete de julio de dos mil veintidós, se implementó en el Sistema de Monitoreo de la Oficialía de Cumplimiento, denominado "ACRM de Monitor Plus", el refinamiento de las condiciones parametrizadas relacionadas al Ahorro Previsional Voluntario, garantizando de esta forma la adecuada generación de alertas.

Como prueba de descargo presentó Boleta de implementación del refinamiento, con la cual pretende comprobar las modificaciones realizadas al Sistema de Monitoreo de la Oficialía de Cumplimiento, denominado "ACRM de Monitor Plus", garantizando así la adecuada generación de alertas (folios 326-327).





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

**3.B. Decisión de esta Superintendencia.**

El argumento esgrimido y la prueba incorporada por la AFP respecto al refinamiento de las condiciones parametrizadas no la exime de responsabilidad administrativa ya que, con ello, únicamente demuestra la medida correctiva que se está implementando. Ahora bien, la disposición presuntamente incumplida establece un deber expreso de realizar una acción de monitoreo de las alertas generadas, en el caso en particular, del Sistema Monitor Plus, sin embargo, se identificaron los casos del señor [REDACTED] y de la señora [REDACTED] participantes en el Fondo de Ahorro Previsional Voluntario, que generaron alertas las cuales no fueron monitoreadas.

Con la pruebas de cargo incorporadas se determina que **AFP CRECER, S.A.** es responsable del incumplimiento atribuido, entre éstas se encuentran el informe según consta en el informe N° ISP-IP-5/2022 de fecha veintiocho de febrero de dos mil veintidós (fs. 10 fte., 12 vto. al 16) en el que se hace saber sobre el presunto incumplimiento y se plasman las capturas de pantalla de las alertas generadas, así como el informe final N° ISP-110/2021 (fs. 42 al 44) el cual contiene los resultados finales de la evaluación comunicados a la AFP por medio de carta N° SAPEN-ISP1929 de fecha treinta y uno de enero de dos mil veintidós (fs. 40).

Por tanto, el suscrito concluye que se ha comprobado el incumplimiento al Art. 26 de las Normas (NRP-08) y por ende corresponde determinar responsabilidad administrativa por parte de la AFP en concepto de culpa por negligencia.

**4. Sobre el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el Art. 11 de las Normas Técnicas para el Traslado de Cotizaciones Voluntarias de las Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones a una Institución Administradora de Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (NSP-33), por haber identificado que la AFP no envió a 7 afiliados identificados en una muestra aleatoria de registros de aportes al Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado, la notificación del Traslado de Cotizaciones Voluntarias del Fondo de Pensiones al Fondo Voluntario.**

**4.A. Argumentos de la AFP.**

La presunta infractora manifiesta que a partir del veintiocho de febrero del dos mil veintidós se realizan verificaciones periódicas en la base de datos del sistema mandatorio y voluntario, con la finalidad de mantener actualizada la información de correos electrónicos de los clientes y notificar oportunamente sobre los procesos de acuerdo con lo establecido en las normas



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

técnicas antes descritas.

Como prueba de descargo presentó correos electrónicos cruzados con participantes de ahorro voluntario, con los cuales se pretende comprobar que se mantiene actualizada la información de correos electrónicos de los clientes y que se les notifica oportunamente sobre los procesos de traslados descritos en las normas técnicas (folios 328-340).

**4.B. Decisión de esta Superintendencia.**

El argumento esgrimido y la prueba incorporada por la AFP respecto a las verificaciones realizadas no constituyen eximente de responsabilidad administrativa ya que solo son medidas adoptadas posterior al incumplimiento señalado, pues la disposición establece una obligación de notificar al afiliado sobre el traslado de recursos que ha realizado en el Fondo de Ahorro Previsional Voluntario, debiendo además atender el plazo señalado de un día hábil al siguiente de haberse efectuado el traslado de recursos y de siete días el comprobante de liquidación así como los datos que debe poseer el comprobante de liquidación, lo cual para el caso en particular no fue realizado.

