

Carta Informativa **Semanal**

Año 17 Nº 954

Al 15 de julio de 2007

Contenido

Sistema Bancario (1)

1. Obligaciones
2. Liquidez total
 - Disponibilidades
 - Inversiones Temporarias
 - Encaje Legal
3. Cartera Directa
4. Tasas de interés efectivas

(1) Bancos privados nacionales y sucursales de bancos extranjeros.

MN:	Moneda Nacional
CMV:	Moneda Nacional con Mantenimiento de Valor
ME	Moneda Extranjera
UFV:	Unidad de fomento a la Vivienda
N.A.	No Aplicable

Tipo de cambio de compra al 15/07/2007

Bs7.83 por US\$ 1

Nota.- La información contenida en la presente publicación fue extraída del Sistema de Información Financiera (SIF) y de la Central de Información de Riesgo Crediticio (CIRC).

Tasas Interbancarias (1)

Operaciones contratadas entre el

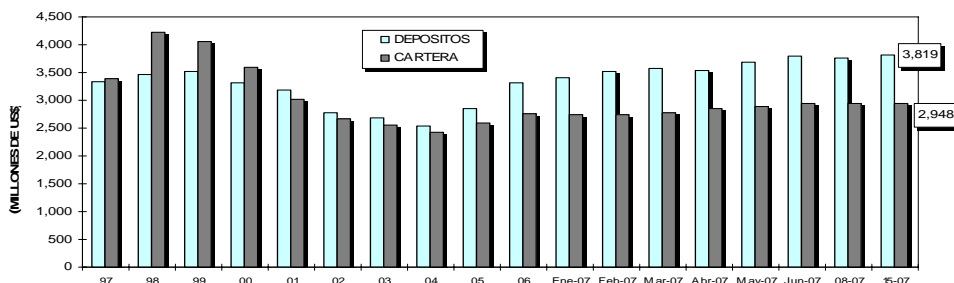
09/07/2007 al 14/07/2007 ⁽²⁾

	MN	ME	CMV	UFV
Máxima	4.39	5.65	--	--
Promedio	4.14	4.34	--	--
Mínima	3.66	4.08	--	--

Nominales

(2) No se procesaron operaciones en CMV ni UFV en este período.

SISTEMA BANCARIO DEPÓSITOS DEL PÚBLICO⁽¹⁾ Y CARTERA



(1) No incluye cargos financieros devengados por pagar

Protección del Consumidor Financiero¹

La existencia de un sistema financiero eficiente y racional, constituye un instrumento decisivo para la consecución del bienestar económico y social de los individuos. Bajo este enfoque, la fortaleza de las entidades financieras depende, en gran medida, del desarrollo de actividades que promuevan un elevado grado de la confianza y de satisfacción de los usuarios financieros.

Debido a que los mercados financieros se caracterizan por fluctuaciones de los factores inherentes a las transacciones financieras, es responsabilidad de las entidades aminorar la incertidumbre generada en los clientes, proporcionándoles la mayor transparencia de información. Los consumidores financieros requieren información clara y precisa, de manera de poder elegir por sí mismos, libre y responsablemente, los productos o servicios que mejor se ajustan a sus necesidades e intereses, pero también para conocer los compromisos y deberes que asumen en la contratación de servicios financieros.

En la interacción entre consumidores e instituciones financieras, pueden suscitarse disfunciones o inequidades que pueden derivar en algunas situaciones problemáticas que generen inconformidad de parte de los clientes. El incremento vertiginoso de redes de transmisiones electrónicas y de tecnologías de información y comunicación, podría originar complicaciones para determinados clientes con limitaciones para comprender estos avances. Por otro lado, gran parte de las cláusulas relativas a la contratación de productos y servicios financieros, usualmente se hallan contenidas en textos de condiciones generales o contratos de adhesión, estando, en muchos casos, unilateralmente definidos por las entidades financieras. Asimismo, la diversidad de productos y servicios financieros ofrecidos es cada vez mayor, incluso de servicios de naturaleza no financiera, lo que muchas veces origina una incompreensión plena de los alcances de los compromisos y obligaciones que asumen los usuarios al contratar estos servicios. Estos aspectos son parte de lo que podría considerarse como fuentes generadoras de dichas disfunciones o inequidades.

