





La situación actual de Guatemala y las mejores prácticas internacionales aplicadas

Guillermo Romano Rivero

Noviembre - 2010

Agenda

1. Introducción
2. Diagnóstico de la Situación en Guatemala (Resumen)
3. Mejores prácticas de Transparencia y Protección
4. Conclusiones

Agenda

1. **Introducción**

2. Diagnóstico de la Situación en Guatemala (Resumen)
3. Mejores prácticas de Transparencia y Protección
4. Conclusiones

Estructura institucional y marco legal en países de la Región

1. Existe una ley específica para la protección de consumidores de servicios financieros?
2. Existe algún mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos?
3. Es obligatorio para las entidades someterse a un órgano de resolución extrajudicial de conflictos?
4. Existe obligación para las Entidades Financieras de disponer de un defensor del Cliente o similar?

Argentina (AR), Bolivia (BO), Chile (CH), Costa Rica (CR), Guatemala (GT), Honduras (HN), México (MX), Nicaragua (NI), Panamá (PA), Paraguay (PY), Perú (PE), Colombia (CO), Uruguay (UY), Venezuela (VE) España (ES)

	PREGUNTA				DEPENDENCIA	
	1	2	3	4	BANCO CENTRAL SUPERVISOR SUPERINTENDENCIA	OTRO
AR	N	S	N	N		X
BO	N	S	N	S	X	
BR	S	S	N	N	X	
CH	N	S	N	N	X	
CR	N	S	S	N	X	
GT	N	N	N	N	X	
HN	N	S	N	N	X	
MX	S	S	N	S		X
PA	N	S	N	N	X	
PY	N	S	N	N	X	
PE	S	S	S	S	X	
CO	S	S	S	S	X	
UY	N	S	N	N	X	
VE	N	S	S	S	X	
NI	N	N	N	N	X	
ES	S	S	S	S	X	

Mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos?

- Entorno amigable para el cliente
- Opciones donde presentar quejas y reclamos
- Misión de ayudar al ciudadano
- Solucionar controversias
- Entorno represivo para el cliente

Reacción de los Supervisores Bancarios

Área Estratégica para el SB



.....que permiten construir un enfoque de supervisión que abarque la protección de los clientes y usuarios del sistema financiero y de seguros, contribuyendo a la preservación del servicio y estabilidad de entidades que sirven y contribuyen a los ciudadanos.

Riesgo Reputacional

“El riesgo presente y futuro de que las ganancias o el patrimonio de la entidad se vean afectados por una **opinión pública negativa**.

Afecta la capacidad de la institución de **establecer nuevas relaciones** o servicios, o continuar sirviendo a las **relaciones ya existentes**.

Este riesgo puede exponer a la institución a **juicios, pérdidas financieras** o a una **disminución en la base de clientes**.”

- **El 68% de los clientes abandonan por un servicio deficiente**
- **El 90% de los clientes perdidos no intenta comunicarse con la compañía para explicar qué sucedió**
- **Un cliente insatisfecho cuenta a 10 personas su descontento**
- **El cliente satisfecho solo difunde su experiencia a cinco individuos**
- **Reemplazar un dólar de un cliente cuesta 10 dólares**

Qué Buscamos?

**Consumidor
Financiero**

- Con atención de optima calidad en las entidades supervisadas y en los Organismos del Estado
- Que cuenta con información oportuna y adecuada
- Que conoce y compara precios y tarifas
- Con canales de resolución de reclamos
- Que conoce e interactúa con las opciones de protección disponibles

Agenda

1. Introducción

2. Diagnóstico de la Situación en Guatemala (Resumen)

3. Mejores prácticas de Transparencia y
Protección

4. Conclusiones

Constitución Política de Guatemala

Artículo 1ro.

El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común.

Artículo 2do.

Es deber del Estado garantizarle a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.

La Ley de Protección al Consumidor

- El objeto primordial de la Ley es *promover, divulgar y defender los derechos de los consumidores y usuarios.*

¿Cuáles son los derechos de los consumidores guatemaltecos?

- La Ley define diez derechos fundamentales de los consumidores.

Derechos del Consumidor y su aplicabilidad al sector financiero

d) La información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre los bienes y **servicios** indicando además si son nuevos, usados o reconstruidos, así como también sobre sus **precios**, características cualidades, contenido y **riesgos** que eventualmente pudieren presentar.

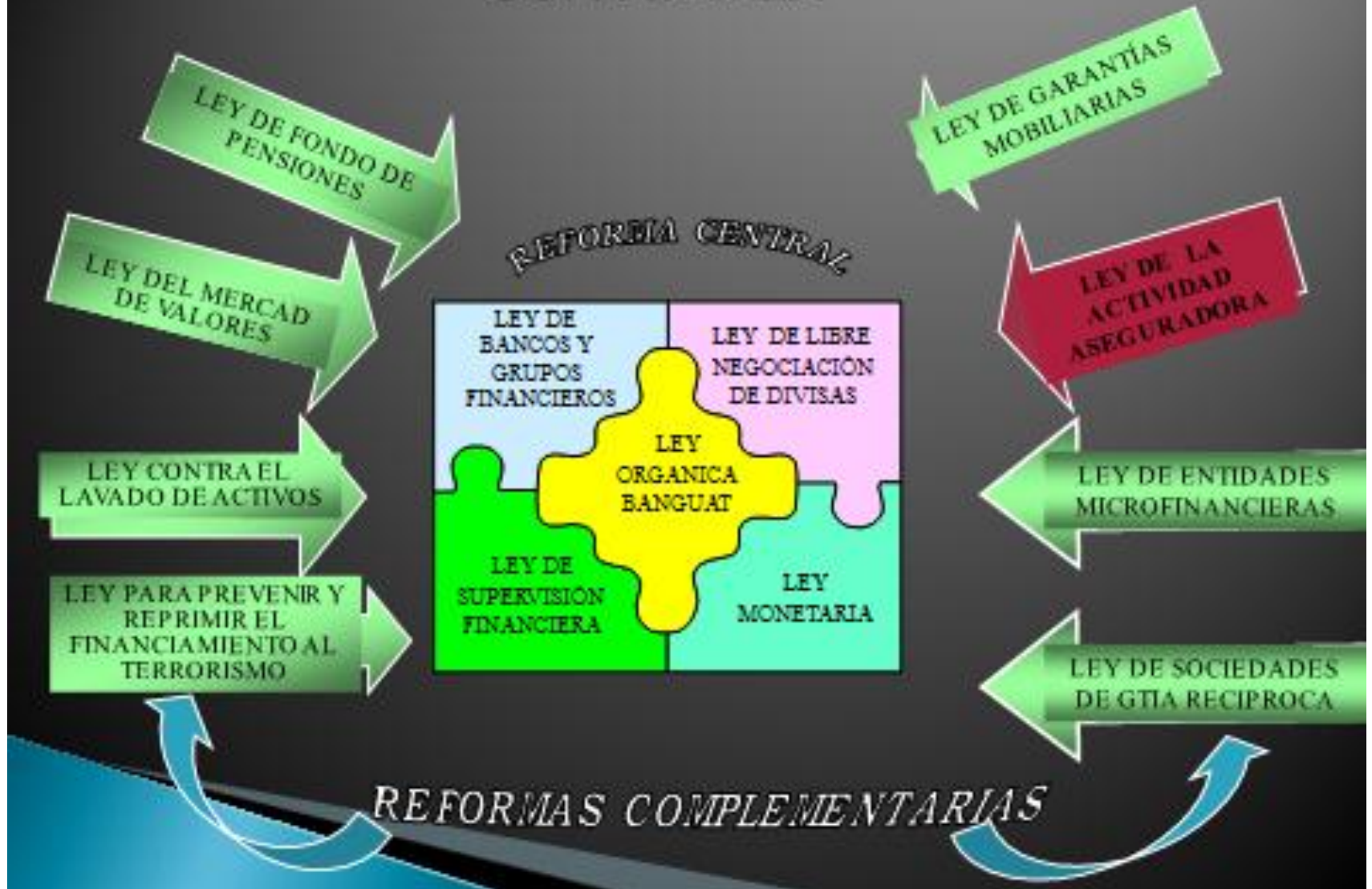
- Es un derecho fundamental de los consumidores financieros. Recibir la información “relevante”, respecto del producto o servicio a contratar, incluyendo la “tasa de interés efectiva” y las demás características de las operaciones y contratos financieros.

