



UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO EN INSTITUCIONES FINANCIERAS

**IMPACTO DEL ARTÍCULO 6 DE LA LEY DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO,
PREPAGADAS Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTO O PAGO
ELECTRÓNICO SOBRE LOS INGRESOS DE LAS INSTITUCIONES
FINANCIERAS.**

Saely Mayfe ARRÁIZ VELAZQUEZ C.I. 15.106.948
TUTOR: PROFESOR REINALDO LÓPEZ

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA
OPTAR POR EL TITULO DE ESPECIALISTA EN INSTITUCIONES FINANCIERAS
MENCIÓN ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

FEBRERO, 2009



ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPITULO I.....	5
<i>El Problema</i>	<i>5</i>
<i>Objetivo general del trabajo</i>	<i>7</i>
<i>Objetivos específicos del trabajo.....</i>	<i>8</i>
CAPITULO II.....	9
<i>Marco teórico o de referencia</i>	<i>9</i>
CAPITULO III	23
<i>Tipo de investigación.....</i>	<i>23</i>
<i>Marco metodológico.....</i>	<i>23</i>
<i>Diseño de la investigación.....</i>	<i>24</i>
CAPITULO IV	26
<i>Procedimiento a seguir.....</i>	<i>26</i>
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34
BIBLIOGRAFÍA	36
GLOSARIO DE TÉRMINOS	37
ANEXOS	40



ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICOS

Figura 1. Ingresos por Comisiones por servicios.....	28
Figura 2. Ingresos por Comisiones por Servicios del Sistema Bancario (Comisiones por TDC y Otras comisiones no financieras).....	30
Figura 3. Ingresos por Otras comisiones no financieras (Comisiones por Estados de Cuenta de los Clientes, comisiones por Emisión, renovación y reposición de tarjetas y las comisiones por el Uso y mantenimiento de TDC).....	31



INTRODUCCIÓN

En esta tesis se analiza el impacto del artículo 6 de la nueva Ley de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, publicada en la Gaceta Oficial N° 39.021 de fecha 22 de septiembre del año 2008. El artículo 6 de dicha gaceta se refiere al cobro de comisiones, por lo que se estudian las cuentas de ingresos por comisiones por servicios de las instituciones financieras.

En el capítulo I se indica el problema, el objetivo general y los objetivos específicos del trabajo.

En el capítulo II se hace mención al marco teórico o de referencia. En este capítulo se indican los conceptos básicos asociados a las variables a emplear en el análisis, definición de las tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas prepagadas con sus respectivas ventajas y desventajas, y la definición de las comisiones por servicios.

En el capítulo III se hace mención al tipo de investigación para identificar el grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno, y el diseño de la investigación es la estrategia que se adoptara para responder el problema planteado.

En el capítulo IV se indican los pasos a seguir para el análisis del impacto sobre la cuenta de ingresos por comisiones por servicios con base en lo mencionado en el artículo 6 de la ley. Adicionalmente se realiza un análisis más detallado de las categorías asociadas a los ingresos por comisiones por servicios.



CAPITULO I

El Problema

El tema de las tarjetas (crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico) es un tema actual y muy cercano a todos, pues muchas personas usan estas tarjetas diariamente. Los servicios prestados a través de dichas tarjetas, deben presentar mecanismos claros y confiables que permitan que los clientes del sistema se sientan seguros con el uso de este tipo de dinero.

La tarjeta de crédito sirve para comprar aplazando o fraccionando los pagos, así como para obtener dinero en efectivo a crédito. Cuando se utilizan para disponer de efectivo o para fraccionar los pagos hay que pagar un porcentaje en intereses, que en Venezuela corresponde actualmente al 33%. El límite del crédito depende de la solvencia y antigüedad del cliente con el banco.

Por medio de ella, el tarjetahabiente simplifica notoriamente sus operaciones, debido a que la tarjeta reemplaza la entrega de efectivo y a su vez constituye una importante línea de crédito rotativa en la medida que difiere el cumplimiento de las obligaciones monetarias, pues generalmente no requiere hacer una previa provisión de fondos. Es común que asociemos de inmediato “Tarjeta de Crédito” con la tarjeta de plástico que posee una banda magnética, que nos permite acceder a la posibilidad de diferir el pago de los productos o servicios que adquirimos. Sin embargo, la Tarjeta de Crédito es algo más que la tarjeta de plástico que conocemos, implica un juego de relaciones jurídicas.

La tarjeta de débito es un instrumento que sirve para disponer de los fondos depositados en una cuenta a la vista a la que la tarjeta está asociada sin necesidad de llevar efectivo. A diferencia de las tarjetas de crédito, su utilización sólo es posible



si se dispone de efectivo en la cuenta a la que esté asociada la tarjeta, en la cual se descuenta inmediatamente el importe de los pagos efectuados. Cada vez más entidades cobran una cuota anual por su utilización. Su cuota anual es más económica que la de crédito o incluso gratis.

La tarjeta de prepagada es aquella en la que se anticipa el importe del consumo que se realizará con la tarjeta, se efectúa una carga de dinero en la tarjeta y pueden realizarse operaciones hasta consumir el importe cargado. Para este tipo de tarjeta no es necesario domiciliar las tarjetas de prepago en ningún depósito de ahorro, el prepago puede realizarse en efectivo.

Los bancos tienen la obligación de formalizar la entrega de dichas tarjetas a sus tarjetahabientes mediante un contrato del que se debe solicitar copia. En dicho contrato, llamado de adhesión, las cláusulas vienen ya redactadas, sin posibilidad de modificarlas, pues este contrato formaliza legalmente la relación jurídica entre la Institución Financiera y el tarjetahabiente.

Con base en lo mencionado anteriormente, nace como complemento la ley de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, publicada en la gaceta oficial N° 39.021 de fecha 22 de septiembre del año 2008, la cual tiene por objeto:

Regular todos los aspectos vinculados con el sistema y operadores de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico así como su financiamiento y las relaciones entre el emisor, el o la tarjetahabiente y los negocios afiliados al sistema, con el fin de garantizar el respeto y protección de los derechos de los usuarios y las usuarias de dichos instrumentos de pago, obligando al emisor de tales instrumentos a otorgar información adecuada y no engañosa a los o las tarjetahabientes; asimismo a resolver las controversias que se puedan presentar por su uso, conforme a lo



previsto en la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela y la ley.(p.1)

El artículo N° 6 de esta gaceta se refiere a las Comisiones y contempla lo siguiente: “Queda prohibido cobrar a cargo del tarjetahabiente, los gastos de cobranza no causados; los de mantenimiento o renovación de la tarjeta independientemente de su clasificación y los de emisión de los estados de cuenta” (G.O.39.021, 2008, p.2)

De acuerdo al objeto de ley planteado anteriormente y con base en lo mencionado en el artículo N° 6 de la gaceta, se origina el planteamiento del problema, el cual se puede resumir en la siguiente pregunta:

¿Cuál es el impacto del artículo 6 de la ley de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, en el sistema bancario venezolano, publicada en la gaceta oficial N° 39.021 de fecha 22 de septiembre del año 2008, sobre los ingresos de las instituciones financieras?

Objetivo general del trabajo

Determinar el impacto del artículo 6 de la ley de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, en el sistema bancario venezolano sobre los ingresos de las instituciones financieras.



Objetivos específicos del trabajo

1. Recolectar la información referente a los ingresos por comisiones por servicios y de los ingresos por otras comisiones no financieras de las instituciones financieras para la conformación de la base de datos histórica.
2. Identificar el impacto financiero en la cuenta de Ingresos por comisiones por servicios del sistema financiero bancario, desde el mes de junio 2003 a diciembre 2008. Específicamente de las Comisiones por tarjetas de crédito y otras comisiones no financieras.
3. Identificar el impacto financiero en la cuenta de Ingresos por otras comisiones no financieras del sistema financiero bancario, desde el mes de junio 2003 a diciembre 2008. Específicamente de las Comisiones de Estados de cuenta de los clientes, Emisión, Renovación y reposición de tarjetas, y del uso, mantenimiento de tarjetas de crédito.
4. Determinar las variables asociadas al impacto financiero en las cuentas de ingresos por comisiones por servicios.
5. Determinar o recomendar mecanismos sustitutos que reemplacen la obtención de otros ingresos.