Con la pruebas de cargo incorporadas se determina que **AFP CRECER, S.A.** es responsable del incumplimiento atribuido, entre éstas se encuentran el informe N° ISP-IP-5/2022 de fecha veintiocho de febrero de dos mil veintidós (fs. 17) en el que se hace saber sobre el presunto incumplimiento, así como el informe final N° ISP-110/2021 (fs. 44) el cual contiene los resultados finales de la evaluación comunicados a la AFP por medio de carta N° SAPEN-ISP-1929 de fecha treinta y uno de enero de dos mil veintidós (fs. 40). Además, captura de pantalla del correo electrónico de fecha veintidós de noviembre de dos mil veintiuno enviado por la empleada de AFP Crecer, S.A. a auditora de la Superintendencia del Sistema Financiero, relacionado a falta de notificación de traslado de cotizaciones voluntarias al fondo voluntario (folios 118-119).

Por tanto, el suscrito concluye que se ha comprobado el incumplimiento al Art. 11 de las NSP-33, y por ende corresponde determinar responsabilidad administrativa por parte de la AFP en concepto de culpa por negligencia.

**5. Sobre el presunto incumplimiento del Art. 66 lit. f) de las Normas Técnicas para la Autorización, Registro y Funcionamiento de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (NSP-24), por no haber establecido dentro de sus procedimientos, controles que documenten la recepción de los estados de cuenta que deberá enviar a cada participante de manera física.**



402





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

#### 5.A. Argumentos de la AFP.

La presunta infractora manifiesta que se ha establecido el control correspondiente en el M03S04-PROC007 Procedimiento Generación y notificación de Estados de Cuenta para Clientes de Ahorro Voluntario, el cual se oficializó en fecha veintidós de marzo de dos mil veintidós y a partir de esa fecha se cuenta con la evidencia correspondiente de la entrega de estados de cuenta físicos.

Como prueba de descargo presentó el detalle del Procedimiento Generación y notificación de Estados de Cuenta para Clientes de Ahorro Voluntario oficializado en fecha 22 de marzo del 2022, con el que pretenden comprobar la implementación de mecanismos para la correspondiente entrega de estados de cuenta físicos (folios 341-375).

#### 5.B. Decisión de esta Superintendencia.

El argumento esgrimido y la prueba incorporada por la AFP respecto al procedimiento que se ha aplicado para la entrega de estados de cuenta, no la exime de la responsabilidad administrativa ya que se considera una medida de corrección posterior al incumplimiento realizado; sin embargo, a la fecha de la evaluación no contaba con los controles necesarios.

Con la pruebas de cargo incorporadas se determina que **AFP CRECER, S.A.** es responsable del incumplimiento atribuido, entre éstas se encuentran el informe N° ISP-IP-5/2022 de fecha veintiocho de febrero de dos mil veintidós (fs. 18 vto. -20 fte.) en el que se hace saber sobre el presunto incumplimiento, así como el informe final N° ISP-110/2021 (fs. 45 - 47) el cual contiene los resultados finales de la evaluación comunicados a la AFP por medio de carta N° SAPEN-ISP-1929 de fecha treinta y uno de enero de dos mil veintidós (fs. 40). Además, Hilo de correo electrónico de fecha quince de diciembre de dos mil veintiuno, enviado por empleada de AFP Crecer, S.A. al auditor de la Superintendencia del Sistema Financiero, relacionado a solicitud de evidencia de entrega de estados de cuenta físicos; sin embargo, esta no le fue proporcionada. (folios 125-129).

Por tanto, el suscrito concluye que se ha comprobado el incumplimiento al Art. 66 lit. f) de las Normas (NSP-24) y por ende corresponde determinar responsabilidad administrativa por parte de la AFP en concepto de culpa por negligencia.

#### 6. Sobre el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el Art. 67 literal f) de las Normas Técnicas para la Autorización, Registro y Funcionamiento de los Fondos de Ahorro



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

**Previsional Voluntario (NSP-24)**, en razón de que los formatos de los registros establecidos por la AFP para el control de quejas/reclamo; no cuentan con todos los campos requeridos, siendo éstos los siguientes: Motivo de la queja y Nombre de la persona que presenta la queja/reclamo, tampoco se hace referencia a que deben incorporar Copia de los reclamos recibidos; Respuesta dada; el Tiempo de resolución y la Justificación de atraso en la resolución de la queja/reclamo.

**6.A. Argumentos de la AFP.**

La presunta infractora manifiesta que actualmente los formatos de registro cuentan con todos los campos requeridos en la disposición normativa.

