



Superintendencia del Sistema Financiero

No. OIR-SSF.20/2014.

Versión pública por supresión de datos personales. Art. 30 LAIP.

San Salvador, 07 de abril del dos mil catorce.

Licenciado

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presente:

Me refiero a su solicitud de acceso a la información hecha a la Oficina de Información y Respuesta de la Superintendencia del Sistema Financiero, en el marco de la Ley de Acceso a la Información Pública, en fecha 31 de marzo de dos mil catorce, por medio de la cual solicita respuesta a lo siguiente:

“a) Copia electrónica de la normativa o acto administrativo emitido por esta Superintendencia que habilita a los bancos o instituciones financieras en general a realizar gestiones de cobro a sus usuarios mediante llamadas telefónicas por medio de gestores o mensajes pregrabados. Así también, aquella normativa o acto administrativo relacionado en donde se mencionen los horarios autorizados por esta Superintendencia para realizar tales gestiones de cobro”.

Recibida y analizada su solicitud de información a la Superintendencia, el infrascrito Oficial de Información expone lo siguiente:

Luego de realizada la búsqueda y las consultas respectivas en la Dirección de Asuntos Jurídicos, como área organizacional responsable del estudio e investigación sobre las legislaciones, normas, reglamentos, negocios, actividades y materias, que guarden relación con las operaciones de las entidades sujetas al control de la SSF, en el marco del artículo 73 de la Ley de Acceso a la Información, resuelve lo siguiente:

1. La información solicitada es inexistente en la Superintendencia, dado que la institución no cuenta con la documentación solicitada; no obstante, debe observarse lo siguiente:
 - a. Se considera importante señalar al ciudadano solicitante que la Superintendencia del Sistema Financiero ha emitido las **NORMAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y DE CONCENTRACIÓN DE CRÉDITO** contenidas en la NPB4-49, en donde, entre otras, se mencionan las siguientes obligaciones para las entidades que por Ley se encuentran bajo la supervisión de la Superintendencia del Sistema Financiero:



Superintendencia del Sistema Financiero

- *“Art. 4.- La Junta Directiva de la entidad es el órgano directamente responsable de la gestión del riesgo de crédito, por lo que deberá:
a) Aprobar las estrategias, políticas y manuales para la gestión del riesgo de crédito y asegurarse que la Alta Gerencia los implemente efectivamente...”*

 - *“Art. 11.- Las entidades deben contar con políticas explícitas para la gestión del riesgo de crédito, las cuales deben estar aprobadas por la Junta Directiva y ser adecuadas a las características de sus productos y de su mercado objetivo... Las políticas de las entidades deben contener los aspectos del otorgamiento de crédito, seguimiento, **cobranza, recuperación** y tratamiento de excepciones a las políticas.”*

 - *“Art. 12.- Las entidades con base a sus políticas deben establecer los procesos y procedimientos adecuados para el otorgamiento, seguimiento, **cobranza y recuperación del crédito**, incluyendo además, las etapas del proceso de gestión del riesgo crediticio. Lo anterior debe quedar documentado en el manual respectivo aprobado por la Junta Directiva”*
 - b. Es así como bajo los lineamientos antes detallados, las instituciones crean **sus propias políticas y manuales** que contemplan la gestión a la que el ciudadano se refiere en su solicitud. Lo anterior sin perjuicio de lo que también regula la Ley de Protección al Consumidor sobre la cuestión planteada.”
2. Remitir copia adjunta en formato Word de documento que contiene las NORMAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO Y DE CONCENTRACIÓN DE CRÉDITO (NPB4-49), a la cual también puede acceder ingresando en el sitio web www.ssf.gob.sv en la ruta Marco Legal/Normas vigentes/Intermediarios financieros/Normas prudenciales/Bancos, en el enlace http://www.ssf.gob.sv/images/stories/desc_normas_prud_bancos/NPB4-49.pdf
3. Notificar al solicitante a la dirección electrónica XX en fecha 7 de abril de 2014,

Sin otro particular,

Cristian Marcel Menjívar Navarrete
Oficial de Información
Superintendencia del Sistema Financiero

ORIGINAL FIRMADA POR OFICIAL DE INFORMACIÓN