CAPITULO II

Marco teórico o de referencia

La arquitectura regulatoria del sistema financiero se define en función del interés público, como quiera que las entidades bancarias captan, manejan, aprovechan e invierten el ahorro de terceros. Igualmente, ese interés debe cobijar tarjetahabientes de las entidades bancarias, dado que ellos también son sujetos de protección dentro del actual esquema jurídico y económico de las entidades que conforman el sistema financiero.

El carácter de interés público de la actividad bancaria se concreta en las disposiciones gubernamentales que desarrollen condiciones de igualdad, transparencia y que no pongan en peligro, ni lesionen el interés de los tarjetahabientes.

La opción regulatoria considera decisiones de orden político y jurídico con el propósito de establecer un marco legal que brinde seguridad, adopte los mecanismos que el mercado necesita y minimice las deficiencias de la acción pública. En otras palabras, la regulación debe señalar el camino que recorrerán los supervisores.

En el ámbito financiero la regulación se mide en términos monetarios de eficiencia, tiempo empleado, esfuerzo y seguridad. Por ello, el sistema regulatorio debe corregir las deficiencias del funcionamiento y garantizar el ahorro de la sociedad.

La regulación de los mercados financieros esta al servicio de: 1) Mantener la seguridad y solvencia, 2) Promover la competencia, 3) Proteger a los consumidores, y 4) Asegurar que los grupos menos favorecidos tengan algún grado de acceso al capital.



Estos fines inmersos dentro de un contexto donde la liberación de los movimientos de capitales ha provocado una paralela ampliación del campo de la actividad bancaria, implica que los entes reguladores se vean ante la disyuntiva de proponer leyes, normativas y/o regulaciones para mejorar el bienestar global de los tarjetahabientes sin considerar previamente el impacto directo que esto pudiese ocasionar a nivel bancario.

Entre las normativas y/o regulaciones estipuladas por los entes regulatorios (SUDEBAN) se tiene la entrada en vigencia de la Gaceta Oficial (G.O) 39.021a partir del 22 de septiembre del año 2008, referida a la Ley de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico. Esta Ley se origina con la finalidad de “regular todos los aspectos vinculados con el sistema y operadores de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico así como su financiamiento y las relaciones entre el emisor, el o la tarjetahabiente y los negocios afiliados al sistema, con el fin de garantizar el respeto y protección de los derechos de los usuarios y las usuarias de dichos instrumentos de pago, obligando al emisor de tales instrumentos a otorgar información adecuada y no engañosa a los o las tarjetahabientes; asimismo a resolver las controversias que se puedan presentar por su uso, conforme a lo previsto en la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela y la ley”.

Entre los aspectos más relevantes que contempla esta Ley se tienen los siguientes:

1. Prohibición del cobro de intereses sobre intereses (Anatocismo), siendo la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN) el ente encargado de la sanción.
2. Prohibición de los cobros, gastos de cobranza no causados, mantenimiento o renovación de tarjetas y emisión de estados de cuenta.



3. Los bancos o instituciones financieras no podrán debitar de ninguna cuenta bancaria montos por concepto de deudas que no estén autorizadas por el tarjetahabiente.
4. Los bancos deberán adecuar los cajeros automáticos o electrónicos para usuarios con discapacidad visual y física. Los dispensadores deberán ser de fácil acceso para estas personas.
5. Los bancos deberán implementar sistemas de seguridad tales como: identificación biométrica, video o fotografía del rostro o cualquier otro medio tecnológico.
6. El Banco Central de Venezuela (BCV) fijará la tasa de interés financiera y moratoria máxima para el financiamiento de tarjetas de crédito.
7. En caso de clonación, robo, hurto o pérdida del medio de pago electrónico, el emisor a solicitud de tarjetahabiente deberá iniciar una investigación sin crear perjuicios a éste.
8. La Ley otorga beneficios a alrededor de 10 millones de tarjetahabientes a nivel nacional.

En el artículo 6 de la presente Ley se especifican las adecuaciones surgidas por cobro de comisiones por servicios, el cual indica: “Queda prohibido cobrar a cargo del tarjetahabiente, los gastos de cobranza no causados; los de mantenimiento o renovación de la tarjeta independientemente de su clasificación y los de emisión de los estados de cuenta” (G.O.39.021, 2008, p.2).

Las comisiones mencionadas en el dicho artículo se registran en la cuenta de comisiones por servicios, y de acuerdo al Manual Contable esta cuenta registra los ingresos por comisiones generados en operaciones en las cuales la institución no



asume riesgos, como son los servicios prestados. Las comisiones por compensación de riesgos deben registrarse en ingresos financieros; por lo tanto, las comisiones por comercio exterior y por tarjetas de crédito que figuran en esta cuenta, se refieren a comisiones por servicios prestados en estas operaciones, pero no a la comisión cobrada por el otorgamiento de los créditos en sí; así como, las comisiones por las líneas de crédito que se registran en cuentas de orden, son las que se registran en esta cuenta y no las que se registran en cuentas contingentes.

No se permite a las instituciones financieras el cobro a los clientes o al público en general por concepto de comisiones, tarifas o recargos derivados de:

1. La tenencia de cuentas de ahorro, así como por cualquier transacción efectuada respecto de dichas cuentas.
2. En los casos de cuentas de ahorro, podrán cobrar comisión a sus clientes por la emisión de las libretas, a partir de la segunda emisión de la libreta en un año.
3. Las cuentas de ahorro y cuentas corrientes cuya apertura haya sido ordenada por los Tribunales de la República Bolivariana de Venezuela.
4. El pago de cheques emitidos y/o cobrados en plazas distintas de aquélla en la que sus clientes mantienen la respectiva cuenta corriente.
5. La emisión de cheques depositados, cobrados por taquilla dentro del horario bancario regular establecido por el Consejo Bancario Nacional, o que sean procesados a través de la Cámara de Compensación.
6. Igualmente, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9 de la Decisión del 10 de julio de 2007, emanada de la Sala Constitucional del Tribunal Supremo de Justicia, no se permite a las instituciones financieras el cobro a los usuarios de los gastos de cobranza no causados, los de mantenimiento o renovación de la tarjeta de crédito y los de emisión de los estados de cuenta.



La dinámica de esta cuenta consiste en debitar por el saldo acumulado al efectuarse el cierre de las cuentas de resultado al final del ejercicio, y acreditar por los ingresos por comisiones cuando se devengan o cobran.

Tarjetas de Débito (TDD).

La tarjeta de débito es un instrumento que sirve para disponer de los fondos depositados en una cuenta a la vista a la que la tarjeta está asociada sin necesidad de llevar efectivo. Al utilizar una tarjeta de débito su titular estará disponiendo simultáneamente de los fondos que tiene depositados en la cuenta.

Las tarjetas de débito pueden utilizarse para disponer de efectivo en las agencias y sucursales bancarias y cajeros automáticos, consultar el saldo y los movimientos de la cuenta asociada, y realizar pagos en los comercios afiliados. Adicionalmente, brindan la posibilidad de acceder a cuentas bancarias y realizar operaciones durante las 24 horas, todos los días del año y desde cualquier lugar.

Asimismo, muchas instituciones financieras ofrecen el servicio que permite realizar pagos de tarjetas, servicios, obras sociales desde cualquier computador conectada a Internet.

Por lo general, las tarjetas de débito son emitidas por marcas internacionales como VISA con Electrón y MASTERCARD con Maestro, que manejan sus operaciones con las redes de cajeros automáticos.

Cuando el titular de una cuenta (ahorro o corriente) solicita una tarjeta de débito, la institución financiera debe entregársela sin costo alguno, con lo que podrá operar con cajeros automáticos y realizar las demás operaciones previstas. La emisión de tarjetas adicionales se limita a los apoderados con motivo del cobro de haberes, en la



medida en que lo requieran particularmente, y puede tener costo si así lo determina la entidad financiera.