Derechos del Consumidor y su aplicabilidad al sector financiero

g) La sostenibilidad de precios con el que se oferte, promocióne, publicite o marque el producto en el establecimiento comercial respectivo.

- Este es un derecho importante de los consumidores financieros, por el cual la tasa de interés que se oferta al momento del mercadeo de los productos crediticios, debe ser aquella que finalmente se incluya en el contrato.

PROGRAMA DE REFORMA FINANCIERA EN GUATEMALA



PROGRAMA DE REFORMA FINANCIERA EN GUATEMALA

El gran ausente???

REFORMA CENTRAL



LEY DE FONDO DE PENSIONES

LEY DEL MERCAD DE VALORES

LEY CONTRA EL LAVADO DE ACTIVOS

LEY PARA PREVENIR Y REPRIMIR EL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

LEY DE GARANTÍAS MOBILIARIAS

LEY DE LA ACTIVIDAD ASEGURADORA

LEY DE ENTIDADES MICROFINANCIERAS

LEY DE SOCIEDADES DE GTIA RECIPROCA

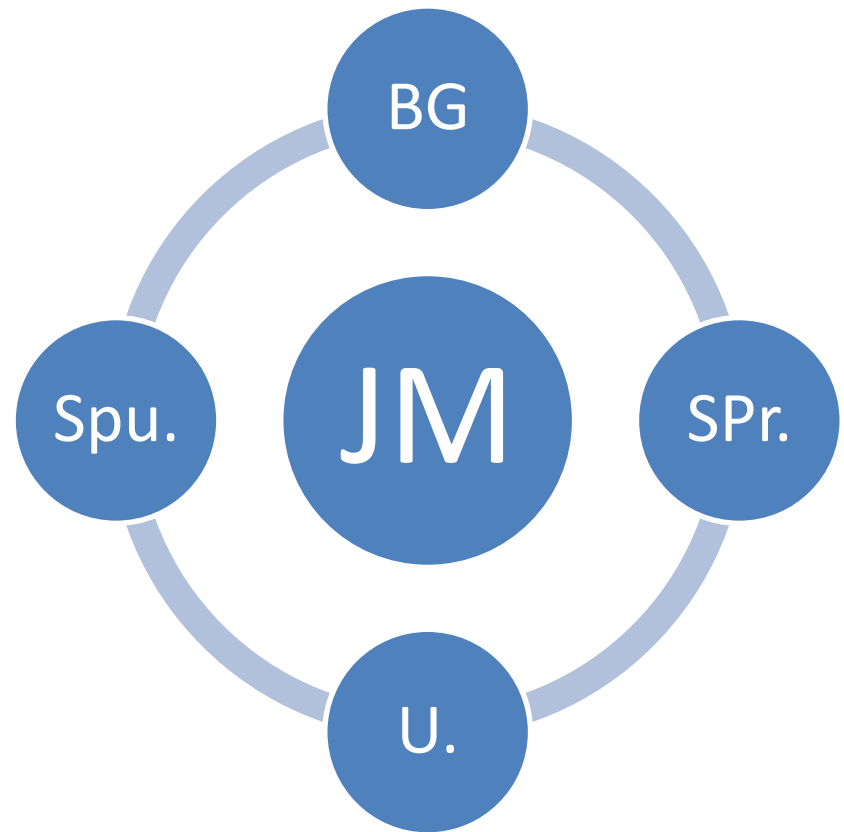
REFORMAS COMPLEMENTARIAS

Ley de Protección al Consumidor

“La dispersión de la legislación vigente que regula el sistema económico deviene ineficaz y en muchos casos inoperante, contraria a los intereses de los consumidores o usuarios y no responde a las características de una economía moderna, abierta y dinámica por lo que es necesario disponer de un marco legal que desarrolle y promueva en forma efectiva, los derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios de manera equitativa en relación a los proveedores.”

Capacidad Reglamentaria

- *“Los actos administrativos y resoluciones que dicten, tanto la Junta Monetaria como la Superintendencia de Bancos en aplicación de las leyes y reglamentos aquí indicados, observando el debido proceso, serán de acción ejecutiva y aplicación inmediata.”*



Funciones de la SIB (LSF)

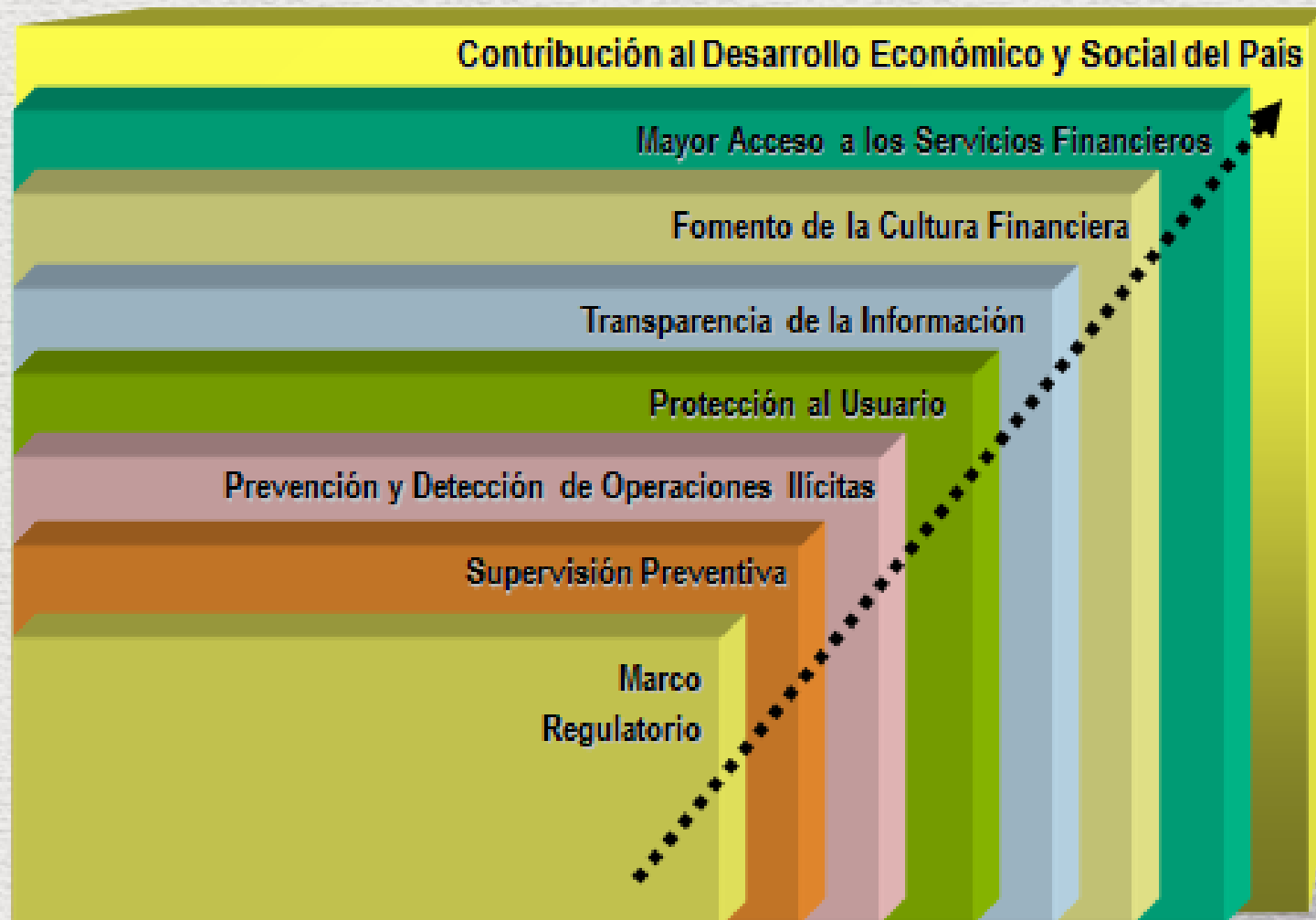
- Ejercer vigilancia e inspección con las más amplias facultades de investigación y libre acceso a todas las fuentes y sistemas de información de las entidades supervisadas, incluyendo libros, registros, informes, contratos, documentos y cualquier otra información, así como a los comprobantes que respaldan las operaciones de las entidades supervisadas

