

**Alianza Nacional de Usuarios y Consumidores
Presidencia**

Caracas, 24 de abril de 2006.-

Doctor
Trino Alcides Díaz
Superintendente de Bancos y
Otras Instituciones Financieras
Presente.-

Estimado Profesor,

Tal como le informé telefónicamente, el planteamiento que le formulé el pasado 01 de marzo, sobre la conveniencia de que las instituciones financieras presenten a los usuarios, además de las tasas de interés, un índice de Tasa Anual Equivalente (TAE); ha sido presentado ante el Banco Central de Venezuela y hemos obtenido los siguientes resultados:

Se denomina **(TAE), es decir, Tasa Anual Equivalente**, que constituye una tasa proyectada a la operación activa o pasiva del banco, que permitiría ver el comportamiento del crédito o depósito en su totalidad, tanto las tasas de interés como los costos y comisiones fijas que de ellos deriven. De esta forma un crédito ofertado por una institución determinada, además de la tasa promocional inicial que por su atractivo podría captar al cliente, deberá mostrar la (TAE) que debe proyectar la tasa ponderada en su conjunto (etapa promocional y luego de liberada).

Esta (TAE) permite al usuario tener precisión a la hora de escoger su respectivo Banco y a no dejarse llevar únicamente por la tasa de interés que se le ofrece, que por si sola no es suficiente para mostrarle el panorama real. Quizá el Banco que se publicita con tasas de interés más atractivas que otro, resulta siendo menos conveniente cuando sumamos o restamos según el caso las comisiones y gastos que aplica y cuando termina la promoción que captó al cliente.

Respuesta del BCV:

El Banco Central de Venezuela, luego de estudiar nuestra propuesta de implantación de la (TAE) en el sistema financiero venezolano, al igual que existe en muchos países como es el caso español, mostró gran interés al tema y lo dirigió a la

Vicepresidencia de Operaciones Nacionales (ver anexo A, carta del Director Domingo Maza Zavala). Seguidamente la referida Vicepresidencia del BCV, emitió una respuesta en la que señala que la (TAE) había sido institucionalizada en 1997, según Resolución del BCV Nro. 97.12.01, sobre la base de las facultades que le confería la Ley General de Bancos, y que por lo tanto ya las instituciones financieras lo estaban aplicando favorablemente, pero a raíz de la reforma de la Ley General de Bancos en el 2001, tales facultades pasaron a la Superintendencia de Bancos, por lo cual la Resolución en cuestión perdió vigencia. Señala además la Vicepresidencia de Operaciones del BCV, que ha recomendado en varias oportunidades a esa Superintendencia de Bancos, ratificar la resolución que establece entonces la obligación de presentar el índice (TAE), (ver anexo B, impresión de correo emitido por la Vicepresidencia del BCV).

De la misma forma acompañamos la citada Resolución del BCV (anexo C), hoy desaplicada por aspectos técnico legales, a los fines de solicitarle formalmente que estudie la posibilidad de ratificarla, tal como lo recomienda el BCV y como lo creemos conveniente en ANAUCO, luego de un estudio detallado el seno de la red internacional AUSBANC INTERNACIONAL, basado en experiencias muy positivas de otros países, a tal grado que el derecho del usuario a una (TAE), ha quedado plasmado en el artículo 22 de la Declaración Universal de Derechos de los Usuarios de Servicios Bancarios y Financieros, suscrita el pasado año en la ciudad de Salamanca España, por representantes de 18 países, entre ellos Venezuela representada entre otros por el organismo que Ud., dignamente dirige.

Quedo a sus órdenes para ampliar la información, detallar estudios y mecanismos existentes en otros países o cuanto Ud., requiera sobre el tema.

Reciba Ud., un gran saludo,

Atentamente,

Roberto León Parilli

Presidente



Banco Central de Venezuela
Domingo F. Maza Zavala
Director

Caracas, 20 de abril de 2006

Doctor
Roberto León Parilli
Presidente
Alianza Nacional de Usuarios y Consumidores
ANAUCO.

Me es grato acusar recibo de su amable e interesante comunicación del 17 del mes en curso, en la cual se refiere usted ampliamente al tema de las comisiones bancarias, que está siendo objeto de información y opinión actualmente.