Ventajas de la tarjeta de débito:

Entre las ventajas de las tarjetas de débito para el usuario se tienen que:

1. Por lo general en la tarjeta de débito no se cancelan intereses, a diferencia que en las tarjetas de crédito, puesto que no se trasladan cargos de un mes a otro. El titular solo pagará comisiones en caso de que retire dinero de cajeros que no pertenezcan a la red bancaria de su tarjeta.
2. La tarjeta débito implica un proceso de pago rápido y seguro.
3. Para evitar la situación de dobles cargos y eludir la necesidad de retener dinero al cliente, muchas compañías con servicio en línea permiten el uso de tarjetas de débito para realizar las transacciones.
4. La mayoría de los bancos no cobran la comisión anual por la utilización de la tarjeta débito, debido a que los costos son mínimos en la medida en que el sistema es electrónico.
5. Algunas tarjetas débito están asociadas a seguros. Estos seguros dependen de la oferta de entidad y de la necesidad del titular. Entre los más comunes asociados a las tarjetas de débito están el seguro de vida y seguro de coche.
6. Las tarjetas de débito cuentan con una elevada gama de establecimientos en donde es aceptada. Además de ello, para efectos comerciales se suelen ofrecer descuentos cuando se realizan pagos con tarjeta débito.
7. Las tarjetas de débito han comenzado a utilizarse cada vez más en distintos países y, como consecuencia de esto, tienen un uso internacional relevante en el caso de viajes o estadías en el exterior.



Desventajas de la tarjeta de débito:

1. La tarjeta de débito permite al titular acceder únicamente al dinero que tiene disponible en su cuenta corriente o de ahorros en el momento de la ejecución del movimiento.
2. Una desventaja está en el hecho de que, en algunos bancos o cajas de ahorro, se debe pagar una cuota anual por la tarjeta.
3. En ocasiones, el titular puede encontrar dobles cargos registrados en los movimientos de la tarjeta de débito. Estos dobles cargos suceden cuando el titular hace algún tipo de reservas con su tarjeta.
4. No se puede interrumpir el pago de una transacción realizada con la tarjeta de débito, por lo que si el titular detecta movimientos indebidos en su cuenta, deberá demostrar que no los ha realizado él mismo. El titular debe exigir identificarse en los establecimientos donde realice cualquier pago con tarjeta de débito, con el fin de evitar errores que le lleven a consecuencias mayores.
5. Las tarjetas de débito cuentan con un límite de retiro diario del efectivo por razones de seguridad, este límite está determinado por la entidad emisora.

Tarjetas de Crédito (TDC).

La tarjeta de crédito consiste en una pieza de plástico, cuyas dimensiones y características generales han adquirido absoluta uniformidad, por virtualidad del uso y de la necesidad técnica.

Cada instrumento contiene las identificaciones de la entidad emisora y del afiliado autorizado para emplearla; así como el periodo temporal durante el cual ese instrumento mantendrá su vigencia. Suele contener también la firma del portador legítimo y un sector con asientos electrónicos perceptibles mediante instrumentos



adecuados. Estos asientos identifican esa particular tarjeta y habilitan al portador para disponer del crédito que conlleva el presentarla, sin estampar su firma.

Con respecto al origen de este tipo de tarjetas, se tiene que su aparición fue en los comienzos del siglo XX en los EE.UU., bajo la modalidad de las tarjetas de compañía, se insinuó con su forma mayoritaria alrededor de la década del 40 y tomo difusión desde la mitad del siglo. La difusión internacional fue producto del empleo en otras naciones de las tarjetas emitidas en aquel país, y del establecimiento local de sucursales de las emisoras durante la quinta y sexta década.

En Argentina comenzó la gestión de dicho instrumento durante la década del 60; primero con la oferta de tarjetas emitidas en el país de origen del instituto, y luego con el establecimiento local de sucursales de las emisoras.

Concepto y Naturaleza Jurídica:

Es un mero elemento de identificación. No es un contrato sino el efecto de un contrato. La tarjeta se emite por la entidad emisora en cumplimiento de un contrato celebrado previamente con el cliente. La tarjeta no es una carta de crédito, ni instrumento de crédito porque la tarjeta no es un contrato y no vale por sí, sino que vale en la medida que exista el contrato anterior entre la entidad emisora y el cliente usuario por el cual se la emite y se regula su uso.

Similares argumentos pueden expresarse acerca de su consideración como título. Un título es un instrumento que se vale por si mismo, pues incorpora en su propia materialidad su valor económico y el valor jurídico de reclamar su pago o la contraprestación de que se trate, por la sola propiedad de su titular, sin necesidad de exhibir otra causa que le otorgue validez. No ocurre esto con la tarjeta de crédito, pues la misma necesita como condición ineludible de validez, estar soportada por un



contrato. Tal contrato da facultades al emisor para suspender o anular la tarjeta a su criterio, lo cual es incompatible con la naturaleza de un título.

En síntesis, la tarjeta no es causa jurídica, no genera derechos ni obligaciones, sino que es en si una consecuencia jurídica cuya causa es un contrato. Este es el que genera los derechos y obligaciones del usuario y del emisor.

Por su parte, el contrato debe proveer información clara, veraz, suficiente y de fácil comprensión que permita el conocimiento de las particularidades de la línea de crédito, por lo que debe contener como mínimo, lo siguiente (Resolución N°:129.08, G.O. N° 38.952 del 13/06/2008):

1. Nombre legal completo de la Institución Financiera emisora de la tarjeta de crédito.
2. Denominación y marca comercial de la tarjeta.
3. Identificación del representante legal de la Institución Financiera o persona previamente autorizada para tal fin, indicando el carácter con el cual actúa y a quién representa.
4. Identificación del tarjetahabiente, para ello se indicará el nombre y apellido, número de cédula de identidad o pasaporte, número de Registro de Información Fiscal (RIF) y dirección de habitación para todos los efectos legales, el cual será obligatoriamente la ciudad domicilio del tarjetahabiente.
5. Monto del crédito al consumo otorgado a través de la línea de crédito, expresado en letras y números.
6. Plazo de vigencia del contrato y la condición de prórroga automática, de ser el caso.



7. Plazos sobre los cuales se aplicarán los intereses, incluyendo los moratorios, en caso de financiamiento.
8. Formas y medios de pago permitidos.
9. Periodicidad con la que se entregará el estado de cuenta.
10. Procedimiento y plazos para presentar las observaciones de los cargos no reconocidos y otros reclamos o denuncias, el cual no deberá ser menor a seis (6) meses desde la fecha de la recepción del estado de cuenta.
11. Descripción de los casos cuyo saldo total adeudado pueda ser considerado como de plazo vencido y requerido el pago de la totalidad de la deuda al tarjetahabiente.
12. Tasas de interés a pagar por: a) cargos del mes, b) mora; y c) financiamiento.
13. Tasa de interés a pagar por los montos abonados en exceso al saldo total adeudado en la tarjeta de crédito o por las sumas que estén registradas a favor del tarjetahabiente.
14. Fecha de corte de las operaciones.
15. Tipos de cargos administrativos que generan comisión tales como, emisión de tarjetas distintas al nivel 1 (según lo establecido por el Directorio del Banco Central de Venezuela, mediante la Resolución N° 08-04-04 y el Aviso Oficial publicados en las Gacetas Oficiales de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.920 y 38.883 del 29 de abril y 4 de marzo de 2008 respectivamente), emisión de tarjetas de crédito suplementarias, envío de estados de cuenta, porcentaje a cobrar por las operaciones de retiro de efectivo en los cajeros automáticos, avances de efectivo, reposición por extravío, robo o deterioro de las tarjetas de crédito y cobro en facturación de tarjetas de crédito por



cheque devuelto emitido para pago u abono a dichas tarjetas, cuando el banco girado sea distinto al emisor de la tarjeta de crédito.