El Rol Activo de la SIB, promoviendo:.....

- Inclusión y Educación Financiera
- Supervisión basada en riesgos
- Servicio de Atención al Cliente
- Transparencia



Diagrama de Inclusión Financiera



Fuente: Presentación de la SBS (Perú) en el 1er. Seminario Internacional sobre “Protección de los derechos de consumidores financieros” (La Paz, Bolivia – noviembre de 2007)

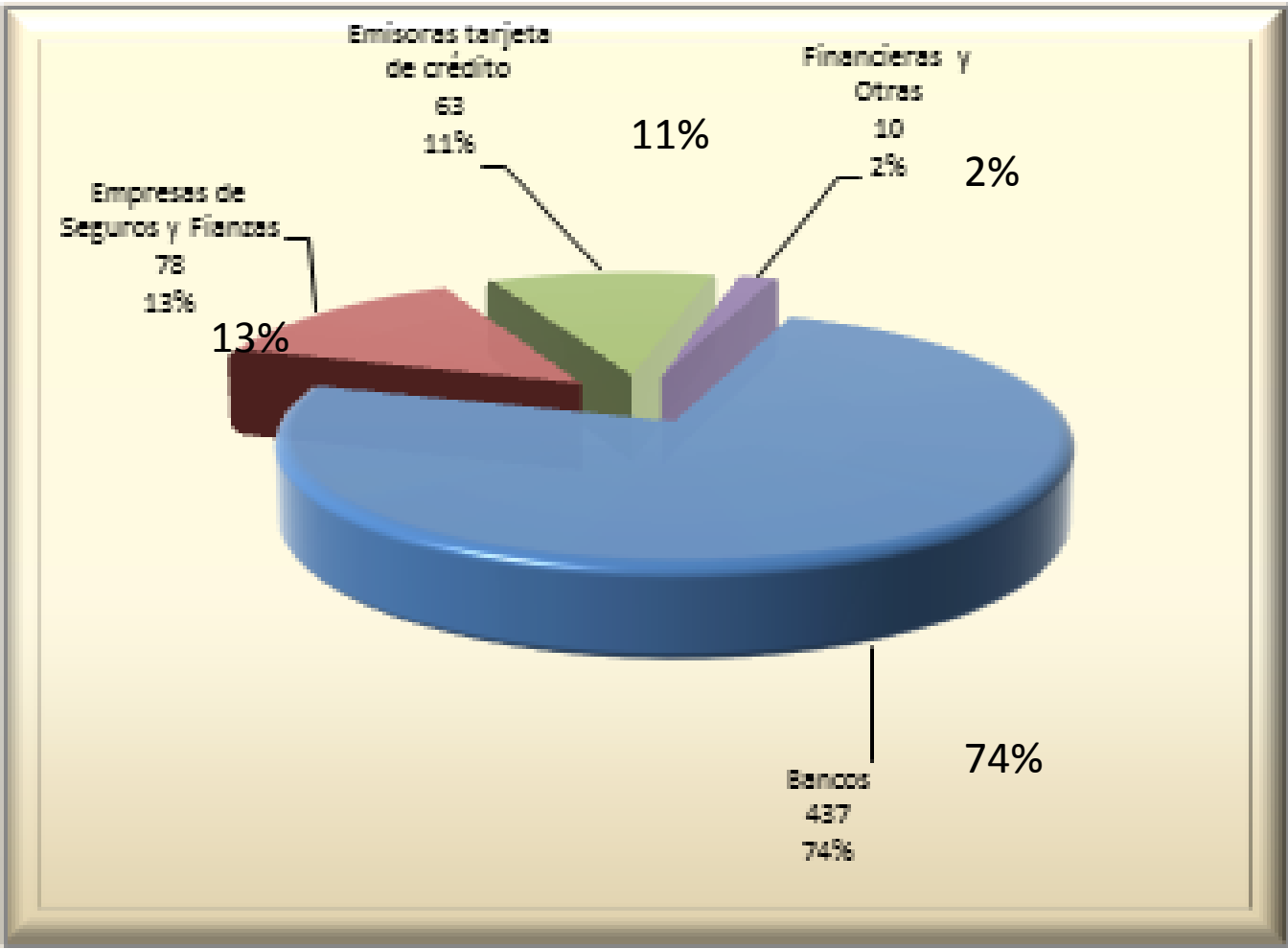


ABC

De Educación Financiera

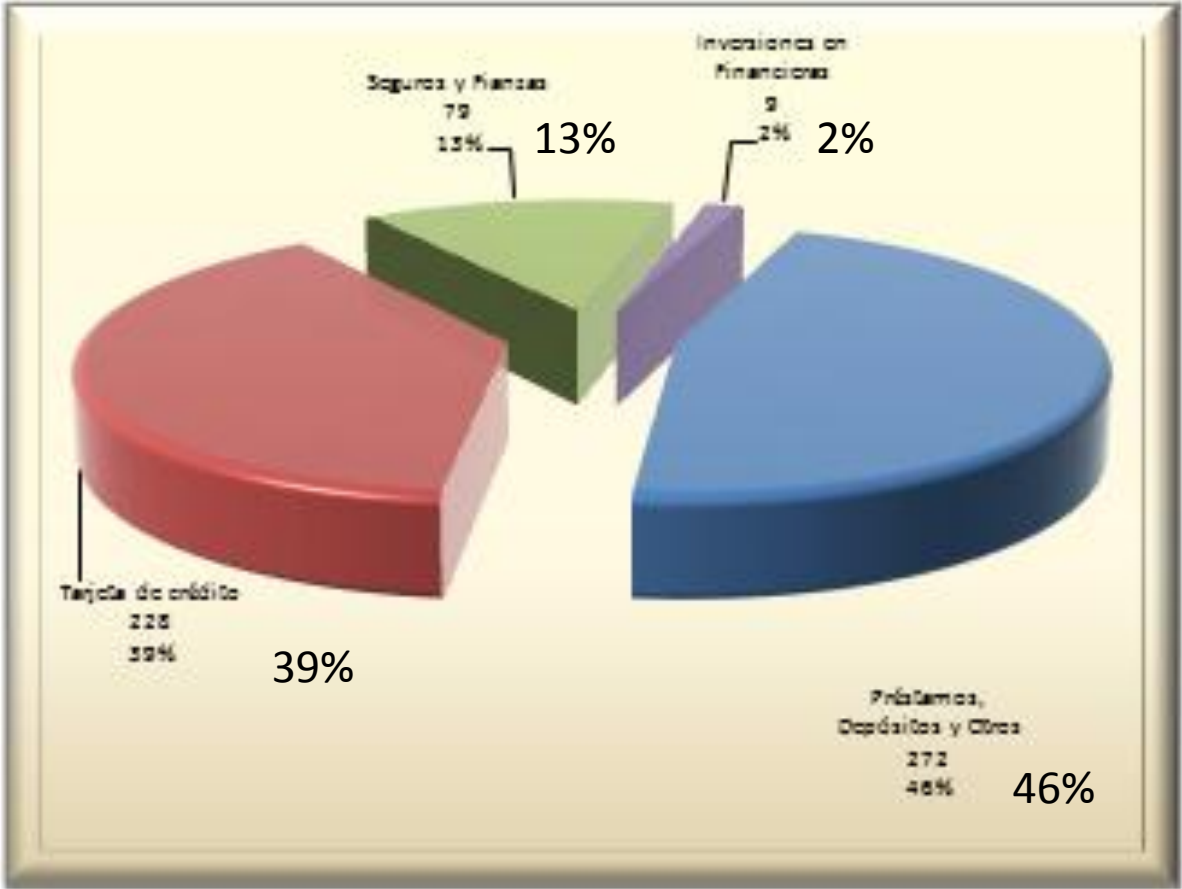
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
Guatemala C.A.