Como prueba de descargo presentó detalle del formato de registro establecido por AFP Crecer, S.A., para controles de quejas y reclamos (folios 376-380).

**6.B. Decisión de esta Superintendencia.**

El argumento esgrimido y la prueba incorporada por la AFP respecto a que actualmente se cuenta con todos los campos necesarios en el respectivo control de quejas y reclamos no exime de responsabilidad a ésta por el incumplimiento atribuido, pues con ello, solo se refleja medidas correctivas realizadas a partir del señalamiento realizado por esta Superintendencia; sin embargo, a la fecha de evaluación no poseía tal control.

Con la pruebas de cargo incorporadas se determina que **AFP CRECER, S.A.** es responsable del incumplimiento atribuido, entre éstas se encuentran el informe N° ISP-IP-5/2022 de fecha veintiocho de febrero de dos mil veintidós (fs. 20) en el que se hace saber sobre el presunto incumplimiento, así como el informe final N° ISP-110/2021 (fs. 46 y 47) el cual contiene los resultados finales de la evaluación comunicados a la AFP por medio de carta N° SAPEN-ISP1929 de fecha treinta y uno de enero de dos mil veintidós (fs. 40). Además, Formatos de registros para el control de quejas y reclamos en los cuales se evidencia la ausencia de los campos requeridos en la disposición normativa (folios 130 – 132).

Por tanto, el suscrito concluye que se ha comprobado el incumplimiento al Art. 67 lit. f) de las Normas (NSP-24) y por ende corresponde determinar responsabilidad administrativa por parte de la AFP en concepto de culpa por negligencia.





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

**7- Sobre el presunto incumplimiento a lo dispuesto en el Art. 55 de las Normas Técnicas para la Autorización, Registro y Funcionamiento de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (NSP-24)**, en razón de que la AFP no está procesando los aportes de los participantes, con el valor cuota que corresponde, en función de la hora de corte que son recibidos, considerando lo que la AFP estableció en el Prospecto del Fondo Voluntario, constatándose al realizar el recálculo de la acreditación de las aportaciones recibidas en el Fondo durante el periodo del uno de julio de dos mil veinte hasta agosto de dos mil veintiuno, que los aportes son procesados con el valor cuota de la fecha en que reciben el depósito bancario, independientemente de la hora en que éstos se efectúen, sin importar que sean realizados en hora posterior a las 8:00 p.m. definida como hora de corte de recepción de aportes en el prospecto.

**7.A. Argumentos de la AFP.**

La presunta infractora manifiesta que diariamente se remite la información de la recaudación a la hora corte, conforme a lo establecido en el Prospecto del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado. De esta forma sostienen que, operativamente se asegura el procesamiento de los aportes de los participantes, con el valor cuota que corresponde.

Como prueba de descargo presentó capturas de pantalla con las cuales pretende evidenciar la remisión de información de la recaudación a la hora de corte, conforme a lo establecido en el Prospecto del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado (folios 381-389).

**7.B. Decisión de esta Superintendencia.**

El argumento esgrimido y la prueba incorporada por la AFP relacionado a que se remite la información de la recaudación conforme a lo que establece el respectivo prospecto, no se considera procedente ni que exima de responsabilidad a ésta por el incumplimiento atribuido, pues en la evaluación realizada por esta Superintendencia al revisar la base de datos de aportaciones se identificaron casos de participantes del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado a los cuales sus aportes fueron procesados con el valor cuota de la fecha en que se recibió el depósito en el banco, sin tomar en cuenta la hora de corte determinada en el prospecto, el cual establece:

Aportes	
Aportes fuera de horario de recepción	Los aportes que se solicitan de lunes a viernes después de las 8:00 p.m., serán



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

	tramitados como si se hubieran recibido el día hábil siguiente y se le asignará el valor cuota correspondiente al cierre de ese día.
--	--

Con la pruebas de cargo incorporadas se determina que **AFP CRECER, S.A.** es responsable del incumplimiento atribuido, entre éstas se encuentran el informe N° ISP-IP-5/2022 de fecha veintiocho de febrero de dos mil veintidós (fs. 21) en el que se hace saber sobre el presunto incumplimiento, así como el informe final N° ISP-110/2021 (fs. 48) el cual contiene los resultados finales de la evaluación comunicados a la AFP por medio de carta N° SAPEN-ISP1929 (fs. 40) de fecha treinta y uno de enero de dos mil veintidós. Además, se cuenta con Hilo de correo electrónico de fecha diez de noviembre de dos mil veintiuno, enviado por empleada de **AFP CRECER, S.A.** a la auditora de la Superintendencia del Sistema Financiero, relacionado a aportaciones en el fondo de ahorro previsional voluntario, en el cual la primera manifiesta que para el registro de los aportes no utilizan la hora en la que el cliente realizó la transacción en el banco, sino solamente usan el día hábil del depósito. (folios 133-134).