16. Tipos de cargos administrativos que no generan comisión, tarifa o recargo alguno para el tarjetahabiente tales como, emisión de tarjetas correspondientes sólo al nivel 1 (según clasificación efectuada por el Banco Central de Venezuela), mantenimiento y renovación de las tarjetas de crédito, elaboración de estados de cuenta, cobranza de saldos deudores y reclamos procedentes o no.
17. Importes o tasas por coberturas de consumo en caso de pérdida, extravío o sustracción de la tarjeta de crédito.
18. Beneficios otorgados sin costo adicional para el tarjetahabiente.
19. Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío, robo o hurto, deterioro, fraude, clonación o sustracción de la tarjeta de crédito.
20. Especificación y delimitación de las causales de suspensión, resolución y/o anulación del contrato de tarjeta de crédito.
21. Derechos y obligaciones del tarjetahabiente.
22. Cualquier información relacionada con las características y/o restricciones del producto; así como, cualquier otra explicación que sea de utilidad e importancia para el tarjetahabiente.
23. Firma del titular y del representante legal de la Institución Financiera o de la persona autorizada para tal fin.

Entre las ventajas de las tarjetas de crédito para los usuarios se tienen que:

1. Ofrece crédito inmediato en numerosos establecimientos de todo el país y de todo tipo para la adquisición de bienes y servicios, sin que exista



necesariamente alguna relación entre el tarjetahabiente y el establecimiento afiliado.

2. La sustitución de manejo de efectivo y el uso de cheques mediante la emisión de un solo cheque mensual.
3. El prestigio que aporta al usuario, ya que constituye un medio de identificación y confiabilidad, entendiéndose que todo poseedor de una tarjeta de crédito ha sido debidamente depurado y puede considerársele una persona económica y moralmente solvente.
4. Sirve para mejorar la administración del dinero propio.
5. Para control presupuestario, ya que con una sola fuente de información o estado de cuenta se puede detectar con facilidad los excesos en algunos renglones y así facilitar el manejo racional del presupuesto familiar.
6. El tarjetahabiente no necesita portar grandes sumas de dinero, eliminando así los riesgos innecesarios y evitando problemas ocasionados por la no aceptación de cheques.
7. Sirven para resolver emergencias, enfermedades, visitas inesperadas, salidas improvisadas, regalos de aniversario o cumpleaños, así como el aprovisionamiento de productos comestibles y de todo género de necesidades en situaciones no previstas.

Mientras que entre las desventajas de las tarjetas de crédito para los usuarios se tiene:

1. La pérdida de tiempo en la transacción mientras autorizan el crédito.
2. La posibilidad de que se haga fraude en casos de mal uso intencional, robo o pérdida de la tarjeta.
3. Descontrol en gastos del usuario.
4. Uso excesivo del financiamiento, lo que obviamente va encareciendo en forma creciente el costo original de lo adquirido



Estados de Cuenta TDC:

Las empresas deberán remitir, por lo menos, mensualmente a los titulares de tarjetas de crédito, un estado de cuenta que incluya detalladamente los cargos y abonos efectuados en cada periodo de liquidación, el monto de pago correspondiente, así como el saldo al final del mismo. Este estado de cuenta debe contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Nombre del titular y del usuario;
2. Número de identificación de la tarjeta de crédito;
3. Período del estado de cuenta;
4. Fecha de vencimiento y monto mínimo de pago;
5. Indicación del establecimiento afiliado, la fecha y el monto de las transacciones registradas en el período informado;
6. Monto de los intereses devengados;
7. Otros cargos, de ser pertinente, con expresa indicación de su concepto y monto;
8. Pagos efectuados por el titular durante el período informado, indicando fecha y monto;
9. Saldo adeudado a la fecha;
10. Monto disponible en la línea de crédito y,
11. Tasas de interés compensatoria y moratoria vigentes a la fecha del estado de cuenta.

Las empresas están obligadas a remitir los estados de cuenta al domicilio señalado por el titular de la tarjeta de crédito con la anticipación necesaria para que éste pueda realizar oportunamente los pagos respectivos. Si el titular no recibiera dichos estados de cuenta oportunamente, tendrá el derecho de solicitarlos a la empresa



emisora y ésta la obligación de proporcionarle copia de los mismos de manera inmediata.

Tarjetas Prepagadas

La tarjeta prepagada es aquella en la que se anticipa el importe del consumo que se realizará con la tarjeta. Se efectúa una carga de dinero en la tarjeta y pueden realizarse operaciones hasta consumir el importe cargado.

Una tarjeta prepagada es similar a una tarjeta de débito y se usa de la misma forma, por lo que es una buena alternativa para no tener todo el dinero en efectivo. Se puede emplear la tarjeta prepagada para:

1. Realizar compras en línea o por catálogo.
2. Pagar tus facturas de servicios públicos (luz, teléfono, gas, etc.).
3. Enviar dinero y hacer transferencias.
4. Retirar dinero en efectivo de los cajeros automáticos (ATM) o de los bancos.



CAPITULO III

Tipo de investigación

El tipo de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno. La investigación puede ser de tipo exploratoria, descriptiva o explicativa:

1. Investigación exploratoria: Es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto poco conocido o estudiado, por lo que los resultados constituyen una visión aproximada a dicho objeto.
2. Investigación descriptiva: Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento.
3. Investigación Explicativa: se encarga de buscar el por qué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa efecto.

Esta investigación busca determinar el impacto del artículo 6 de la ley de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, en el sistema bancario venezolano sobre los ingresos de las instituciones financieras. Debido a la información estadística publicada en la página Web de la SUDEBAN sobre los ingresos por comisiones por servicios se analizará el impacto que puede ocasionar dicho artículo, por lo que la investigación es considerada de tipo explicativa.

Marco metodológico

El diseño de la investigación es la estrategia que se adoptara para responder el problema planteado. El diseño de la investigación se clasifica en:



1. Investigación Documental: es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otro tipo de documentos.
2. Investigación de Campo: consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.
3. Investigación Experimental: proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos a determinadas condiciones o estímulos para observar los efectos que produce. Se diferencia de la investigación de campo por la manipulación y control de variables.

En la presente investigación se determinará el impacto del artículo 6 de la ley de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, en el sistema bancario venezolano sobre los ingresos de las instituciones financieras, con base en la información recolectada de las diversas páginas web referentes al tema, así como también en la información estadística publicada por la SUDEBAN.

Diseño de la investigación

La investigación estará caracterizada por ser del tipo Post-Facto, ya que se desea determinar la variación de los ingresos por comisiones por servicios y de los ingresos por otras comisiones no financieras de las instituciones financieras, una vez ha entrado en vigencia la gaceta oficial N° 39.021 del 22 de septiembre del año 2008.

La investigación "post facto" es un tipo de investigación aplicable cuando no es posible originar directamente un fenómeno (o, simplemente, no es conveniente hacerlo). Por lo tanto, una vez que se produce el hecho -sin la



intervención del investigador- se analizan las posibles causas y consecuencias. Adan Urriola. La investigación post facto. Recuperado en Enero 24, 2009. Web site:

<http://www.monografias.com/trabajos33/investigacion-post-facto/investigacion-post-facto.shtml>

Para este tipo de investigación se presenta una serie de limitaciones basadas en:

1. Imposibilidad de controlar directamente las variables independientes.
2. Riesgo ante las interpretaciones erróneas derivadas de la falta de control.



CAPITULO IV

Procedimiento a seguir

Para determinar el impacto del artículo 6 de la ley de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, en el sistema bancario venezolano sobre los ingresos financieros de las instituciones financieras, se empleó la información contenida en el boletín de prensa al cierre del mes de noviembre del año 2008 publicado en la página web de la SUDEBAN.