El Servicio de Atención al Cliente - SAC

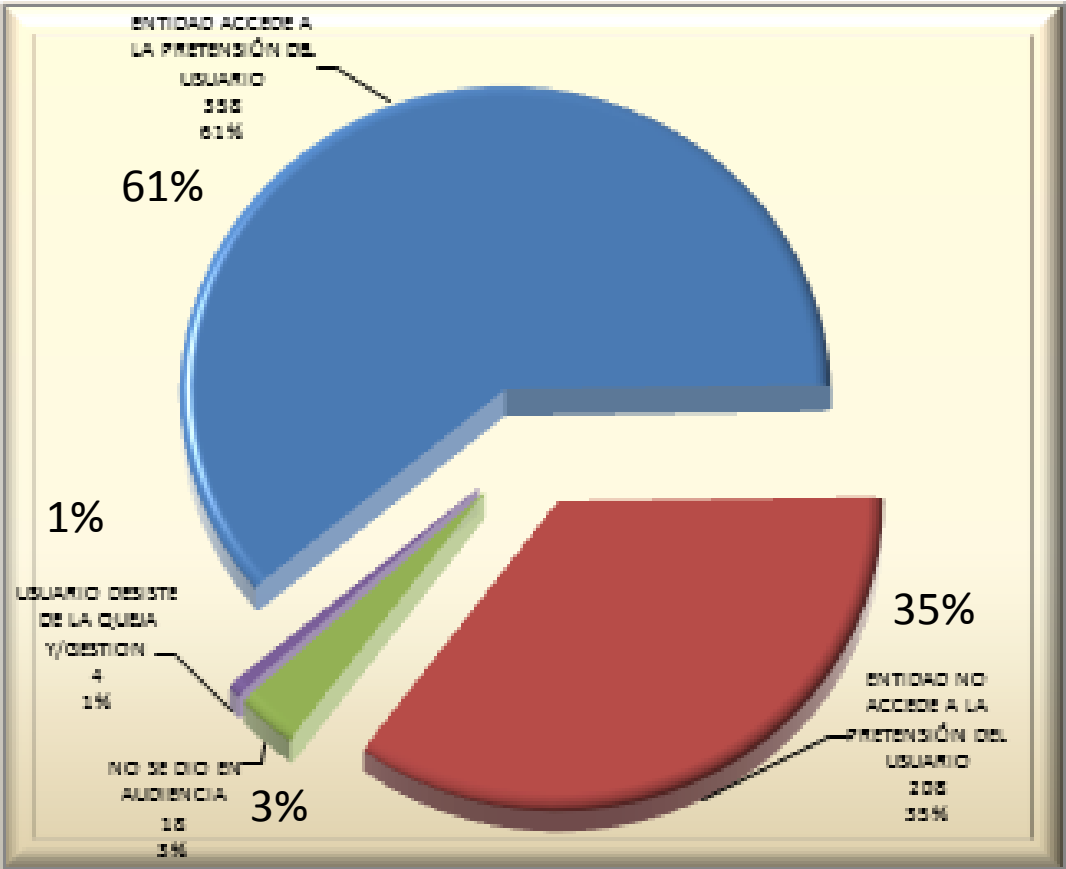


Fuente: SIB

El Servicio de Atención al Cliente - SAC



El Servicio de Atención al Cliente - SAC



Promoviendo Transparencia



DEFINICION DE TRANSPARENCIA

La transparencia de información es un mecanismo que busca mejorar el acceso a la información de los usuarios y público en general, con la finalidad de que éstos puedan, de manera responsable, tomar decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios que desean contratar y/o utilizar.

Principio General de Transparencia

Los bancos y entidades financieras deben ser plenamente transparentes en la difusión, aplicación y modificación de las tasas de interés, comisiones, gastos y cualquier otra tarifa asociada a las operaciones activas y pasivas que realicen, así como a los servicios que brinden.