Como usted lo sabe, he tenido la oportunidad de expresar algunas ideas públicas sobre la materia de referencia y considero que hay espacio para ciertos ajustes y modificaciones en el régimen de comisiones bancarias, de tal manera que corresponda a su verdadera finalidad, cual es que efectivamente se presten los servicios necesarios a los usuarios de las Instituciones financieras y que las tarifas correspondientes sean ajustadas en lo posible a la prestación de tales servicios. Estimo de manera muy personal que las comisiones bancarias no deberían ser una fuente de ganancias netas para las Instituciones financieras, ya que éstos deberían atender con prioridad a su función propia como es la de concesión de créditos para distintas actividades, sin embargo, también hay que advertir que no sería justo obligar a tales Instituciones a incurrir en pérdidas por la prestación de los servicios a los usuarios que lo requieran.

Considero interesante la idea que usted expresa en su comunicación referente a una Tasa Anual equivalente, como un índice de referencia que las Instituciones financieras se obliguen a presentar a sus usuarios. Esta idea es digna de estudios y por tanto considero que podría ser tomada en cuenta en los estudios del caso.

Por otra parte, agradezco su interés por la defensa de los usuarios de los servicios bancarios y estoy a su disposición personalmente para cualquier información o aclaratoria que usted considere conveniente.

Atentamente,

D. F. Maza



Impresión de Correo Recibido por Presidencia Anauco

Estimado Dr. León

De acuerdo con lo conversado, a continuación encontrará el vínculo a la página del BCV donde aparece la resolución que contempla la obligación de difundir la Tasa Anual Efectiva tanto para operaciones pasivas como activas.

El vínculo es <http://www.bcv.org.ve/ley/reso971201.asp>

Si bien aparece dentro del grupo de resoluciones vigentes, la base legal de la misma fue el artículo 21, numeral 21, de la Ley del Banco Central de Venezuela vigente para ese momento que establecía dentro de las atribuciones del Directorio:

"Establecer los criterios, lineamientos y regulaciones de orden general, que estime necesarios, con el fin de asegurar la sana competencia del sistema bancario, la transparencia de sus operaciones y el trato adecuado a los usuarios de los servicios"

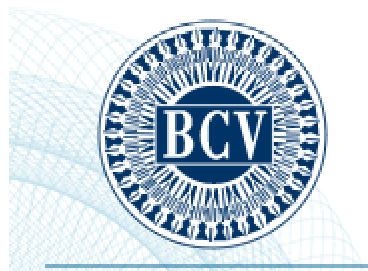
Como le comenté, en la reforma de la Ley del BCV en 2001, ese artículo fue eliminado, y esa atribución pasó a la Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras, contemplado en el artículo 235, numeral 9, el cual establece que:

"Corresponde a la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (...) la promulgación de normativas prudenciales necesarias para el cumplimiento de sus fines y, en particular (...) todas aquellas otras medidas de naturaleza prudencial y preventiva que juzgue necesarias adoptar para (...) la protección de los usuarios de los servicios bancarios"

Como le comenté, en varias oportunidades hemos señalado al Superintendente la conveniencia de ratificar, bajo esa atribución, la resolución antes indicada.

Esperando haber atendido el planteamiento que realizara al Dr. Maza Zabala, queda de usted atentamente

Maximir Alvarez
Vicepresidencia de Operaciones Nacionales
Banco Central de Venezuela



BANCO CENTRAL DE VENEZUELA

RESOLUCION N° 97-12-01

El Directorio del Banco Central de Venezuela, en uso de las facultades que le confieren los artículos 21, numeral 21, y 48 de la Ley Especial que lo rige, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras y en el artículo 3° de la Ley del Sistema Nacional de Ahorro y Préstamo.

Resuelve:

dictar las siguientes:

NORMAS PARA PROMOVER LA SANA COMPETENCIA EN EL SISTEMA FINANCIERO

DISPOSICIONES GENERALES.

Artículo 1°.- Las presentes normas tienen por objeto promover la sana competencia entre las instituciones regidas por la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras, por la Ley del Sistema Nacional de Ahorro y Préstamo y por leyes especiales, así como la transparencia de sus operaciones y el trato adecuado a los usuarios de los servicios que dichas instituciones ofrecen.

Artículo 2°.- Las operaciones pasivas y activas, así como los servicios por operaciones accesorias o conexas, que realicen las instituciones a que se refiere el artículo anterior, serán ofrecidos de modo que aseguren el público usuario el conocimiento exhaustivo de sus particularidades, conforme a lo previsto en la presente Resolución.

DE LA CAPTACIÓN DE RECURSOS

Artículo 3°.- Las instituciones a que se refiere el artículo 1° de la presente Resolución, deberán anunciar cada día, en todas sus oficinas y en un lugar visible al público, las distintas modalidades de captación de fondos que ofrezcan a los usuarios, con expreso señalamiento en cuanto a si cada una de las modalidades goza o no del amparo de la garantía del Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria.