El boletín de prensa publicado por la SUDEBAN mensualmente, contiene la información histórica de la distribución de los ingresos por comisiones por servicios desde junio del año 2003 hasta el cierre de noviembre del año 2008. Los ingresos por comisiones por servicios se desglosan en:

1. Comisiones por otras líneas de crédito
2. Comisiones por encargos de confianza e inversiones cedidas
3. Comisiones por fideicomisos
4. Comisiones por giros y transferencias
5. Comisiones por bloqueo y certificación de cheques
6. Comisiones por Tarjetas de Crédito
7. Comisiones por Operaciones Bursátiles
8. Comisiones por Administración de Pólizas de Seguros
9. Comisiones por Custodia
10. Otras Comisiones no Financieras
 - a. Estados de Cuenta de los Clientes,
 - b. Cheques devueltos
 - c. Sobregiro en cuentas corrientes
 - d. Emisión de cheques de gerencia



- e. Emisión, renovación y reposición de tarjetas
- f. Uso de tarjetas internacionales
- g. Abonos de nómina
- h. Pago de servicios
- i. Uso de autobanco y taquillas externas
- j. Cheques de otras plazas
- k. Saldos mínimos promedios mensuales
- l. Descuento comercial
- m. Emisión de chequeras
- n. Uso y mantenimiento de TDC
- o. Consulta de saldos por taquilla
- p. Cheques de viajero
- q. Transferencias entre cuentas
- r. Operaciones por redes electrónicas
- s. Comisión por servicios a pensionados del SSO y otros
- t. Comisión por otros servicios a empresas relacionadas
- u. Comisión por pagos a proveedores
- v. Comisión por operaciones en moneda extranjera
- w. Comisión por emisión de últimos movimientos
- x. Transferencias entre cuentas de un mismo titular
- y. Comisión por servicios de representación
- z. Comisión por servicios en línea CANTV
- aa. Comisión por horario extendido
- bb. Ingresos por recaudaciones especiales
- cc. Comisión por Mantenimiento de cuentas
- dd. Comisión por cuentas inactiva
- ee. Otras comisiones no financieras

Con base en lo contemplado en el artículo N° 6 de la gaceta oficial 39.021, "Queda prohibido cobrar a cargo del tarjetahabiente, los gastos de cobranza no causados; los



de mantenimiento o renovación de la tarjeta independientemente de su clasificación y los de emisión de los estados de cuenta" (G.O.39.021, 2008, p.2).

Debido a lo mencionado en el párrafo anterior, se realiza el análisis para determinar el impacto del artículo 6 de la ley de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico, en el sistema bancario venezolano sobre los ingresos de las instituciones financieras a partir de su entrada en vigencia el 22 de septiembre del año 2008.

En la Figura 1. *Ingresos por Comisiones por servicios* se muestra la evolución y comportamiento de los ingresos por comisiones por servicios en el sistema bancario venezolano (ver anexo tabla 1).

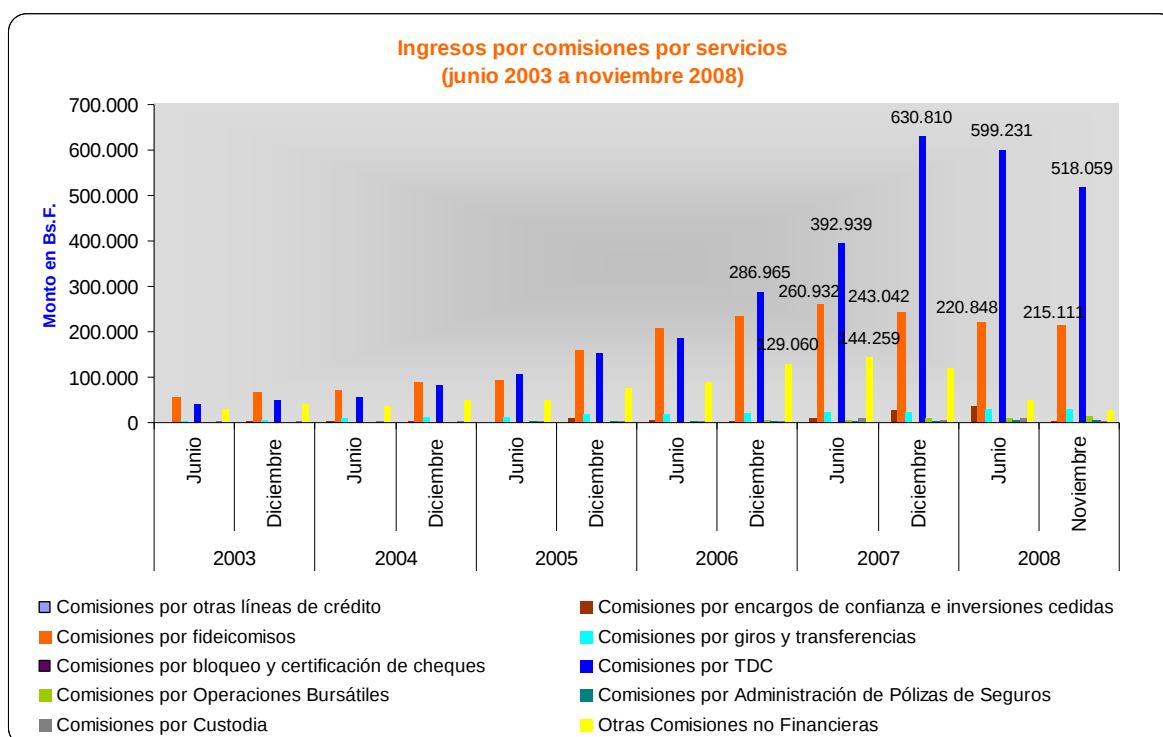


Figura 1. *Ingresos por Comisiones por servicios*



Como se puede apreciar, las comisiones por Tarjetas de Crédito (TDC) son las que mayores ingresos representan históricamente en los ingresos por comisiones y servicios con el 49,28%, seguido de las comisiones por fideicomisos con 30,55% y Otras comisiones no financieras con 13,30%. No obstante, en los ingresos por comisiones por servicios se ha venido registrando una disminución de 23,22% desde el mes de diciembre del año 2007 a noviembre del año 2008.

Con base en lo planteado en el artículo 6 de la G.O. 39.021 y por lo comentado anteriormente, el análisis estará dirigido a la evolución y comportamiento de los ingresos por comisiones por servicios, específicamente a la categoría de comisiones por tarjetas de crédito y Otras comisiones no financieras, ya que son las que se encuentran mayormente impactadas por dicho artículo. Los ingresos por Otras comisiones no financieras incluye las comisiones por Estados de Cuenta de los Clientes; Emisión, renovación y reposición de tarjetas; y Uso y mantenimiento de TDC. A continuación se muestra la Figura 2. *Ingresos por Comisiones por Servicios del Sistema Bancario (Comisiones por TDC y Otras comisiones no financieras)* (ver anexo Tabla2).

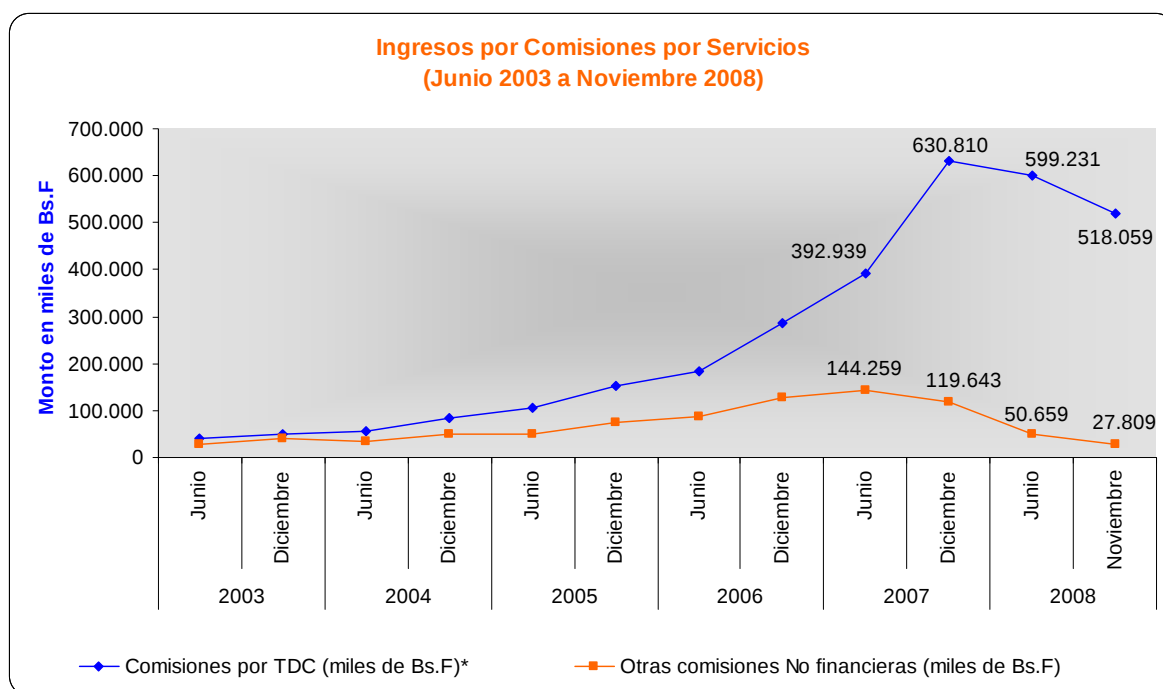


Figura 2. *Ingresos por Comisiones por Servicios del Sistema Bancario (Comisiones por TDC y Otras comisiones no financieras).*

Como se mencionó anteriormente, las comisiones por TDC son las que mayores ingresos representan para el Sistema Bancario venezolano. No obstante, es de hacer notar que desde el mes de diciembre 2007 a noviembre 2008 se ha venido registrando una disminución en los ingresos por esta categoría de 17,87% (miles de Bs.F. 112.751).

