

**CONVENIO DE COOPERACION ENTRE LA DIRECCION GENERAL DE
PROTECCION AL CONSUMIDOR Y LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA
FINANCIERO**

En la ciudad de San Salvador, República de El Salvador, el día veintisiete de octubre del año dos mil, se suscribe **CONVENIO** entre la **DIRECCION GENERAL DE PROTECCION AL CONSUMIDOR**, dependencia del **MINISTERIO DE ECONOMIA**, que en este instrumento se le llamará en lo sucesivo “la Dirección”, representada en este acto por el Licenciado **ANTONIO RAFAEL MENDEZ LLORT**, quien es mayor de edad, de este domicilio, actuando en carácter de Director General de Protección al Consumidor, según acuerdo número quinientos ochenta y siete, de fecha veinticuatro de noviembre de mil novecientos noventa y nueve, emitido por el Organo Ejecutivo en el ramo de Economía y suscrito por la señora Viceministra de Comercio e Industria, Licenciada **BLANCA IMELDA JACO DE MAGAÑA**; y por la otra parte, la **SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO**, que en este instrumento en lo sucesivo se le llamará “la Superintendencia”, representada por el Licenciado **GUILLERMO A. ARGUMEDO**, mayor de edad, Economista, de este domicilio, quien actúa en calidad de Superintendente del Sistema Financiero, de conformidad a la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero, contenida en el Decreto Legislativo número **SEISCIENTOS VEINTIOCHO** de fecha veintidós de noviembre de mil novecientos noventa, y publicado en el Diario Oficial número **DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO**, tomo **TRESCIENTOS NUEVE**, de fecha diez de diciembre de mil novecientos noventa, y sus reformas contenidas en el Decreto Legislativo número

SEISCIENTOS OCHENTA, publicado en el Diario Oficial número **DIECISEIS**, tomo **TRESCIENTOS DIEZ**, de fecha veinticuatro de enero de mil novecientos noventa y uno, y en el Decreto Legislativo número **SEISCIENTOS VEINTIUNO**, publicado en el Diario Oficial número **TREINTA**, tomo **TRESCIENTOS TREINTA**, de fecha trece de febrero de mil novecientos noventa y seis, constando en dicha Ley, que la Superintendencia del Sistema Financiero es una institución integrada al Banco Central de Reserva de El Salvador, pero con autonomía en lo Administrativo presupuestario, y en el ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley; Que la representación legal de la misma le corresponde al Superintendente, quién según el Artículo veintidós inciso segundo, podrá ejecutar los actos o celebrar contratos que sean necesarios o convenientes para los fines de la Superintendencia; así como también de conformidad con el Acuerdo Ejecutivo número cuatro, de fecha uno de junio de mil novecientos noventa y nueve, por medio del cual se nombra al Licenciado **GUILLERMO A. ARGUMEDO**, Superintendente del Sistema Financiero, para que concluya el período de cinco años, que dio inicio el día uno de junio de mil novecientos noventa y nueve, y finalizará el día treinta y uno de mayo del año dos mil cuatro; y en el carácter que ambos comparecen, primeramente,

CONSIDERANDO:

I. Que la Dirección General de Protección al Consumidor tiene como finalidad la aplicación de las disposiciones de la Ley de la materia y su Reglamento de Aplicación, a fin de resguardar el interés de los consumidores, protegiéndolos de fraudes y abusos dentro del mercado de bienes y servicios.

II. Que la Superintendencia del Sistema Financiero tiene entre otras atribuciones, la de vigilar y fiscalizar las operaciones de las instituciones que conforman el sistema financiero, según el Artículo 2 y 3 literal “ch”, de su Ley Orgánica.

III. Que el mismo Artículo 3 literal “d”, señala que le competen a la Superintendencia, las demás funciones de inspección y vigilancia que le correspondan de acuerdo a las Leyes, siendo una de esas atribuciones, la de fiscalizar las sociedades que manejen en administración los activos de un banco, tales como las sociedades operadoras de tarjetas de crédito.

IV. Que la fiscalización antes dicha, puede hacerla la Superintendencia, únicamente en forma integral, esto es de la forma general en que dichas instituciones fiscalizadas operan en la administración de los activos de un banco, esto es cuando para el caso un banco opere su propia tarjeta de crédito, o cuando una sociedad conexas con éste lo haga, utilizando los activos de un banco, pero por la naturaleza de la Superintendencia, ésta no puede conocer de las denuncias específicas de una persona en particular, con respecto a la mala administración que según su criterio, una de estas entidades esté haciendo con su cuenta de apertura de crédito, siendo pues que los casos de denuncias particulares, deben ser estas atendidas e investigadas por la Dirección General de Protección al Consumidor.