En dicho anuncio se indicará la tasa de interés nominal de referencia que se ofrezca al público usuario, así como la tasa de interés efectiva anualizada y la base de cálculo y frecuencia del abono de los respectivos intereses o rendimientos.

Asimismo, si fuere el caso, deberá anunciar las distintas tasas de interés nominal de referencia de acuerdo con los plazos y destino de las operaciones u otras condiciones particulares de las mismas.

Artículo 4°.- Las instituciones financieras a que se refiere el artículo 1° de la presente Resolución podrán contratar de mutuo acuerdo con sus clientes tasas distintas a las ofrecidas.

DE LAS OPERACIONES CREDITICIAS

Artículo 5°.- Las instituciones a que se refiere el artículo 1° de la presente Resolución, deberán anunciar cada día, en todas sus oficinas y en un lugar visible al público, la tasa de interés nominal de referencia de las siguientes operaciones activas:

- a) Préstamos documentados mediante pagarés;
- b) Sobregiros documentados o no;
- c) Financiamiento de los saldos deudores de las tarjetas de crédito;
- d) Documentos de efectos comerciales;
- e) Préstamos hipotecarios;
- f) Financiamiento de bienes dados en arrendamientos financieros;
- g) Otras operaciones activas que realicen en forma habitual;.

Parágrafo Primero: En los anuncios que aquí se indican también se incluirán los intereses de mora aplicables a las operaciones activas y la oportunidad del cobro de los intereses aplicados a cada operación. Así como, se incluirá en los referidos anuncios la tasa de interés efectiva anualizada de las respectivas operaciones, así como la base de cálculo y frecuencia de cobro de los intereses o rendimientos correspondientes.

Parágrafo Segundo: Las instituciones podrán contratar de mutuo acuerdo con sus clientes tasas distintas a las ofrecidas. Asimismo, podrán anunciar distintas tasas de interés nominal de referencia de acuerdo con los plazos y destino de las operaciones u otras condiciones particulares de las mismas.

DE LAS COMISIONES Y RECARGOS POR SERVICIOS Y OPERACIONES CONEXAS O ACCESORIAS

Artículo 6°.- Las instituciones a las que se refiere el artículo 1° de la presente Resolución, deberán anunciar cada día, en todas sus oficinas y en un lugar visible al público, el monto o porcentaje, según el caso, de las comisiones y recargos por los servicios y operaciones conexas o accesorias que usualmente realicen, y deberá hacerse

mención a que la totalidad de las comisiones está contenida en información escrita a disposición del público.

Parágrafo Único: Las instituciones podrán contratar de mutuo acuerdo con sus clientes comisiones o recargos distintos a los indicados en los anuncios, de acuerdo a las condiciones particulares de las operaciones.

Artículo 7°.- Las instituciones a que se refiere el artículo 1° de la presente Resolución, deberán suministrar a los clientes cuanta información adicional sea necesaria para asegurar a estos el adecuado conocimiento de los términos de los servicios que prestan.

DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 8°.- A los fines previstos en esta Resolución, se entenderá por tasa de interés nominal de referencia de las operaciones activas, la tasa ofrecida por cada instituto para sus operaciones activas aplicada a los clientes con mejores riesgos crediticios; y por tasa de interés nominal de referencia de las operaciones pasivas, la tasa ofrecida por el instituto para sus operaciones pasivas usuales o frecuentes. Se entenderá por tasa de interés nominal la aplicada en cada operación activa o pasiva y por tasa de interés efectiva anualizada aquella que resulte de los términos y condiciones de la respectiva operación. Esta última deberá determinarse atendiendo a lo establecido en el instructivo del Banco Central de Venezuela que se dicte al efecto.

Artículo 9°.- Las instituciones a que se refiere el artículo 1° de la presente Resolución deberán mantener en cada oficina en que realicen operaciones, un manual a disposición del público contentivo de la información necesaria para que el público usuario se entere adecuadamente de los términos y condiciones de las operaciones y servicios, así como las normas de valoración de los términos de los mismos.

Igualmente, en dicho manual se detallará la totalidad de las comisiones y recargos a ser pagados por el público usuario por los servicios recibidos.