Por otra parte, en la figura 2 se observa el comportamiento de la categoría de ingresos por Otras comisiones no financieras, que incluye las comisiones por Estados de Cuenta de los Clientes, comisiones por Emisión, renovación y reposición de tarjetas y las comisiones por el Uso y mantenimiento de TDC, las cuales serán principalmente afectadas por el artículo 6 de la G.O. 39.021, ya que son las comisiones a las que se hace mención en dicho artículo.



En los ingresos por Otras comisiones no financieras se aprecia una disminución de 80,72% (miles de Bs.F. 116.450) desde el mes de junio 2007 a noviembre 2008, debiéndose principalmente a la eliminación del cobro de comisiones por el Uso y mantenimiento de TDC desde el mes de abril del año 2008 en todo el sistema bancario. A continuación se muestra la Figura 3 con los Ingresos por Otras comisiones no financieras.

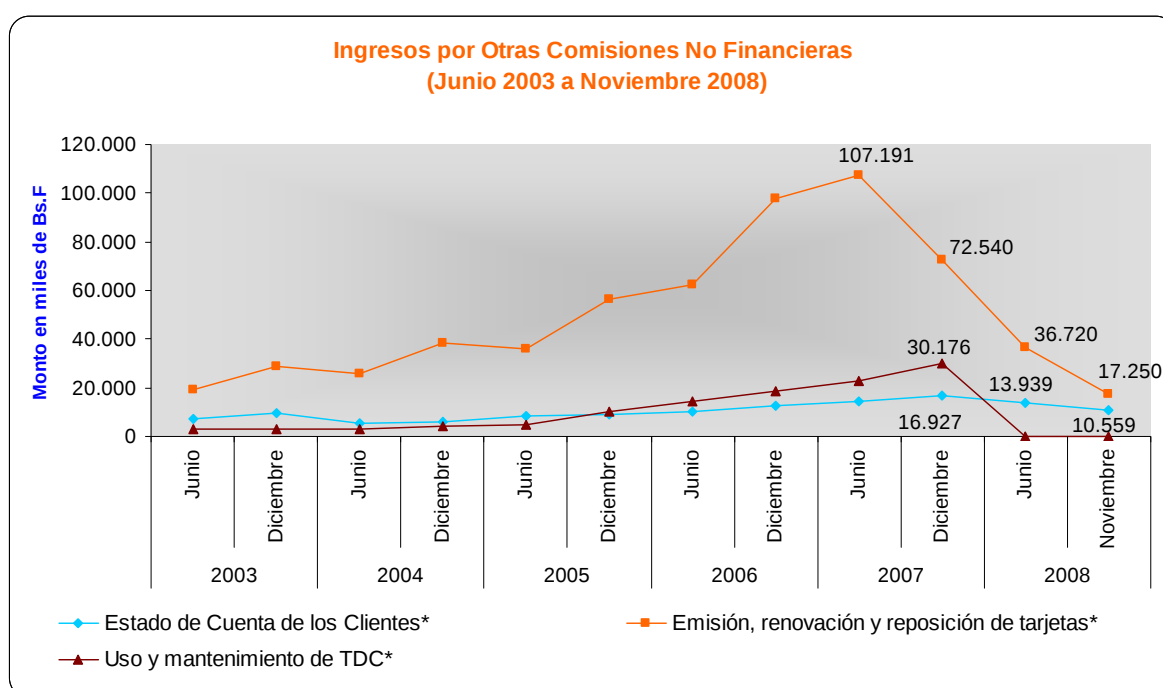


Figura 3. *Ingresos por Otras comisiones no financieras (Comisiones por Estados de Cuenta de los Clientes, comisiones por Emisión, renovación y reposición de tarjetas y las comisiones por el Uso y mantenimiento de TDC).*

En la categoría de ingresos por Otras comisiones no financieras, la comisión que mayores ingresos registra es la Emisión, renovación y reposición de tarjetas con el 71,59% (miles de Bs.F. 599.148), seguido de las comisiones por Estados de Cuenta de los Clientes con 14,87% (miles de Bs.F. 124.416), y de las comisiones por el Uso y mantenimiento de TDC con 13,55% (miles de Bs.F. 113.398). Sin embargo, a pesar



de que los ingresos por comisión por Emisión, renovación y reposición de tarjetas son los mayores, esta categoría es la que mayor disminución ha registrado desde junio 2007 a noviembre 2008 con un 83,91% (miles de Bs.F 89.941).

No obstante, desde la entrada en vigencia de la G.O. 39.021 (22 de septiembre del año 2008) se ha registrado un incremento en los ingresos por comisión de la categoría de Emisión, renovación y reposición de tarjetas y en la categoría de Estados de Cuenta de los Clientes, lo cual podría deberse principalmente al incremento en la liquidez monetaria durante los meses de octubre y noviembre. En la Tabla 1 se muestran los ingresos mensuales por Otras Comisiones no financieras durante el año 2008.

Tabla 1. *Ingresos por Otras comisiones no financieras - Año 2008*

Otras comisiones No financieras (miles de Bs.F)			
AÑO/MES	Estado de Cuenta de los Clientes*	Emisión, renovación y reposición de tarjetas*	Uso y mantenimiento de TDC*
<u>AÑO 2008</u>			
ENERO	2.870,00	8.698,00	8.509,00
FEBRERO	6.177,00	19.017,00	12.651,00
MARZO	8.431,00	27.346,00	16.964,00
ABRIL	10.301,00	30.465,00	0,00
MAYO	12.142,00	33.654,00	0,00
JUNIO	13.939,00	36.720,00	0,00
JULIO	1.944,00	2.976,00	0,00
AGOSTO	4.014,00	5.721,00	0,00
SEPTIEMBRE	6.109,00	9.001,00	0,00
OCTUBRE	8.405,00	13.155,00	0,00
NOVIEMBRE	10.559,00	17.250,00	0,00

* Fuente: Boletín de Prensa publicado por la SUDEBAN al cierre del mes de noviembre del año 2008



Con base en lo inferido anteriormente, a continuación se muestra la Tabla 2 la cual contempla el circulante, la liquidez monetaria y la liquidez ampliada durante el segundo semestre del año 2008.

Tabla 2. Circulante, Liquidez Monetaria y Liquidez ampliada (miles de Bs.F.)

	Dic 2008	Nov 2008	Oct 2008	Sep 2008	Ago 2008	Jul 2008
Monedas y Billetes (1)	21.659.673	19.518.138	15.629.457	14.332.274	14.888.666	13.914.754
Depósitos a la Vista	102.601.888	103.235.556	96.396.048	93.441.219	89.274.186	88.647.252
Circulante (M1)	124.261.541	122.753.694	112.025.505	107.773.493	104.162.852	102.562.006
Depósitos de Ahorro	46.978.851	44.192.015	38.760.600	36.925.837	36.608.387	36.591.186
Depósitos a Plazo (2)	23.191.844	23.140.000	27.746.974	26.418.549	25.469.942	26.504.787
Cuasidinero	70.170.695	67.332.015	66.507.574	63.344.386	62.078.329	63.095.973
Liquidez Monetaria (M2)	194.432.236	190.085.709	178.533.079	171.117.879	166.241.181	165.657.979
Cédulas Hipotecarias	3.312	3.358	3.433	3.510	3.786	3.905
Liquidez Ampliada (M3)	194.435.548	190.089.067	178.536.512	171.121.389	166.244.967	165.661.884

(1) Se refiere a las monedas y billetes puestos en circulación por parte del BCV menos las monedas y billetes de las instituciones financieras bancarias.

