



RESOLUCIÓN

NÚMERO: 291.09

FECHA: 26 JUN 2009

Visto que la actividad bancaria soporta su evolución y desarrollo bajo el concepto de la confianza de depositantes y usuarios, lo cual a su vez se apoya en la transparencia, claridad y amplitud de la información que brindan las instituciones financieras al mercado.

Visto que para el adecuado funcionamiento del sector financiero deben concurrir de forma eficaz y adecuada, variables como el ahorro de los individuos y el patrimonio de los inversionistas, los cuales en su operatividad deben promover positivas y claras expectativas de beneficios, para ello las instituciones financieras deben instrumentar los medios que fomenten la integridad y amplitud de las informaciones sobre los servicios y beneficios ofrecidos a sus clientes.

Visto que cualquier mensaje publicitario en el sector financiero puede influir en el comportamiento y las decisiones de los diversos tipos de usuarios de tales entidades, y en las expectativas derivadas de las transacciones o servicios bancarios que se contraten.

Visto que la publicidad en el sistema bancario es una actividad cambiante, dado el desarrollo de las tecnologías y las crecientes necesidades de los usuarios de las entidades financieras, lo cual exige conductas claras y transparentes para así garantizar la capacidad de elección de los usuarios de productos y servicios financieros.

Visto que la confianza, la transparencia y la seguridad son la base de las actividades, negocios y servicios que realizan y/o prestan los bancos e instituciones financieras y estos valores constituyen a la vez, el fundamento de la relación con sus clientes, por lo que resulta conveniente establecer estándares de conducta o sanas prácticas, que permitan resguardar y facilitar estas relaciones de beneficio mutuo.

Visto que el artículo 235, numeral 17 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras establece como atribución de este Órgano Supervisor, promulgar la normativa para regular la publicidad o propaganda relacionada con los servicios y productos financieros que prestan los bancos, entidades de ahorro y préstamo, demás instituciones financieras o cualesquiera otras personas sometidas a su control, esta Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras de conformidad con el numeral 9 del artículo 235, resuelve establecer:

"NORMAS PARA REGULAR LA PUBLICIDAD Y PROPAGANDA REALIZADAS POR LOS BANCOS, ENTIDADES DE AHORRO Y PRÉSTAMO Y DEMÁS INSTITUCIONES FINANCIERAS SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS"

Artículo 1: La publicidad y promoción que realicen las instituciones financieras, bajo cualquier forma de comunicación por la que se ofrezcan operaciones, servicios o productos financieros (activos, pasivos y/o de intermediación en los pagos y operaciones de confianza, entre otros), o se divulgue información sobre ellas, en cualquier medio de comunicación que se utilice (prensa, radio, cine, televisión, folletos, vallas, internet, entre otros); deberán necesariamente observar el cumplimiento a las previsiones contenidas en la presente Resolución.

Artículo 2: No se considerará como promoción de la institución financiera, el ofrecer al público niveles de tasas de interés, activas o pasivas, que correspondan exactamente a los valores mínimos y máximos establecidos por el Banco Central de Venezuela. En caso que las instituciones financieras decidan publicitar dichas tasas de interés, deberán indicar explícitamente que los valores de las mismas, son los fijados por el Banco Central de Venezuela (indicando el número de la respectiva Resolución que fijó estos niveles de tasas).

Artículo 3: Sólo se considerará como promoción al público de parte de las instituciones financieras, el ofrecer tasas de interés que, en el caso de las pasivas, se encuentren por encima del mínimo determinado por el Banco Central de Venezuela y en el caso de las activas, se ubiquen por debajo del máximo fijado por dicho Instituto.

Artículo 4: Para el caso de promoción de las tasas de interés mencionadas en el punto anterior, las instituciones financieras deberán brindar información clara, precisa y amplia al público, sobre: a) plazo estimado de duración de las tasas de interés promocionadas; b) discriminación de los productos o servicios a los cuales le serán aplicadas las mismas; c) excepciones o casos especiales de productos o servicios, sobre los que no se aplicará la promoción de tasas de interés.

Artículo 5: La información que las instituciones financieras brinden al público como publicidad o promoción acerca de la conformación de sus productos o servicios financieros (de cualquier naturaleza), deberá reflejar con exactitud sus características, los beneficios, derechos y obligaciones que suponen para los usuarios, y detallar si están amparados o no, por la garantía de depósitos que constituye el Fondo de Garantía de Depósitos y Protección Bancaria (FOGADE).

Artículo 6: La promoción realizada por las instituciones financieras, sobre el establecimiento de horario especial de atención al público en servicios de taquilla (al mediodía o en horas nocturnas), deberá indicar que el servicio no necesariamente tendrá la misma operatividad del ofrecido en horario normal, debido a posibles restricciones en cuanto al número de empleados disponibles para tales fines. De igual forma, deberá informarse al público que durante el citado horario especial se mantendrá el servicio de atención a las personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas de conformidad con lo dispuesto en la Resolución N° 209.08 de fecha 13 de agosto de 2008.

Artículo 7: La Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras podrá ordenar la suspensión de la publicidad y promoción realizada por las instituciones financieras, que pueda generar confusión entre el público ahorrista o usuarios de los servicios financieros, o cuando ésta pueda suponer riesgos o pérdidas potenciales para los mismos, de conformidad con lo establecido en el numeral 17 del artículo 235 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras.

Artículo 8: Las instituciones financieras deberán notificar por anticipado, a los clientes o usuarios de productos o servicios financieros que hayan sido objeto de condiciones especiales de promoción, sobre la fecha estimada en que finalizarán; a los fines que éstos tengan un tiempo razonable para evaluar la renovación o no, del respectivo producto o servicio. Para las citadas notificaciones, las instituciones financieras deberán emplear similares medios de información que fueron utilizados en la promoción inicial de los respectivos productos y servicios financieros.

Artículo 9: Las instituciones financieras deberán aplicar los correctivos necesarios al funcionamiento o configuración de servicios o productos financieros objetos de promoción al público, cuando en la práctica no surtan, produzcan o generen las bondades o beneficios promocionados para los usuarios o clientes.

Artículo 10: La publicidad y propaganda que realicen las instituciones financieras, no podrá omitir datos esenciales o necesarios para comprender con exactitud las características de los productos o servicios bancarios ofrecidos, cuya omisión tienda a falsear o tergiversar su naturaleza o pueda suscitar, entre los clientes, expectativas que no puedan ser satisfechas.

Artículo 11: Las instituciones financieras deberán abstenerse de efectuar publicidad y propaganda de productos y servicios, que no reflejen fielmente las condiciones, variables y connotaciones referenciales contenidas en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras. Asimismo, en cualquier Resolución, Circular u otras leyes.

Artículo 12 Se deroga la Resolución No: 001-1098 de fecha 28 de octubre de 1998; publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria de la República de Venezuela N° 5.286 del 30 de diciembre de 1998

Artículo 13: La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y Publíquese,

Edgar Hernández Behrens
Superintendente