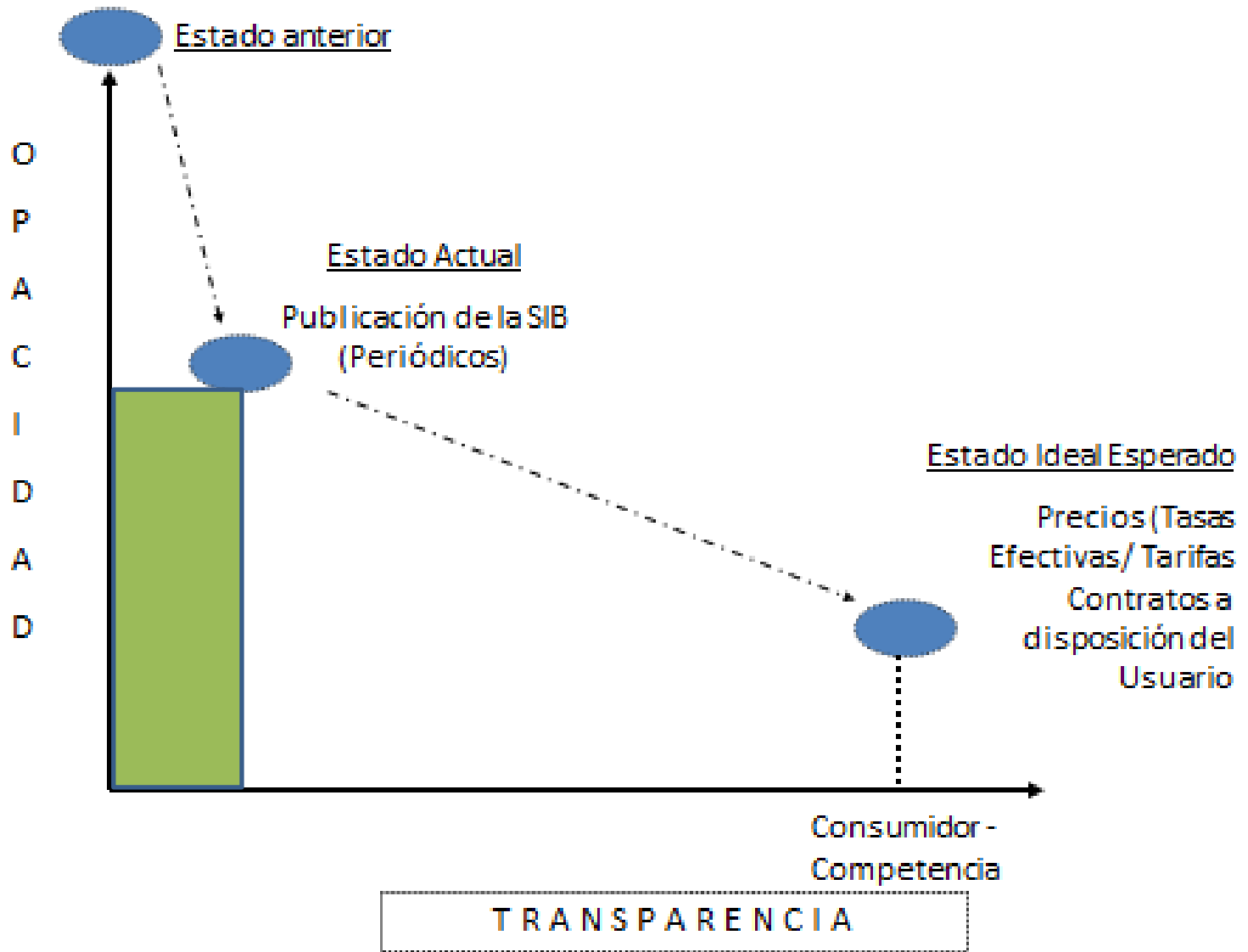
TASAS DE INTERÉS APLICADAS

MONEDA NACIONAL

Al 30 de junio de 2010

INSTITUCIONES BANCARIAS	OPERACIONES ACTIVAS								OPERACIONES PASIVAS								
	PRÉSTAMOS				DESCUENTOS				DEPÓSITOS MONETARIOS				DEPÓSITOS DE AHORRO				
	MÍNIMA	MÁXIMA	MODA	PROMEDIO PONDERADA	MÍNIMA	MÁXIMA	MODA	PROMEDIO PONDERADA	MÍNIMA	MÁXIMA	MODA	PROMEDIO PONDERADA	MÍNIMA	MÁXIMA	MODA	PROMEDIO PONDERADA	MÍNIMA
EL CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA	8.00	42.00	42.00	14.47	6.33	13.09	12.09	9.70	0.00	3.00	0.00	1.24	0.00	8.75	0.00	2.48	0.00
INMOBILIARIO, S. A.	5.00	26.00	14.97	12.97					0.00	7.00	0.00	0.65	0.00	8.30	0.00	3.77	3.00
GAT CONTINENTAL, S. A.	1.00	47.00	45.00	11.23	1.25	46.58	12.22	12.15	0.00	7.25	0.00	1.30	0.00	3.50	0.26	1.73	2.00
DE LOS TRABAJADORES INDUSTRIAL, S. A.	6.00	45.00	27.91	25.77	11.00	22.00	11.05	12.72	0.00	7.00	0.00	2.39	0.00	10.00	2.26	5.17	1.00
DE DESARROLLO RURAL, S. A.	4.00	37.00	10.87	9.52	7.50	24.00	8.02	7.78	0.00	7.00	0.00	0.81	0.00	7.00	0.75	1.18	1.00
INTERNACIONAL, S. A.	4.00	54.00	12.86	14.41					0.00	8.50	0.00	0.85	0.00	9.00	0.85	1.80	2.50
REFORMADOR, S. A.	3.00	34.50	13.72	11.36					0.00	8.00	0.00	0.88	0.00	6.50	0.00	2.09	0.00
CITIBANK N. A. SUC. GUATEMALA	4.00	40.00	40.00	9.79	5.00	17.00	11.98	10.28	0.00	5.00	0.00	0.96	0.00	7.50	0.00	1.57	2.00
VIVIBANCO, S. A.	5.00	13.00	7.00	8.46					0.00	3.25	0.00	1.22	0.00	2.50	2.50	2.47	
AMERICANO, S. A.	8.00	28.00	9.12	12.65					0.00	5.00	0.00	2.66	0.00	8.00	0.00	4.25	3.00
PRUDERCA, S. A.	5.00	24.50	13.29	11.41					0.00	2.00	0.00	0.00	0.00	8.00	0.00	5.32	3.00
DE ANTIGUA, S. A.	5.00	60.00	56.01	28.42	20.00	20.00	20.00	20.00	0.00	1.00	0.00	0.50	0.00	11.11	0.00	3.14	2.52
DE AMÉRICA CENTRAL, S. A.	5.00	92.00	34.46	36.29					0.00				0.00	4.51	0.00	2.96	2.50
CITIBANK DE GUATEMALA, S. A.	6.00	75.00	32.00	11.35	12.00	15.00	15.00	13.21	0.00	4.00	0.00	1.97	0.00	3.75	0.00	1.98	1.75
AGROMERCANTIL DE GUATEMALA, S. A.	5.00	30.00	11.06	10.62					0.00	5.85	0.00	0.75	0.00	6.00	0.00	3.98	2.70
DE CRÉDITO, S. A.	4.00	29.00	11.00	10.18	24.00	24.00	24.00	24.00	0.00	5.00	0.00	0.74	0.00	7.00	0.00	1.50	0.00
AZTECA DE GUATEMALA, S. A.	5.00	25.00	23.99	14.51	13.00	18.50	18.83	15.55	0.00	5.00	0.00	1.16	0.00	9.00	0.00	5.07	0.00
	1.00	159.66	63.07	69.22	16.00	16.00	16.00	16.00	0.00	10.50	1.25	5.44					5.00

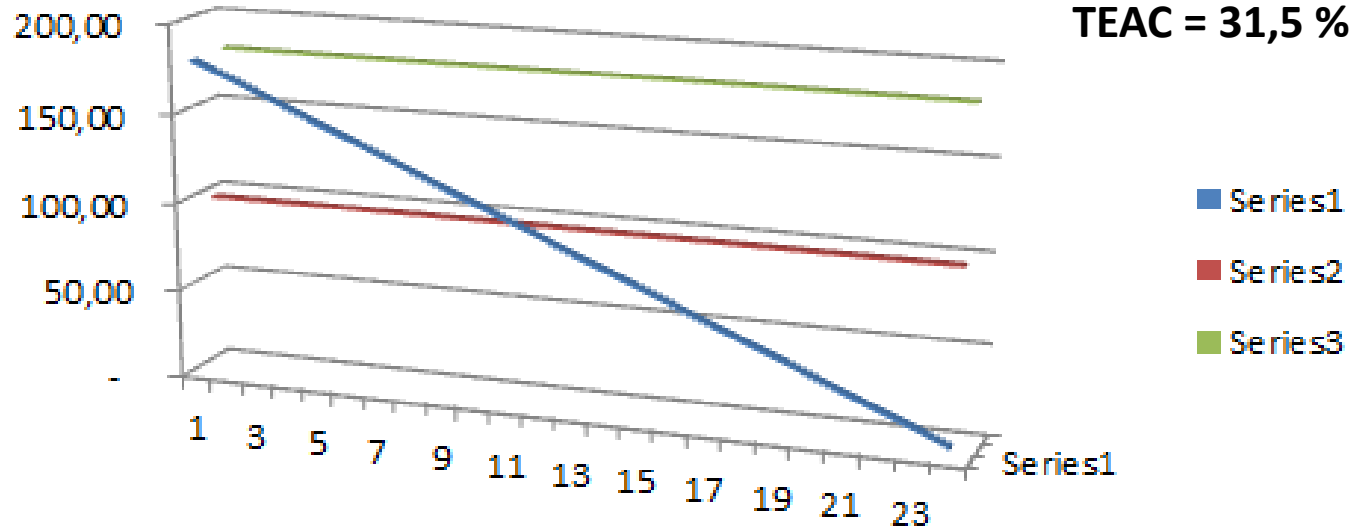
SOCIEDADES FINANCIERAS PRIVADAS	OPERACIONES ACTIVAS								OPERACIONES PASIVAS (OBLIGACIONES FINANCIERAS EN CIRCULACIÓN)								
	PRÉSTAMOS				DESCUENTOS				BONOS FINANCIEROS				PAGARES FINANCIEROS				
	MÍNIMA	MÁXIMA	MODA	PROMEDIO PONDERADA	MÍNIMA	MÁXIMA	MODA	PROMEDIO PONDERADA	MÍNIMA	MÁXIMA	MODA	PROMEDIO PONDERADA	MÍNIMA	MÁXIMA	MODA	PROMEDIO PONDERADA	MÍNIMA
GUATEMALTECA, S. A.	8.00	26.00	13.86	12.34									1.00	12.00	8.78	7.93	
INDUSTRIAL, S. A.	12.00	12.80	12.60	12.57									0.50	8.87	8.75	8.57	
DE INVERSIÓN, S. A.	7.00	21.50	10.83	11.34									0.00	8.00	7.16	6.98	
RURAL, S. A.	9.00	18.50	13.06	12.20	9.00	9.00	9.00	9.00					3.25	9.25	5.30	7.59	
DE OCCIDENTE, S. A.	7.50	16.00	12.82	10.32									2.25	8.50	6.56	8.13	
DE CAPITALES, S. A.	10.00	12.25	12.00	10.39													
SUMMA, S. A.	14.00	18.00	16.94	16.60									6.80	11.00	8.35	8.91	
SAN MIGUEL, S. A.	5.50	16.00	13.26	11.63									2.00	9.25	7.92	7.86	
AGROMERCANTIL, S. A.	9.00	9.00	9.00	9.00									0.25	6.25	4.76	4.45	
MVA, S. A.																	
CONJUGADA, S. A.	5.00	18.50	13.00	9.33									0.06	9.00	7.25	5.84	
DE LOS TRABAJADORES, S. A.	9.00	26.00	17.93	20.32	12.00	24.00	12.00	15.77					4.25	11.11	10.13	8.73	
CREDECORP, S. A.													3.60	13.96	9.17	8.84	