(2) Incluye bonos quirografarios.

A partir de Julio 2008 se incorporan los pasivos monetarios de los Bancos de Inversión, Arrendadoras Financieras y Fondos de Activos Líquidos.

Expresados en la escala monetaria vigente a partir del 1° de Enero de 2008

(*) Cifras provisionales

* Cifras rectificadas

Como se observa en la tabla anterior, desde el mes de septiembre del año 2008 al mes de diciembre del mismo año se ha registrado un incremento en la liquidez monetaria de 14%, siendo el mes de noviembre 2008 el de mayor incremento con respecto al mes de octubre con un 6%.

Con base en el incremento de la liquidez monetaria del mercado se puede inferir que los ingresos por comisiones tenderán al alza en la medida que esta variable se incremente, siempre y cuando corresponda a meses de elevada liquidez como noviembre y diciembre (cobro de utilidades).



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos en el capítulo IV, se puede concluir que hasta el mes de noviembre del año 2008 no se ha presentado impacto negativo en la cuenta de ingresos por comisiones por servicios cuando el análisis se realiza con periodicidad mensual (un mes con respecto al anterior). No obstante, cuando el análisis es realizado con periodicidad semestral se denota un impacto negativo en los ingresos por comisiones por servicios, pues los mismos tienden a la disminución.

Por otra parte, se logró determinar que las comisiones por Emisión, renovación y reposición de tarjetas son las que mayores impactos positivos registran en los ingresos. No obstante, son las comisiones que mayores disminuciones presentan al cierre del mes de noviembre del año 2008 de acuerdo a la comparación semestral. Cuando se realizó la comparación con periodicidad mensual, se observó un incremento mes a mes de los ingresos por este tipo de comisión.

Entre los mecanismos que se proponen para emplear como sustitutos indirectos para compensar la disminución de los ingresos por comisiones por servicios se tienen los siguientes:

1. Realizar promociones para incentivar el uso de los diversos canales a efectos de poder apalancar los ingresos por Otras comisiones no financieras, en: comisiones por el uso de tarjetas internacionales, pagos de servicios, uso de autobanco y taquillas externas, consultas de saldo por taquilla, transferencias entre cuentas, etc.
2. Adicionalmente, se pueden apalancar, creando promociones por operaciones bursátiles lo que a su vez generará ingresos por comisiones.
3. Incrementar los fideicomisos con empresas a fines de generar mayores ingresos por este tipo de comisiones.



4. En el caso de las comisiones por Emisión, renovación y reposición de tarjetas se propone incrementar los costos asociados a la emisión de las tarjetas, tomando en consideración los límites mínimos y máximos establecido por el Banco Central de Venezuela tanto para tarjetas de débito como de crédito (ver en anexos Tabla 5 y 6). Para el caso de instituciones financieras que opten por esta propuesta, de igual forma deberán realizar un Benchmarking del mercado a efectos de poder posicionarse en el mismo.
5. Diversificar los ingresos por comisiones por servicios en los demás tipos de comisiones por servicios que debita el sistema bancario en general.

Finalmente se recomienda al sistema bancario venezolano realizar un análisis más exhaustivo y con mayor data histórica de los ingresos por comisiones por servicios, a efectos de lograr determinar si los ingresos por comisiones por servicios se comporta de manera similar para los meses subsiguientes luego de la entrada en vigencia de la G.O. 39.021.



BIBLIOGRAFÍA

1. Gaceta Oficial N° 38.952 publicada el 13 de junio del año 2008. "Normas que regulan los aspectos mínimos, que deberán contener los contratos de apertura de crédito, especie de tarjetas de crédito; así como la metodología y la formula del calculo de interés".
2. Gaceta Oficial N° 39.021 publicada el 22 de septiembre del año 2008. "Ley de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico".
3. Santalla Peñaloza, Z.R. (2008). Guía para la elaboración formal de reportes de investigación (2da reimpresión). Caracas: Publicaciones UCAB.
4. <http://www.americaeconomica.com>
5. <http://www.bancaynegocios.com>
6. <http://www.bcv.org.ve/index.asp>
7. <http://www.bcv.org.ve/tarifas/>: Tarifas y comisiones bancarias
8. <http://www.eluniversal.com>
9. <http://www.eumed.net/>
10. <http://www.sudeban.gob.ve/>



GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. Banco Central de Venezuela (BCV): tiene entre sus funciones Formular y ejecutar la política monetaria; Participar en el diseño y ejecutar la política cambiaria; Regular el crédito y las tasas de interés del sistema financiero; Regular la moneda y promover la adecuada liquidez del sistema financiero; Centralizar y administrar las reservas monetarias internacionales de la República; Estimar el Nivel Adecuado de las Reservas Internacionales de la República; etc.
2. Comisiones por servicios: En esta cuenta se registran los ingresos por comisiones generados en operaciones en las cuales la institución no asume riesgos, como son los servicios prestados.
3. Contrato de afiliación de tarjeta de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de Financiamiento o pago electrónico: es el contrato tipo elaborado por los bancos e instituciones financieras y autorizado por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras, mediante el cual se regulan las condiciones generales de la utilización de las provisiones de fondos por parte del tarjetahabiente, además de los créditos en moneda nacional, también los créditos que se originen por consumo en el exterior en moneda extranjera y que luego son transformados en moneda nacional, para ser utilizados a través de la tarjeta de crédito, por parte del tarjetahabiente.
4. Ingresos por Emisión, renovación y reposición de tarjetas: incluye los ingresos por Emisión tarjetas de débito, por emisión tarjetas de crédito, por Tarjetas de débito cuota de renovación, por Reposición tarjetas de débito y por Reposición tarjetas de crédito.



5. Ley de Tarjetas de Crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico: Regula todos los aspectos vinculados con el sistema y operadores de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico así como su financiamiento y las relaciones entre el emisor, el o la tarjetahabiente y los negocios afiliados al sistema, con el fin de garantizar el respeto y protección de los derechos de los usuarios y las usuarias de dichos instrumentos de pago, obligando al emisor de tales instrumentos a otorgar información adecuada y no engañosa a los o las tarjetahabientes; asimismo a resolver las controversias que se puedan presentar por su uso, conforme a lo previsto en la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela y la ley.
6. Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras (SUDEBAN): es un organismo autónomo, de carácter técnico y especializado, con personalidad jurídica y patrimonio propio e independiente del Fisco Nacional que tiene como función principal supervisar, controlar y vigilar las instituciones financieras regidas por la Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras, con el objetivo de determinar la correcta realización de sus actividades a fin de evitar crisis bancarias y permitir el sano y eficiente funcionamiento del Sistema Financiero venezolano.
7. Tarjetahabiente: es la persona natural o jurídica, que previo contrato con el emisor es habilitado para el uso de un crédito, línea de crédito o cargo en cuenta, a través de tarjetas de crédito, debito, prepagadas y demás tarjetas de financiamiento o pago electrónico.
8. Tarjetas de crédito (TDC): el instrumento magnético, electrónico o de cualquier otra tecnología de identificación del tarjetahabiente que acredita una relación contractual entre el emisor y el tarjetahabiente, en virtud del otorgamiento de un crédito a corto plazo o línea de crédito a favor del segundo, el cual podrá



ser utilizado para la compra de bienes, servicios, cargos automáticos en cuenta u obtención de avances de dinero en efectivo, entre otros consumos.

