



RESOLUCIÓN

NÚMERO: 135.16

**FECHA: 11 de agosto de 2016
206°, 157° y 17°**

Visto el Convenio Cambiario N° 36 de fecha 29 de marzo de 2016, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.881, de fecha 7 de abril de 2016, dictado por el Banco Central de Venezuela y el Ministerio del Poder Popular para la Banca y Finanzas, mediante el cual se dictan las "Normas que regulan las operaciones en divisas efectuadas por prestadores de servicios turísticos que operen turismo receptivo; así como, los pagos de mercancías destinadas a la venta a pasajeros".

Visto que el citado Convenio Cambiario autoriza a través de su artículo 4 a los prestadores de servicios turísticos de alojamiento, categorizados al menos como cuatro (4) estrellas por el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de turismo o que se encuentren ubicados en zonas de interés turístico independientemente de su categorización, y a aquellas pertenecientes a la Red de Hoteles de Venezolana de Turismo (VENETUR), S.A., a suscribir con las Instituciones Bancarias acuerdos operativos que les permita efectuar la adquisición de divisas en moneda nacional que tengan por objeto la compra de billetes extranjeros a visitantes no residentes y turistas que hayan contratado sus servicios de alojamiento, a fin de que éstos dispongan de moneda nacional para su disfrute en el país.

Visto que esta Superintendencia de conformidad con lo instituido en el numeral 14 del artículo 171 en concordancia con su único aparte del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, para adoptar las decisiones relativas a dictar normas prudenciales necesarias para la regulación del ejercicio de las operaciones bancarias, su supervisión, entre otras, deberá obtener la opinión vinculante del Órgano Superior del Sistema Financiero Nacional; este Ente Regulador solicitó opinión sobre el Proyecto de Resolución contentivo de las "Normas que regulan los Acuerdos Operativos entre las Instituciones Bancarias y los Prestadores de Servicios Turísticos de Alojamiento, para realizar operaciones de adquisición de divisas en efectivo", sobre el cual ese Órgano, decidió emitir opinión favorable al respecto.

Visto que es competencia de esta Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario dictar normas prudenciales necesarias para la regulación de los servicios complementarios, de acuerdo al numeral 14 del artículo 171 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, resuelve dictar las siguientes:



"NORMAS QUE REGULAN LOS ACUERDOS OPERATIVOS ENTRE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE ALOJAMIENTO, PARA REALIZAR OPERACIONES DE ADQUISICIÓN DE DIVISAS EN EFECTIVO"

Artículo 1: El objeto de las presentes normas es regular las condiciones y características aplicables a la celebración de los acuerdos operativos entre las instituciones bancarias y los prestadores de servicios turísticos de alojamiento que servirá de marco para efectuar las operaciones de adquisición de divisas en moneda nacional que tengan por objeto la compra de billetes extranjeros a visitantes no residentes y turistas internacionales, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa cambiaria.

Artículo 2: La presente Resolución está dirigida a todas las instituciones bancarias, sometidas a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación, control y sanción de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario; así como, a los prestadores de servicios turísticos de alojamiento, categorizados al menos como cuatro (4) estrellas por el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de turismo o que se encuentren ubicados en zonas de interés turístico independientemente de su categorización, y a aquellas pertenecientes a la Red de Hoteles de Venezolana de Turismo (VENETUR), S.A.

Artículo 3: A los efectos de las presentes normas se entenderá por:

- a. Prestadores de servicios turísticos de alojamiento: toda persona natural o jurídica, pública o privada, dedicada a la prestación de servicios de alojamiento que cumpla con los deberes formales establecidos en la ley que rige la materia de turismo y la normativa aplicable a los establecimientos de alojamiento turístico, categorizados al menos como cuatro (4) estrellas por el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de turismo o que se encuentren ubicados en zonas de interés turístico independientemente de su categorización; así como, aquellas pertenecientes a la Red de Hoteles de Venezolana de Turismo (VENETUR), S.A.
- b. Turista internacional: toda persona natural que viaje y pernocte fuera del país de su residencia habitual, por más de una noche y menos de seis (6) meses, con fines de esparcimiento y recreación, beneficiándose de alguno de los servicios prestados por los integrantes del sistema turístico nacional y cuya visita no sea remunerada en el lugar visitado.
- c. Visitante no residente: toda persona natural que mantenga residencia en el extranjero e ingrese a territorio venezolano y permanezca en él por más de una (1) noche y menos de un (1) año, por razones de negocio, ocio y otras motivaciones que no sea la de ser empleado o recibir una remuneración por una entidad residente en el país.
- d. Operaciones cambiarias: la compra de billetes extranjeros que las instituciones bancarias pueden hacer a través de los prestadores de servicios turísticos de alojamiento, con los visitantes no residentes y turistas internacionales.



Artículo 4: Las operaciones que las instituciones bancarias podrán ofrecer a visitantes no residentes y a turistas internacionales, a través de acuerdos operativos a ser suscritos con prestadores de servicios turísticos de alojamiento, serán únicamente las relativas a la adquisición de divisa nacional con divisas representadas en billetes extranjeros.