Por tanto, el suscrito concluye que se ha comprobado el incumplimiento al Art. 55 de las Normas (NSP-24) y por ende corresponde determinar responsabilidad administrativa por parte de la AFP en concepto de culpa por 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 alcanzar la finalidad perseguida por la misma, factor que debe tomarse en consideración al momento de determinar la sanción.

De conformidad con el artículo 50 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, 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 efe





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

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 económica del infractor.

En relación con la gravedad de los incumplimientos, se considera que las infracciones a los Arts. 22, 23 y 26 de las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo (NRP-08) revisten de especial trascendencia, debido a que las mismas denotan falta de diligencia en el cumplimiento en sus obligaciones en la correcta gestión y prevención del lavado de dinero y de activos en cuanto entablar relaciones comerciales con los participantes del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado, al no contar con una base de datos confiable de los funcionarios de alta jerarquía a ser catalogados como PEP's, ni tampoco gestionar la autorización superior exigida para establecer relaciones comerciales con los mismos, así como no efectuar el monitoreo de las alertas que se generen todo lo cual expone a la entidad a poder ser utilizada como vehículo para el blanqueo de capitales.

En lo relativo a la infracción al Art. 11 de las Normas (NSP-33) se determina que la infracción de no enviar la notificación del Traslado de Cotizaciones Voluntarias del Fondo de Pensiones al Fondo Voluntario se ha dado en algunos casos no en la generalidad de participantes del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario, por no tener actualizadas las direcciones de correo electrónico por lo que aunado a que se ha corregido la conducta infractora, no se ha causado un grave perjuicio.

En relación a los incumplimientos a las Normas (NSP-24), es específico al Art. 66 literal f) por falta de controles que documenten la recepción de los estados de cuenta; al Art. 67 literal f) del porque los formatos de los registros sobre quejas y reclamos no cuentan con todos los campos, se considera que si bien es necesario que se cuenten con los respectivos controles y con todos los campos de información establecidos en la norma, no se ha evidenciado un grave perjuicio, más aún cuando ha sido implementada la medida correctiva.

En relación con el incumplimiento al Art. 55 de las Normas (NSP-24), por no procesar los aportes de los participantes, con el valor cuota que corresponde según se indicó en el Prospecto del Fondo Voluntario, se considera que esta acción repercute perjudicando a los participantes de dicho fondo para quienes se han fijado reglas claras en el prospecto las cuales al incumplirse generan desconfianza en sus participantes.



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

Consecuentemente, sobre la base de lo establecido en nuestro marco jurídico las entidades financieras deben contar procedimientos y controles internos para prevenir las actividades relacionadas con el delito de lavado de dinero y de activos, lo que requiere de parte del supervisor que se cerciore que las entidades cuenten con los mecanismos adecuados, *máxime* por tratarse de entidades que integran el sistema financiero, a fin de prevenir que estas sean utilizadas, intencionalmente o no, con fines delictivos. Para ello, cada entidad debe ajustar y fortalecer sus controles y procedimientos internos de acuerdo con las actividades de su industria y como parte de su responsabilidad empresarial, a fin de lograr adecuada y eficiente gestión de prevención de los riesgos de lavado de dinero y de activos y del financiamiento al terrorismo y, de esa manera, evitar que fondos que tengan su origen en actividades delictivas o que intenten financiarlas, sean canalizados a través del sistema financiero.

Con respecto a la duración de la conducta infractora, los incumplimientos por los que ha sido tramitado el presente procedimiento administrativo sancionador fueron identificados en supervisión que evaluó el período de julio de 2020 hasta agosto de 2021; ahora bien se valora que según lo ha manifestado la AFP los señalamientos realizados por esta Superintendencia fueron corregidos posterior a dicha supervisión, lo que demuestra que la entidad perfiló sus acciones tendientes a subsanar las deficiencias advertidas.