9. Tarjetas de debito (TDD): el instrumento magnético, electrónico u otra tecnología que permite al tarjetahabiente realizar consumos o hacer retiros de dinero en efectivo con cargo automático a los haberes de su cuenta bancaria y que es emitida previa solicitud de parte del titular de la cuenta bancaria.
10. Tarjetas prepagadas: el instrumento magnético, electrónico u otra tecnología en la que el tarjetahabiente o un tercero ha provisto al emisor el monto hasta el cual puede realizar consumos con la misma. Este instrumento no se considera tarjeta de crédito independientemente de la marca que lo respalde.
11. Tarjetas de financiamiento o pago electrónico: todas aquellas tarjetas que como medio magnético, electrónico u otra tecnología permiten al tarjetahabiente realizar consumos o pagos en el país o en el exterior.
12. Tarjeta suplementaria: es aquella emitida, previa autorización del titular a favor de terceras personas, quienes están facultadas para girar contra la línea de crédito del titular o contra la provisión de fondos, en el caso de una tarjeta de débito.



ANEXOS



Tabla 3. Ingresos por Comisiones por Servicios del Sistema Bancario (en miles de Bs.F)

AÑO	SEM	Comisiones por otras líneas de crédito	Comisiones por encargos de confianza e inversiones cedidas	Comisiones por fideicomisos	Comisiones por giros y transferencias	Comisiones por bloqueo y certificación de cheques	Comisiones por TDC	Comisiones por Operaciones Bursátiles	Comisiones por Administración de Pólizas de Seguros	Comisiones por Custodia	Otras Comisiones no Financieras	Total ingresos por comisiones por servicios
2003	Junio	86	1.147	56.956	4.065	93	40.556	0	570	1.702	28.706	133.861
	Diciembre	106	2.998	67.630	4.874	124	49.959	386	687	1.582	41.685	170.031
2004	Junio	103	3.006	71.063	7.865	144	56.174	934	775	2.189	34.120	176.373
	Diciembre	557	4.038	87.797	11.701	198	83.382	0	1.167	1.860	48.747	239.447
2005	Junio	118	919	95.098	11.790	213	107.255	102	1.688	1.787	49.183	268.153
	Diciembre	70	8.193	158.649	16.185	266	152.085	251	1.787	2.165	75.504	415.155
2006	Junio	0	6.430	209.067	16.871	257	184.161	1.155	2.068	2.793	87.587	510.389
	Diciembre	0	4.066	236.673	19.466	302	286.965	5.673	2.894	2.889	129.060	687.988
2007	Junio	20	9.737	260.932	22.545	277	392.939	5.869	3.331	10.173	144.259	850.082
	Diciembre	31	26.798	243.042	24.698	298	630.810	8.893	4.039	6.424	119.643	1.064.676
2008	Junio	8	34.845	220.848	29.186	206	599.231	10.164	5.703	9.617	50.659	960.467
	Noviembre	8	1.678	215.111	29.881	161	518.059	14.929	6.208	3.617	27.809	817.461
Totales		1.087,00	103.855,00	1.922.866,00	199.127,00	2.539,00	3.101.576,00	48.356,00	30.917,00	46.798,00	836.962,00	6.294.083,00

* Incluye las Comisiones por Estado de cuenta de los clientes; Emisión, renovación, y reposición de tarjetas; y Uso y mantenimiento de TDC.

Fuente: Boletín de Prensa publicado por la SUDEBAN al cierre del mes de noviembre del año 2008



Tabla 4. *Ingresos por Comisiones por Servicios del Sistema Bancario (Comisiones por TDC y Otras comisiones no financieras)*

AÑO	SEM	Comisiones por TDC (miles de Bs.F)*	Otras comisiones No financieras (miles de Bs.F)			Total otras comisiones No financieras (miles de Bs.F)*	Total ingresos por comisiones por servicios (miles de Bs.F)*
			Estado de Cuenta de los Clientes*	Emisión, renovación y reposición de tarjetas*	Uso y mantenimiento de TDC*		
2003	Junio	40.556,00	6.973,00	18.988,00	2.745,00	28.706,00	69.262,00
	Diciembre	49.959,00	9.848,00	29.033,00	2.804,00	41.685,00	91.644,00
2004	Junio	56.174,00	5.200,00	25.951,00	2.969,00	34.120,00	90.294,00
	Diciembre	83.382,00	6.291,00	38.478,00	3.978,00	48.747,00	132.129,00
2005	Junio	107.255,00	8.278,00	35.916,00	4.989,00	49.183,00	156.438,00
	Diciembre	152.085,00	9.025,00	56.501,00	9.978,00	75.504,00	227.589,00
2006	Junio	184.161,00	10.461,00	62.537,00	14.589,00	87.587,00	271.748,00
	Diciembre	286.965,00	12.366,00	98.043,00	18.651,00	129.060,00	416.025,00
2007	Junio	392.939,00	14.549,00	107.191,00	22.519,00	144.259,00	537.198,00
	Diciembre	630.810,00	16.927,00	72.540,00	30.176,00	119.643,00	750.453,00
2008	Junio	599.231,00	13.939,00	36.720,00	0,00	50.659,00	649.890,00
	Noviembre	518.059,00	10.559,00	17.250,00	0,00	27.809,00	545.868,00
Totales		3.101.576,00	124.416,00	599.148,00	113.398,00	836.962,00	3.938.538,00

* Fuente: Boletín de Prensa publicado por la SUDEBAN al cierre del mes de noviembre del año 2008



Tabla 5. Sistema de tarifas y comisiones TDC

Servicios	Limite Máximo 2/	Mínimo	Promedio
TARJETA DE CRÉDITO			
Avance de efectivo (%)	5%	0	4
CUOTA DE EMISIÓN 1/			
Nivel 2 - Adicional	20	0	17,5
Nivel 2 - Titular	25	0	21,75
Nivel 3 - Adicional	30	0	16,96
Nivel 3 - Titular	48	0	26,74
Nivel 4 - Adicional	48	0	22,96
Nivel 4 - Titular	72	0	33,91
REPOSICIÓN POR EXTRAVÍO, ROBO O DETERIORO			
Nivel 1 - Adicional	10	0	8,72
Nivel 1 - Titular	10	0	8,72
Nivel 2 - Adicional	20	0	17,62
Nivel 2 - Titular	25	0	21,9
Nivel 3 - Adicional	30	0	16,96
Nivel 3 - Titular	48	0	26,74
Nivel 4 - Adicional	48	0	22,96
Nivel 4 - Titular	72	0	33,91

Fuente: Banco Central de Venezuela / Sistema de tarifas y comisiones TDC

N/A : No aplica (El servicio no es prestado por la institución).

- : No hay resultados para la búsqueda realizada.

Unidades expresadas en BsF.

1/ : La emisión de las tarjetas de nivel 1 está exonerada

2/: Límites Máximos fijados por el BCV.



Tabla 6. Sistema de tarifas y comisiones TDD

Servicios	Limite Máximo 2/	Mínimo	Promedio
TARJETA DE DÉBITO			
Reposición por extravío robo o deterioro	4	0	3,4
CAJEROS AUTOMATICOS DE OTROS BANCOS			
Consultas	2	0	1,77
Rechazos	1,1	0	0,92
Retiros	2,5	0	2,22
Transferencias	2	0	1,61
CAJEROS AUTOMATICOS DEL BANCO			
Consultas 1/	0,5	0	0,44
Rechazos	0,5	0	0,4
Retiros 1/	0,5	0	0,4
Transferencias	0,5	0	0,38

Fuente: Banco Central de Venezuela / Sistema de tarifas y comisiones TDD

N/A : No aplica (El servicio no es prestado por la institución).

- : No hay resultados para la búsqueda realizada.

Unidades expresadas en BsF.

1/ : Aplica para las personas naturales, a partir de la vigésima primera (21) transacción electrónica, inclusive, por la sumatoria de los retiros y consultas realizados en un mes, mediante tarjeta de débito.

2/: Límites Máximos fijados por el BCV.



*Gaceta Oficial N° 39.021- Ley de tarjetas de crédito, débito, prepagadas y demás
tarjetas de financiamiento o pago electrónico*



Gaceta Oficial N° 38.952- "Normas que regulan los aspectos mínimos que deberán contener Los contratos de apertura de crédito, especie tarjetas de Crédito; así como la metodología y la fórmula del cálculo de Intereses"