Es así, que en los últimos años, está surgiendo una corriente destinada a proteger a los consumidores y usuarios financieros, bajo el amparo de leyes, reglamentos y principios, dependiendo de cada país, sobre la base de los derechos que tienen éstos. Algunos de estos derechos están referidos a:

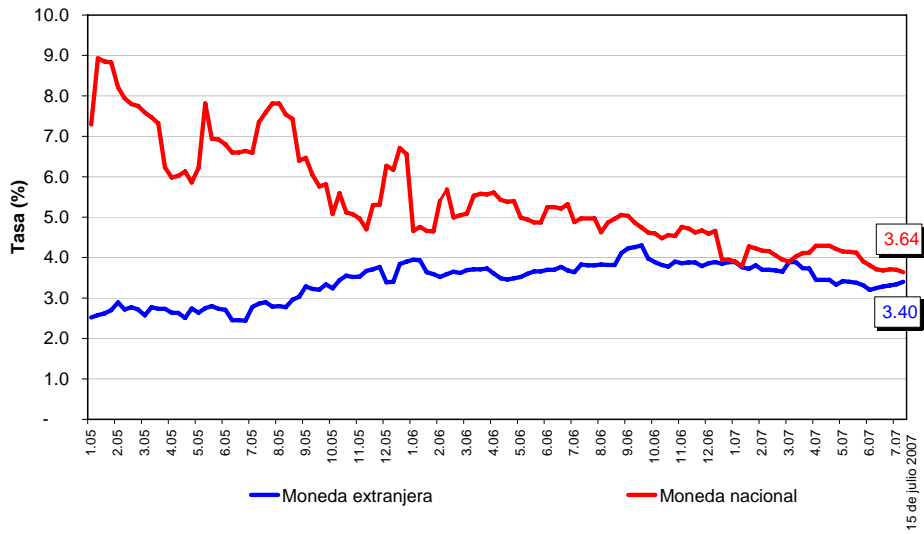
- Que los servicios y productos financieros se presten en un mercado abierto y de competencia leal, que optimice la calidad y los precios.
- Que no se les discrimine injustificadamente mediante la imposición de recargos, cualquiera que sea el medio de pago utilizado.
- Exigir un trato adecuado, que tenga en cuenta su dignidad personal y la toma en consideración de sus intereses.
- Reclamar y obtener de las entidades financieras los documentos acreditativos de la celebración y contenido de los contratos suscritos con ellos.
- Contratar los productos y servicios por vía electrónica, con iguales efectos y consecuencias que los contratos celebrados de forma ordinaria.
- Reclamar de las entidades financieras la adopción de las medidas técnicas posibles para garantizar la seguridad de las transacciones.
- Reclamar y obtener de las entidades prueba documental o cualquier otro tipo de prueba que permita conocer y acreditar la celebración y el contenido del contrato.
- Que las cláusulas de los contratos, sean suficientemente claras y precisas.
- Conocer, de forma anticipada, la variación de las condiciones, jurídicas y económicas, existentes a la celebración de contratos.
- Obtener información rápida y fiable sobre los productos y servicios financieros, así como sobre los procedimientos relativos a los mismos, para lo cual las entidades deben contar con un servicio gratuito de atención al cliente.
- Una publicidad, clara y no engañosa, que recoja adecuadamente las condiciones reales del servicio publicitado, sin que la misma induzca a error.
- La indemnización de los daños y perjuicios que les haya causado las entidades financieras, cuando éstas no hayan actuado con la diligencia necesaria.

El respeto de parte de las entidades financieras a éstos y otros derechos de los usuarios financieros, logrará que los clientes queden satisfechos y confíen en sus entidades.

¹ Con base en el documento "Declaración Universal de Derechos de los Usuarios de los Servicios Bancarios y Financieros", Salamanca – España, Septiembre 2005.

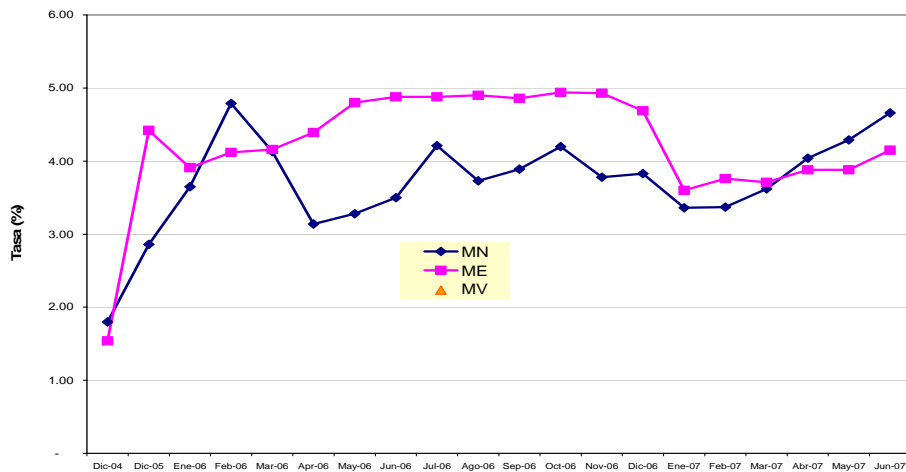
TASA DE INTERES DE REFERENCIA (TRE)

(En porcentajes)



TASA DE INTERES INTERBANCARIA MENSUAL

(Promedio ponderado mensual)



TASAS DE INTERES EFECTIVAS INTERNAS, LIBOR Y PRIME RATE

(En porcentajes)