V. Que se ha incrementado considerablemente el número de denuncias antes referidas, contra operadoras de tarjetas de crédito, de las cuales la gran mayoría son instituciones del sistema financiero, o instituciones que manejan en administración los activos de un banco.

VI. Que debido a las atribuciones de la Superintendencia, ésta tiene una capacidad instalada de auditoría eficiente, con la cual no cuenta la Dirección, por lo que se

hace necesario establecer un lazo de colaboración entre ambas instituciones, a fin de que pueda dársele una pronta y eficaz respuesta a las demandas que los usuarios hacen de la Dirección General de Protección al Consumidor.

VII. Que el Artículo 36 de la Ley de Protección al Consumidor dispone que para el cumplimiento de la misma, los diferentes ministerios que forman el Organo Ejecutivo, Instituciones Oficiales Autónomas, Municipales y de Seguridad Pública, están obligados a prestar colaboración al Ministerio de Economía, cuando éste lo requiera.

VIII. Que el Artículo 22 inciso segundo de la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero, señala como una de las atribuciones del Superintendente, el poder ejecutar los actos o celebrar contratos que sean necesarios o convenientes para los fines de la Superintendencia.

Por lo que, en el ámbito de sus respectivas facultades,

ACUERDAN:

I. La Superintendencia colaborará con la Dirección en la realización de auditorías o investigaciones conjuntas de instituciones del sistema financiero, que fiscaliza, cuando dicha investigación se realice producto de una denuncia interpuesta por el consumidor, en la Dirección General de Protección al Consumidor.

II. La Superintendencia también prestará la colaboración debida, en las mismas condiciones señaladas en el numeral anterior, cuando se trate de denuncias interpuestas contra el Fondo Social para la Vivienda, en el caso de que los consumidores consideren que dicha institución, fiscalizada por la Superintendencia, les está haciendo cobros indebidos o

de intereses sobre intereses, en los préstamos hipotecarios a plazos que hayan entre dicha entidad y los cotizantes.

III. Que la Superintendencia colaborará para capacitar personal que señale la Dirección, en cuanto a la forma más idónea realizar las auditorías, así como de los nuevos sistemas contables y tecnológicos que las instituciones del sistema financiero utilicen para computar los intereses de los tarjetahabientes; así como realizar capacitaciones periódicas a dichas personas, las cuales podrán hacerse indistintamente ya sea en las instalaciones de la Dirección, de la Superintendencia, o en cualquier otro sitio que previamente se destine para tal fin.

IV. Que ambas partes solicitarán oportunamente y a la brevedad a la Asociación Bancaria Salvadoreña, ABANSA, la creación de un mecanismo más expedito para que se pueda dar solución a los problemas que puedan suscitarse con los tarjetahabientes de los bancos, a través de la creación de una oficina especial por cada banco que opere tarjetas de crédito, el cual estará sujeto tanto sustantiva como procedimentalmente, a las negociaciones que se hagan con la Asociación antes referida.

V. Que ambas partes realizarán un informe anual sobre alcances de este acuerdo, en cuanto al número de casos en los que se trabajó conjuntamente y se prestó colaboración, con el fin de evaluar la continuidad del presente convenio, o sus posibles reformas según el caso, mismas que pueden ser solicitadas por cualquiera de las partes, previo análisis de los resultados de los informes referidos, los cuales se entregarán a cada institución, antes de concluir el primer mes de cada año.

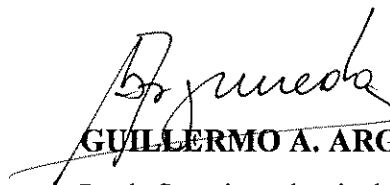
VI. El presente convenio tiene una vigencia indefinida, pero podrá darse por terminado el mismo por cada una de las partes, mediante el simple cruce de notas entre ambas instituciones, siempre y cuando haya transcurrido el primer año de vigencia del mismo.

VII. El presente convenio entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción por ambas partes.

Por tanto y para constancia de lo anterior,

FIRMAMOS


ANTONIO RAFAEL MENDEZ LLORT
Por la Dirección General de Protección
al Consumidor del Ministerio de Economía


GUILLERMO A. ARGUMEDO
Por la Superintendencia del Sistema
Financiero.