Artículo 10°.- El anuncio a que se refieren los artículos anteriores se efectuará en caracteres claramente legibles y de sencillo entendimiento por el público, mediante aviso fácilmente visible. Asimismo, se indicará en la misma forma que se encuentra a disposición del público usuario un manual en el que se detallan las particularidades de las operaciones.

Artículo 11°.- La publicidad relativo a las operaciones y servicios que presten las instituciones debe ser objetiva, expresada en términos comprensibles y claramente legibles de modo que no conduzca a error o confusión.

Artículo 12°.- Cuando se trate de servicios u operaciones donde intervengan otras instituciones distintas a las que los ofrecen, deberá hacerse mención expresa de ello a identificar las otras instituciones.

Cuando un cliente acuda a una oficina identificada con el nombre de una determinada institución, y la operación realizada por el cliente, incluyendo los mandatos, sea efectuada conjunta o separadamente por una institución distinta a la que corresponde la identificación de la oficina, deberá la institución a la que corresponde la identificación

de la oficina, informar expresamente de ello al cliente, así como señalar si la otra institución está sujeta a la legislación venezolana.

Artículo 13°.- Las instituciones a que se refiere el artículo 1° de la presente Resolución deberán suministrar al Banco Central de Venezuela, en los términos y periodicidad que se determinen en el instructivo que se dicte el efecto, copia de los anuncios a que se refiere la presente Resolución, así como de los manuales a que se refiere el artículo 9°.

Asimismo, tales instituciones deberán suministrar al Banco Central de Venezuela, en los términos y periodicidad que se determinen en el instructivo que se dicte al efecto, copia de los modelos de contratos utilizados para sus operaciones activas y pasivas, así como indicación de toda la documentación que deba suscribirse con motivo de dichas operaciones y de los recaudos a ser exigidos a lo clientes.

Artículo 14°.- Las instituciones a que se refiere el artículo 1° de la presente Resolución, deberán suministrar a los clientes una información explicativa de la metodología aplicada a los cálculos referidos a las operaciones activas y pasivas de que se trate, así como copia de toda la documentación que se escriba con motivo de dichas operaciones y de los recaudos presentados por el cliente.

Artículo 15°.- Las instituciones a que se refiere el artículo 1° de la presente Resolución, serán de informar a los clientes, con la adecuada antelación, las modificaciones que efectúen, distintas a los cambios de la tasas de interés, respecto a los términos, comisiones y demás modalidades de los contratos, operaciones y servicios suscritos con los clientes.

Artículo 16°.- Las instituciones a que se refiere el artículo 1° de la presente Resolución, deberán disponer de mecanismos y personal suficiente para suministrar al público en general y a su clientela, toda la información que se le requiera acerca de sus operaciones y servicios.

Artículo 17°.- Sólo mediante autorización escrita del cliente, podrá la institución de que se trate entregar a otras empresas información referida el cliente así como la que éste le hubiere suministrado.

Artículo 18°.- Las instituciones a que se refiere el artículo 1° de la presente Resolución que sin causa justificada no suministren la información requerida en la presente Resolución, o no la suministren oportunamente, serán sancionadas con multa de hasta un medio por ciento (0,5%) de su capital pagado y reservas, de conformidad con el artículo 97 de la Ley del Banco Central de Venezuela.. En caso de que se demuestre la falsedad de la información, la multa aquí prevista podrá elevarse hasta el uno por ciento (1%).

Artículo 19°.- Las instituciones a que se refiere el artículo 1° de la presente Resolución que incumplan las disposiciones de la misma serán sancionadas con multa de hasta un medio por ciento (0,5%) de su capital pagado y reservas, de conformidad con el artículo 269 de la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras.

Artículo 20°.- Los clientes de las instituciones a que se refiere el artículo 1° de la presente Resolución, así como el público en general, podrán acudir a la

Superintendencia de Bancos y otras Instituciones Financieras, para interponer cualquier reclamo respecto al incumplimiento de la presente Resolución.

Artículo 21°.- Se deroga la Resolución del Banco Central de Venezuela N° 94-09-05, del 28 de septiembre de 1994, publicada en la Gaceta oficial de la República de Venezuela N° 35.560, de fecha 4 de octubre de 1994.

Artículo 22°.- La presente Resolución entrará en vigencia a los noventa (90) días siguientes a su publicación en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela.

Caracas, 4 de diciembre de 1997.

En mi carácter de Secretario Interino del Directorio, certifico la autenticidad de la presente Resolución.

Comuníquese y publíquese

EDDY REYES TORRES
Primer Vicepresidente
Interino

Publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 36.357 de fecha 17 de diciembre de 1997.