



SBIF-DSB-II-OAC-GNP-1 4 0 8 2

Caracas, 17 SEP 2009

CIRCULAR ENVIADA A: BANCOS UNIVERSALES, BANCOS COMERCIALES, BANCOS HIPOTECARIOS, BANCOS DE INVERSIÓN, ARRENDADORAS FINANCIERAS, BANCOS DE DESARROLLO, ENTIDADES DE AHORRO Y PRÉSTAMO E INSTITUTO MUNICIPAL DE CRÉDITO POPULAR (I.M.C.P).

**RÉGIMEN DE INFORMACIÓN A CLIENTES Y USUARIOS DEL SISTEMA
BANCARIO NACIONAL SOBRE SOLICITUDES DE CRÉDITO Y/O
FINANCIAMIENTO**

Tengo a bien dirigirme a usted, en la oportunidad de comunicarle que este Ente Regulador, en aras de salvaguardar el derecho consagrado en el artículo 58 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, relativo a la información oportuna, veraz e imparcial y a la réplica y rectificación cuando se vea afectada directamente por informaciones inexactas o agraviantes; así como, a los fines de promover e instaurar en el Sistema Bancario Nacional, principios de transparencia y debida atención hacia los usuarios y clientes potenciales de los servicios crediticios ofrecidos por los bancos e instituciones financieras, en el ejercicio de la facultad prevista en los numerales 9 y 18 del artículo 235 y el artículo 238 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, ha considerado pertinente instruir los siguientes lineamientos de acción administrativa; los cuales tienen como objetivo regularizar los efectos de las múltiples denuncias formuladas ante este Organismo, por usuarios y potenciales clientes de las instituciones financieras, sobre la falta de respuesta a sus solicitudes, en cuanto a las causas o razones que motivan el rechazo o no aprobación de las solicitudes de crédito:

- a) Todas las solicitudes de créditos y/o financiamientos que hagan las personas naturales y jurídicas, deben ser formalmente recibidas, para lo cual se deberá emitir a favor del cliente o usuario una constancia debidamente sellada, fechada y firmada por un funcionario y/o empleado autorizado para tales fines.
- b) Todas las solicitudes de créditos o financiamientos, formuladas por los clientes establecidos o potenciales, deben ser respondidas por escrito y remitidas a la



dirección física o electrónica establecida por el cliente o usuario, dentro de los diez (10) días continuos siguientes, contados a partir de la fecha de la aprobación o negativa de la solicitud del crédito. En caso de negativa del financiamiento, el banco o institución financiera deberá indicar de manera explícita al solicitante, las razones o causas que motivaron la negación del crédito o financiamiento solicitado, dicha respuesta debe ser expedida por un funcionario debidamente autorizado por la institución.

- c) Tomando en cuenta que las solicitudes de financiamientos o créditos pueden estar directamente relacionadas con proyectos o programas de inversión, con requerimientos puntuales de capital de trabajo, de capacidad de consumo o vinculados a solicitudes de créditos hipotecarios de adquisición de vivienda principal, ligados estos últimos generalmente a contratos de opciones de compra con plazos perentorios, que comprometen seriamente el patrimonio de los optantes a las viviendas; se deben implementar procesos y/o mecanismos, que permitan procesar y/o analizar todas las solicitudes en plazos razonables, pero a la vez expeditos, que no retarden excesivamente las resultas de tales solicitudes, para lo cual el banco o la institución financiera deberá establecer los lapsos máximos y mínimos para culminar el proceso de análisis por tipo de crédito, una vez que el interesado haya consignado la información solicitada previamente por el banco o la institución financiera.
- d) Queda terminantemente prohibido que entre los bancos e instituciones financieras intercambien o compartan, por cualquier medio, las resultas o cualquier información de las solicitudes de financiamiento o crédito, formulados por los potenciales clientes que hayan sido negadas en cualquier instancia.

En ese sentido, sírvase implementar los procesos y procedimientos del caso, a los fines de dar estricto cumplimiento a lo aquí instruido, sin perjuicio de las sanciones a que hubiere lugar.

Edgar Hernández Behre
Superintendente