Prácticas Bancarias del País

- Que en alguna medida impiden una mayor Transparencia.....
- Que van en contra de los derechos de los consumidores y, en consecuencia, de la propia Ley.....
- Que impiden avanzar en el proceso de bancarización.....

Cobro de Intereses en Créditos



	Cuota Fija				
18%	12.000	24 meses	1,50%		(\$b 599,09)
19,64%	2.160	Interés de 1 año			
	2.160				
	4.320	Interés de 2 años	180	Interés fijo mensual	
	16.320	Capital + intereses	500	Amort. a K mensual	
		680 cuota fija		Según cálculo manual - abusivo	
		(\$b 599,09) cuota fija		Aplicando fórmula correcta.	

Tasas moratorias libres – No existe uniformidad en el País en el cobro de intereses por mora. No se ha reglamentado una sola “tabla” o forma de aplicar estos recargos quedando al libre albedrío de las entidades que imponen sus condiciones de la forma más variada y, de acuerdo al cliente.

Se presenta como ejemplo el caso de un Cliente al que aplican: **1)** tasa efectiva para el préstamo = 213.71% y **2)** tasa por mora: 4, 025% semanal sobre el saldo total del préstamo.

4% semanal se convierte en 193,2% anual a interés simple y en 568,78% a interés compuesto.

En cualquier caso esta ausencia de una regla uniforme clara va en total perjuicio de los clientes.

La **Regla 78** – Una ingeniosa forma de aplicar recargos o multas por pagos anticipados en operaciones de crédito, no incluidas en el contrato, cuya aplicación puede ser de extensiva aplicación en el sistema financiero.

En el caso puntual de un reclamo, el Banco observado solucionó el problema, devolviendo al cliente los intereses cobrados en exceso, pero sólo después de más de 3 meses de oponer resistencia a los insistentes requerimientos de la SIB.

Otras Observaciones

- *Políticas y procedimiento de cobranza*
- *Cobro de comisiones excesivas en algunos productos crediticios (ADS)*
- *Cargos excesivos en **Tarjetas de Crédito***
- ***Políticas de bancarización mediante TC***
- *Capitalización de Intereses*
- *Riesgos operativos del Banco, trasladados al cliente*
- *Contratos de adhesión – (leoninos) con cláusulas abusivas*

La Opinión de la Industria

La ABG ha conocido el proyecto de Tasas Efectivas – Fórmulas y sí están dispuestos a revisar con mayor profundidad y aceptar la regulación de la Tasa efectiva vs. Tasa nominal.

Reglas Básicas para los Contratos

Debe existir una regulación razonable – racional de Transparencia y de Derechos del Consumidor Financiero, que la Banca apoyaría porque está en su filosofía, el ser Transparentes.

Agenda

1. Introducción
2. Diagnóstico de la Situación en Guatemala (Resumen)

3. Mejores prácticas de Transparencia y Protección

4. Conclusiones



El Reglamento de Transparencia emitido por la SBS, se concentra en cinco aspectos centrales:

- i) la transparencia que debe existir en las tasas de interés;*
- ii) la transparencia y justificación en los gastos y comisiones asociados a operaciones de crédito y servicios en general;*
- iii) la forma de difusión de la información;*
- iv) los principios que deben observarse en los contratos;*
- v) la forma de brindar información al cliente y las autoridades; y*
- vi) el sistema de atención al usuario.*

Perú cuenta con un Reglamento de Transparencia que regula los principales aspectos de la relación contractual de los Bancos y Entidades Financieras con sus clientes, incluyendo la forma de cálculo de la Tasa Efectiva Anual, que incluye todos los costos asociados al crédito.

Para promover la Transparencia, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs puede publicar un detalle de todas las tasas de interés en un periódico o cualquier otro medio accesible, incluyendo su sitio web.

Un tarifario de tarifas y cargos debe ser publicado en cada oficina de las Entidades Financieras o provisto a cada cliente.



DISPOSICIONES APLICABLES A LOS CONTRATOS

- Las empresas deberán redactar las condiciones contractuales correspondientes a los productos y servicios que ofrecen a los usuarios en un lenguaje sencillo y claro que permita una adecuada comprensión por parte de éstos de sus obligaciones y derechos.
- Las empresas están obligadas a presentar sus formularios contractuales en caracteres que sean adecuadamente legibles para los usuarios, los que no deben ser inferiores a tres (03) milímetros.
- A manera de ejemplo, se detallan algunos tipos de fuentes para computadora del producto Microsoft Word que cumplen con dichas características y que podrían ser utilizados por las empresas.
 - **ARIAL NARROW 11**
 - **ARIAL 11**
 - **TAHOMA 11**
 - **VERDANA 11**



DISPOSICIONES APLICABLES A LOS CONTRATOS

- **Mecanismos que contribuyen a lograr el equilibrio contractual.**
- Son mecanismos que contribuyen a lograr el equilibrio contractual en la relación entre las empresas y los usuarios:
 - La aprobación administrativa previa de las cláusulas generales de contratación, por parte de la Superintendencia; y,
 - La identificación y prohibición de las cláusulas consideradas abusivas en materia de tasas de interés, comisiones y gastos.



SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

- A tiempo de emitir la normativa específica detallada sobre Transparencia, las Autoridades Peruanas han dispuesto el fortalecimiento del Sistema de Atención al Usuario, con el objeto de asegurar la correcta implementación del Reglamento de Transparencia.