Artículo 5: Las instituciones bancarias deberán constituir un expediente que contenga la información relativa a los prestadores de servicios turísticos de alojamiento que pretendan suscribir acuerdos operativos, el cual deberá incluir la constancia expedida por el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de turismo; así como, los requisitos establecidos en la Resolución N° 119.10, relativa a la Administración y Fiscalización de los Riesgos Relacionados con los Delitos de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, siempre y cuando el prestador no sea cliente del Banco.

En caso que el prestador de servicios turísticos de alojamiento sea cliente de la entidad bancaria con la que pretende celebrar los acuerdos operativos para la prestación de los servicios de cambio a que refiere esta Resolución, únicamente deberá actualizar o completar dicha información, no pudiendo exigírsele el cumplimiento de requisitos adicionales a efecto de la suscripción de los mencionados acuerdos.

Artículo 6: Las instituciones bancarias y los prestadores de servicios turísticos de alojamiento, deberán suscribir un acuerdo operativo para el ofrecimiento de las operaciones cambiarias, el cual como mínimo contendrá los siguientes aspectos:

- a. La identificación de las partes.
- b. Las responsabilidades del prestador de servicios turísticos de alojamiento y de la institución bancaria, entre las cuales deberán considerar:
 - b.1 La indicación expresa de la plena responsabilidad del prestador de servicios turísticos de alojamiento frente al visitante no residente y turista internacional, y ante la entidad bancaria respectiva, por las operaciones cambiarias realizadas.
 - b.2 La identificación de los riesgos inherentes al manejo y/o administración de los fondos en efectivo por parte del prestador de servicios turísticos de alojamiento, que se generen en el ámbito de las operaciones que se realicen.
 - b.3 Las que asume la institución bancaria por el apoyo ofrecido al prestador de servicio turístico de alojamiento, bien sea por negligencia o falta de pericia.
- c. Las instituciones bancarias, deben prestar el apoyo logístico, tecnológico, operacional y de adiestramiento técnico, a los prestadores de servicios turísticos de alojamiento, a fin que el ofrecimiento al público de las operaciones cambiarias, cumplan con condiciones de calidad, seguridad, confianza y precisión. Asimismo, prever la posibilidad de designar un personal de la institución bancaria para que realice las operaciones, siempre y cuando sea de mutuo acuerdo.
- d. Las obligaciones de los prestadores de servicios turísticos de alojamiento, entre las cuales se deben encontrar:
 - d.1 Registrar el detalle de las operaciones de compra de divisas realizadas en la solución tecnológica dispuesta por la entidad bancaria contratante para la



captura de dichas transacciones a efecto de su transmisión a la plataforma electrónica administrada por el Banco Central de Venezuela, previo a la ejecución de tales operaciones, en los términos previstos en la normativa cambiaria.

- d.2 Remitir a una agencia u oficina de la institución bancaria contratante, el efectivo recibido conforme a lo dispuesto en la normativa cambiaria.
- d.3 Entregar a los visitantes residentes o turistas internacionales el recibo de la transacción realizada, el cual deberá incluir entre otros aspectos, su nombre y apellido, número de identificación del pasaporte, la fecha, hora, tipo de cambio, comisión aplicable y monto de la transacción; así como, el nombre del prestador de servicios turísticos de alojamiento y de la institución bancaria correspondiente.
- d.4 Comunicar a los visitantes no residentes y turistas internacionales, las operaciones que están autorizados a realizar en sus instalaciones.
- d.5 Anunciar a su clientela, el tipo de cambio de compra a que se refiere el Convenio Cambiario N° 36 de fecha 29 de marzo de 2016, o a aquel que lo sustituya, mediante avisos públicos destinados a tal fin.
- d.6 Informar a la institución bancaria sobre cualquier anomalía o irregularidad con la conexión electrónica establecida para la realización de las transacciones previstas.
- d.7 Velar por la debida conservación y custodia de los equipos dotados por la institución bancaria, de ser el caso.
- d.8 Materializar las acciones correspondientes para que el ofrecimiento de las operaciones cambiarias, cumplan con parámetros adecuados de seguridad, confiabilidad y regularidad.
- d.9 Mantener la confidencialidad sobre la información de los visitantes no residentes o turistas internacionales que efectúen operaciones en su establecimiento.
- d.10 Informar a la institución bancaria con por lo menos treinta (30) días continuos de anticipación, respecto de cualquier reforma a su objeto social o en su organización interna o modificación de la categorización que pudiera afectar la prestación del servicio objeto de la contratación.
- d.11 Será responsabilidad del prestador de servicios turísticos de alojamiento la custodia de los recursos provenientes u originados de las operaciones cambiarias, realizadas en sus instalaciones. A tal fin, éste podrá contratar una póliza de seguro que cubra el riesgo, cuyo pago estará a cargo del mismo.
- e. Los horarios de atención al público, los cuales deberán ser acordados por las partes.
- f. La asignación del respectivo prestador de servicios turísticos de alojamiento a una agencia o dependencia de la institución bancaria, a los fines de administrar la relación de negocio y la logística requerida para mantener los servicios acordados entre las partes.
- g. El procedimiento para la resolución de controversias.