Finalmente, en cuanto a la reincidencia la Sala de lo Constitucional en el proceso de inconstitucionalidad tramitado bajo referencia 9-2021, se pronunció respecto de dicho elemento como criterio de dosimetría punitiva, considerando que transgrede el principio de la doble o múltiple persecución, *nen bis in idem*. Razón por la cual, el suscrito no valorará tal elemento en el presente análisis.

En referencia a la determinación de la capacidad económica de la AFP, la Intendencia del Sistema de Pensiones, mediante Memorándum N° ISP-51/2022 de fecha veintiocho de septiembre de dos mil veintidós (folios 194 - 200), realizó análisis de capacidad económica de **AFP CRECER, S.A.**, determinando mediante el mismo, que al treinta y uno de diciembre de dos mil veintiuno, presentó un patrimonio que ascendió a **VEINTIDÓS MILLONES SETECIENTOS OCHENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$22,784,400.00)**, lo que servirá de base para el establecimiento de las consecuencias jurídicas que se determinarán para cada uno de las infracciones administrativas.

**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 literal





SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

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 **AFP CRECER, S.A.**, es responsable administrativamente del incumplimiento a lo establecido en el Art. 22 de las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo (NRP-08); en consecuencia, se le sanciona con una **MULTA DE DOS MIL DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUARENTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (US\$2,278.44)** equivalente al **0.01%** de su patrimonio.
2. Determinar que **AFP CRECER, S.A.**, es responsable administrativamente del incumplimiento a lo establecido en el Art. 23 de las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo (NRP-08); en consecuencia, se le sanciona con una **MULTA DE DOS MIL DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUARENTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (US\$2,278.44)** equivalente al **0.01%** de su patrimonio.
3. Determinar que **AFP CRECER, S.A.**, es responsable administrativamente del incumplimiento a lo establecido en el Art. 26 de las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo (NRP-08); en consecuencia, se le sanciona con una **MULTA DE UN MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUARENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR (US\$1,367.06)** equivalente al **0.006%** de su patrimonio.
4. Determinar que **AFP CRECER, S.A.**, es responsable administrativamente del incumplimiento a lo establecido en el Art. 11 de las Normas Técnicas para el Traslado de Cotizaciones Voluntarias de las Instituciones Administradoras de Fondos de Pensiones a una Institución Administradora de Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (NSP-33); en consecuencia se le sanciona con una **MULTA DE UN MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUARENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR (US\$1,367.06)** equivalente al **0.006%** de su patrimonio.
5. Determinar que **AFP CRECER, S.A.**, es responsable administrativamente del incumplimiento a lo establecido en el literal f) del Art. 66 de las Normas Técnicas para la Autorización, Registro y Funcionamiento de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (NSP-24); en consecuencia, se le sanciona con una **MULTA DE UN MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE DÓLARES DE LOS**



SUPERINTENDENCIA DEL  
SISTEMA FINANCIERO

ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUARENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR (US\$1,367.06) equivalente al 0.006% de su patrimonio.

6. Determinar que **AFP CRECER, S.A.**, es responsable administrativamente del incumplimiento a lo establecido en el literal f) del Art. 67 Gestión a realizar por parte de Institución Administradora, de las Normas Técnicas para la Autorización, Registro y Funcionamiento de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (NSP-24); en consecuencia se le sanciona con una **MULTA DE UN MIL TRESCIENTOS SESENTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUARENTA Y SEIS CENTAVOS DE DÓLAR (US\$1,367.06)** equivalente al 0.006% de su patrimonio.

7. Determinar que **AFP CRECER, S.A.**, es responsable administrativamente del incumplimiento a lo establecido en el Art. 55 de las Normas Técnicas para la Autorización, Registro y Funcionamiento de los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (NSP-24); en consecuencia, se le sanciona con una **MULTA DE DOS MIL DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON CUARENTA Y CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR (US\$2,278.44)** equivalente al 0.01% de su patrimonio.

8. Hágase del conocimiento de **AFP CRECER, S.A.** la presente resolución para los efectos legales consiguientes, así como que la misma es objeto de los Recursos de Rectificación, el cual es potestativo, y de Apelación el cual es preceptivo para acceder a la jurisdicción contencioso administrativa, 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

AJ06