*El sistema de atención al usuario debe ser concebido por las empresas como un **componente importante de su cultura organizacional**, debe responder al entorno de su sistema de control interno, y adecuarse a la naturaleza y complejidad de los negocios que conduce la empresa y de su orientación en el mercado.*



Elementos mínimos del sistema de atención al usuario

- *Políticas y procedimientos generales con relación a la atención y servicio al usuario, consistentes con el marco normativo vigente sobre la materia.*
- *Manual del Sistema de atención al usuario, el cual debe contener:*
 - *las políticas generales de la empresa,*
 - *el objetivo,*
 - *la descripción del funcionamiento del sistema,*
 - *los mecanismos y procedimientos que serán utilizados para cumplir con los objetivos,*
 - *las responsabilidades de las áreas involucradas y del Oficial de Atención al Usuario,*
 - *los canales de comunicación y de coordinación entre ellos,*
 - *la política de capacitación del personal sobre el sistema de atención al usuario.*
- *Código de Buenas Prácticas para la atención de los usuarios, que debe comprender las políticas diseñadas por la empresa para que los trabajadores y funcionarios, responsables de atender a los usuarios, proporcionen información y atención adecuada de conformidad con las normas vigentes.*



Responsabilidad del Directorio y la Gerencia

- El **Directorio** es responsable del establecimiento de las políticas y procedimientos generales que permitan a la empresa contar con un sistema de atención al usuario adecuado. Asimismo, es responsable del funcionamiento del referido sistema, del cumplimiento de las políticas, procedimientos y disposiciones contenidas en el Reglamento. La empresa debe designar a un **Oficial de Atención al Usuario** encargado de velar por el cumplimiento del sistema de atención al usuario.
- La **Gerencia** será responsable de coordinar con el Oficial de Atención al Usuario, la implementación de las medidas que sean necesarias para que el funcionamiento del sistema de atención al usuario se ajuste a las políticas generales establecidas por el Directorio, según los términos que se indican en el Reglamento. Asimismo, la Gerencia será responsable de **asignar los recursos humanos, técnicos y logísticos** que permitan al Oficial antes indicado, el cumplimiento de las funciones en virtud de lo mencionado en el Reglamento.



Requisitos del Oficial de Atención al Usuario

- *El Oficial de Atención al Usuario debe reunir los siguientes requisitos mínimos:*
 1. *Tener conocimiento y experiencia relevante en temas de protección al consumidor, transparencia de información y atención al usuario.*
 2. *Tener conocimiento adecuado de las normas sobre protección al consumidor, las de transparencia de información y atención al usuario comprendidas en Leyes Especiales, así como de las normas emitidas por la Superintendencia sobre la materia.*
 3. *Tener conocimiento y experiencia suficiente con relación a los productos y servicios que brinda la empresa.*
 4. *Tener experiencia en labores de seguimiento y control de operaciones y/o cumplimiento normativo.*
 5. *Otros que establezca esta Superintendencia.*



Responsabilidades del Oficial de Atención al Usuario

- Velar por la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de información y atención al usuario.
- Velar porque las empresas cuenten con áreas de atención de reclamos de los clientes debidamente implementadas y con mecanismos adecuados para la absolución de sus reclamos.
- Coordinar con las demás áreas de la empresa la implementación de las políticas y procedimientos para el funcionamiento del sistema de atención al usuario y su debido cumplimiento.
- Proponer medidas que permitan a la empresa mejorar el funcionamiento del sistema de atención al usuario y sus elementos mínimos.
- Verificar que los medios de difusión de tasas de interés, comisiones y gastos, así como de las operaciones y servicios que utilice la empresa cumplan con la normativa vigente.
- Verificar que el personal encargado de brindar asesoría a los usuarios con relación a las operaciones y servicios que brinda la empresa, así como con relación a las materias contenidas en los contratos, cumpla con los requerimientos de capacitación contenidos en el Reglamento.



En Bolivia, los Bancos y demás Entidades Financieras deben brindar información semanal respecto de las tasas de interés efectivas (activas y pasivas) pactadas en la semana anterior, a las Autoridades. El BCB publica cada jueves un cuadro de situación.

El uso de una Tasa de Referencia (TRE) única (créditos, depósitos, valores) en operaciones a tasa variable, ha brindado transparencia al mercado financiero y es una referencia general para comparar tasas activas y pasivas, al evaluar distintas opciones.

La TRE ha sido reglamentada por la Superintendencia de Bancos (actual ASFI) y es administrada y publicada semanalmente por el Banco Central.



Tasas de Interés en Operaciones de Microcrédito: Bolivia (21,0%), Colombia (27,9%), Argentina (28,0%), Perú (32,2%), Paraguay (40,5%), México (64,9%). (Fuente: BID-FOMIN 2008)

Tasa de Referencia (TRe)

La Tasa de Referencia (TRe) en Bolivia, es calculada y publicada por el BCB, tomando como referencia las tasas efectivas informadas por los Bancos y demás EF. Se considera el promedio ponderado de las tasas efectivas pasivas aplicadas a los Depósitos a Plazo Fijo, de la semana anterior. Se expresa como un porcentaje anual.

$$tv = TRe + i$$

TASA NOMINAL vs. TASA EFECTIVA

		Tasas / Mes	Cuotas Fijas		
Monto	14.400				
Tasa anual	12,0%	1,0%		Tasa Efectiva Anual	17,56%
Plazo	3 Años 36 Meses		(\$b 478,29)		
	Desgravamen	0,056%		1,464%	17,56%
	Sum	1,056%	(\$b 482,92)	Mensual	Anual
	Formularios	5			
		0,00096%			
	Sum	1,057%	(\$b 483,00)		
	Seguro	0,400%			
	Sum	1,457%	(\$b 516,87)		
	Gastos Notario	35			
		0,00675%			
	Sum	1,464%	(\$b 517,45)	Dif.	(\$b 39,17)
					8,19%

$$TEA = \left[\frac{1 + (i + c) \frac{PPI}{360}}{1 - or} \right] - 1$$

TEA = Tasa efectiva anual equivalente activa

i = Tasa nominal anual

c = Comisiones expresadas en porcentaje

PPI = Periodicidad del pago de intereses

or = otros recargos expresados en porcentaje

Fórmula para el cálculo de la cuota de un Préstamo pagadero en Cuotas Fijas (Método Francés)

$$A = \frac{C * TEA}{1 - (1 + TEA)^{-n}}$$

A = Cuota Fija del Préstamo (Incluye pago a capital y a intereses)

C = Monto de capital prestado

TEA = Tasa efectiva anual equivalente activa

n = Número de cuotas

$$TEP = \left[1 + i \frac{PPI}{360} \right]^{\frac{360}{PPI}} - 1$$

TEP = Tasa efectiva pasiva

i = Tasa nominal anual

PPI = Periodicidad del pago de intereses

Cálculo de la Tasa Efectiva Activa para el cliente (TEAC)

La Tasa Efectiva Activa para el cliente (TEAC) debe ser incluida en el cronograma original de pagos de una operación de crédito y en cada uno de los recibos de las amortizaciones efectuadas.

Se trata de una Tasa Interna de Retorno que iguala los flujos negativos (desembolsos) con los flujos positivos (amortizaciones del cliente):



La SFC cuenta con una Dirección de Protección al Consumidor Financiero.

Los consumidores financieros deben recibir de las Entidades Financieras:

- *Información clara y suficiente sobre productos y servicios, incluyendo sus derechos y deberes.*
- *Un servicio con calidad.*



Punto de Contacto





Regulación Federal en los Estados Unidos.

El uso de la APR.

Regulación «Z» (1968)



Oferta Crediticia en USA

	Plazo	Tasa	APR	Pago M.	Monto
	30	4,25%	4,47%	984	200.000
QuickenLoans	15	3,63%	4,02%	1.442	
	20	3,88%	4,20%	1.199	
AmeriSave	30	4,75%	4,78%	1.043	200.000
	15	4,00%	4,04%	1.479	
LoanDepot	30	4,00%	4,23%	955	200.000
	15	3,63%	3,99%	1.442	



La tasa anual equivalente (TAE)

La T.A.E. es un indicador que, en forma de tanto por ciento anual, revela el **coste o rendimiento efectivo de un producto financiero**, ya que incluye el interés y los gastos y comisiones bancarias.