- h. Los supuestos para la terminación de la relación contractual; así como, penalidades en caso de incumplimiento de las partes.
- i. La vigencia del contrato.
- j. El proceso de notificación de las partes.
- k. Las comisiones a pagar por la institución bancaria contratante al prestador de servicios turísticos de alojamiento, por los servicios prestados, las cuales serán establecidas de acuerdo a lo previsto por el Banco Central de Venezuela.
- l. Cualquier información relacionada con las características y/o restricciones y/o limitaciones del servicio que brindará el prestador de servicios turísticos de alojamiento.
- m. Prohibiciones al prestador de servicios turísticos de alojamiento, entre las cuales deberán incluir:
 - m.1 Ofrecer el servicio de adquisición de divisas en moneda nacional representadas en billetes extranjeros cuando se presente una falla en la plataforma electrónica administrada por el Banco Central de Venezuela que impida que las transacciones se puedan realizar en línea con los registros de la institución bancaria.
 - m.2 Ceder el contrato total o parcialmente, sin la expresa aceptación de la institución bancaria.
 - m.3 Cobrar para sí mismo a los usuarios, cualquier tarifa relacionada con la prestación de los servicios previstos en el contrato.
 - m.4 Ofrecer o prestar cualquier tipo de garantía a favor de los visitantes no residentes o turistas internacionales respecto de los servicios prestados.
 - m.5 Prestar servicios financieros por cuenta propia. Se deberá incluir la advertencia que la realización de tales actividades acarreará las consecuencias previstas en la ley que rige la materia bancaria y demás normas relacionadas incluyendo las de naturaleza penal.
 - m.6 Realizar las operaciones cambiarias con visitantes no residentes o turistas internacionales que no hayan contratado servicios de alojamiento en el prestador de servicios turístico de alojamiento en el que pretende realizar dicha operación.

Artículo 7: Las instituciones bancarias deberán enviar a esta Superintendencia para su aprobación, los modelos de acuerdos operativos con los prestadores de servicios turísticos de alojamiento, previamente a su implantación y notificar el inicio y terminación de la prestación del servicio.

La notificación a la cual se hace referencia en el presente artículo, deberá ser enviada a dicho Organismo dentro de los quince (15) días hábiles bancarios anteriores al inicio y dentro de los quince (15) días hábiles bancarios siguientes a la terminación de la relación contractual.



Artículo 8: Los prestadores de servicios turísticos de alojamiento, no podrán establecer discriminaciones en cuanto al servicio que ofrecerán a los visitantes no residentes o turistas internacionales.

Artículo 9: Queda prohibido cobrar a los visitantes no residentes o turistas internacionales, comisiones o tarifas por las operaciones cambiarias, que éstos realicen en el prestador de servicios turísticos de alojamiento, salvo las establecidas por el Banco Central de Venezuela.

Artículo 10: Será responsabilidad de la institución bancaria brindar el adiestramiento al personal que laborará en el prestador de servicios turísticos de alojamiento, para desempeñar y ejecutar las funciones y actividades inherentes a la prestación de operaciones cambiarias; así como, mantener actualizado dicho adiestramiento en base con los cambios o modificaciones que la institución bancaria lleve a cabo en sus manuales operacionales y que se relacione con los servicios contratados, o ello sea requerido por el prestador de servicios turísticos de alojamiento.

Artículo 11: Las instituciones bancarias deberán implementar consistentes y amplios mecanismos de control interno, idóneos para la funcionalidad de los prestadores de servicios turísticos de alojamiento, que provean niveles razonables de seguridad, precisión y previsión de riesgos, en la administración, registro y realización de las transacciones y operaciones que se generen en tales instancias.


Artículo 12: Las instituciones bancarias deben estar conectadas con los prestadores de servicios turísticos de alojamiento, a efecto de facilitar el registro de las operaciones de compra de divisas realizadas por éstos de conformidad con lo dispuesto en la normativa cambiaria.

Artículo 13: Las instituciones bancarias tendrán la responsabilidad de suministrar al prestador de servicios turísticos de alojamiento los anuncios o avisos que identifique el ofrecimiento de servicios, los cuales deberán fijarse en un lugar visible al público. Tales avisos deben identificar las responsabilidades de la institución bancaria y de éste, para con los visitantes no residentes o los turistas internacionales.

Los cargos tributarios o impuestos correspondientes a la publicidad y propaganda sobre el servicio, serán de la exclusiva responsabilidad de la institución bancaria.

Artículo 14: La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y Publíquese,


Mary Rosa Espinoza de Robles
Superintendente de las Instituciones del Sector Bancario
Decreto Presidencial N° 772, de fecha 5 de febrero de 2014

Publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.370 de fecha 12 de marzo de 2014