¿Para qué sirve?

La T.A.E. es muy útil porque **permite comparar distintos productos**.

Los derechos básicos del cliente en España

Recibir información sobre las **tarifas de comisiones bancarias**, los gastos que le pueden cobrar y las normas de valoración de la entidad de crédito. Esos datos deben estar registrados en el Banco de España y las entidades **no podrán exigirle importes superiores**.

EXISTE UNA DISPOSICIÓN LEGAL QUE ANULA EL IMPACTO DEL ÍNDICE

La desconocida cláusula del 'suelo' frustrará las ilusiones de muchos hipotecados

- Una cláusula conocida como 'suelo' limita el impacto del Euribor sobre las hipotecas.
- Ausbanc^[1]: 'Habrà gente que espera pagar menos este mes y se llevará una sorpresa'.
- Empleado de banca: 'Al firmarse el crédito no se comenta.
- Ni lo preguntan ni lo dices'.

JUZGADO DE LO MERCANTIL Nº 2 DE SEVILLA

Avda. de la Buhaira nº 26 Edificio NOGA - Planta 7ª

Tlf.: 955921006 / 007/ 008/ 009. Fax: 955921010

NIG: 4109142M20100000982

Procedimiento: JUICIO VERBAL 348/2010. Negociado: 5

Deudor: D/ña. CAJAMAR, CAJA DE AHORROS DE GALICIA, BBVA SA y CAJAMAR CAJA RURAL SCC

Procurador/a Sr./a.: MAURICIO GORDILLO ALCALA, MARTA MUÑOZ MARTINEZy MARIA DOLORES ROMERO GUTIERREZ

Letrado/a Sr./a.:

Acreedor D/ña.: ASOCIACION DE USUARIOS DE SERVICIOS BANCARIOS

Procurador/a Sr./a.: JUAN RAMON PEREZ SANCHEZ

Letrado/a Sr./a.:

1º Declaro La NULIDAD, por abusivas, de las denominadas "cláusulas suelo" de autos, en los prestamos hipotecarios a interés variable con consumidores, celebrados por las entidades BBVA, LA CAIXA y CAJAMAR, dado el desfase apreciado de las mismas

2º Condeno a BBVA, LA CAIXA y CAJAMAR a la eliminación de dichas condiciones generales de la contratación y a abstenerse de utilizarlas en lo sucesivo en sus contratos de préstamo hipotecario con consumidores y usuarios.

S E N T E N C I A n º 246/10

OCT 2010

^[1] AUSBANC es la Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios – España (www.ausbanc.es/)

Agenda

1. Introducción
2. Diagnóstico de la Situación en Guatemala (Resumen)
3. Mejores prácticas de Transparencia y Protección

4. Conclusiones

Citas de Joseph Stiglitz

- *«La autorregulación no es suficiente, como se puso de manifiesto en Estados Unidos, como tampoco lo son los estándares más estrictos de transparencia y divulgación».*
- *«Las regulaciones también tienen que abordar los temas de protección al consumidor y el acceso a los mercados financieros por todos los grupos sociales».*
- *«No basta con la existencia de buenas regulaciones, sino que es necesaria su implementación».*

Citas de Joseph Stiglitz

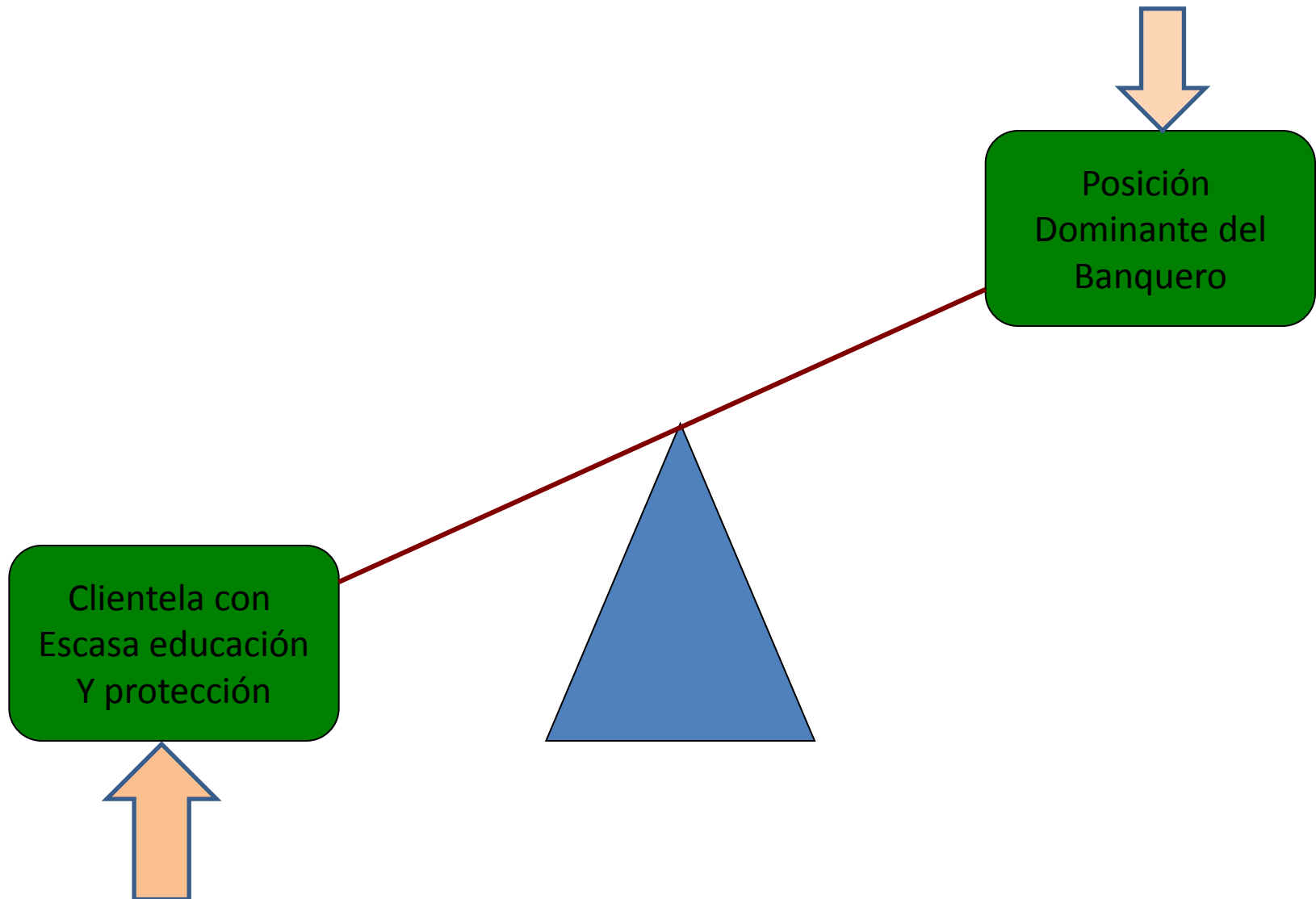
- *«Los países necesitan diseñar instituciones regulatorias que sean inmunes de ser capturadas por intereses creados y en donde la voz de los perjudicados por regulaciones fallidas sea representada adecuadamente».*
- *«A las instituciones financieras de países que rehúsen cumplir con los estándares internacionales se les prohíba comerciar con las economías bien reguladas».*

Citas de AFI

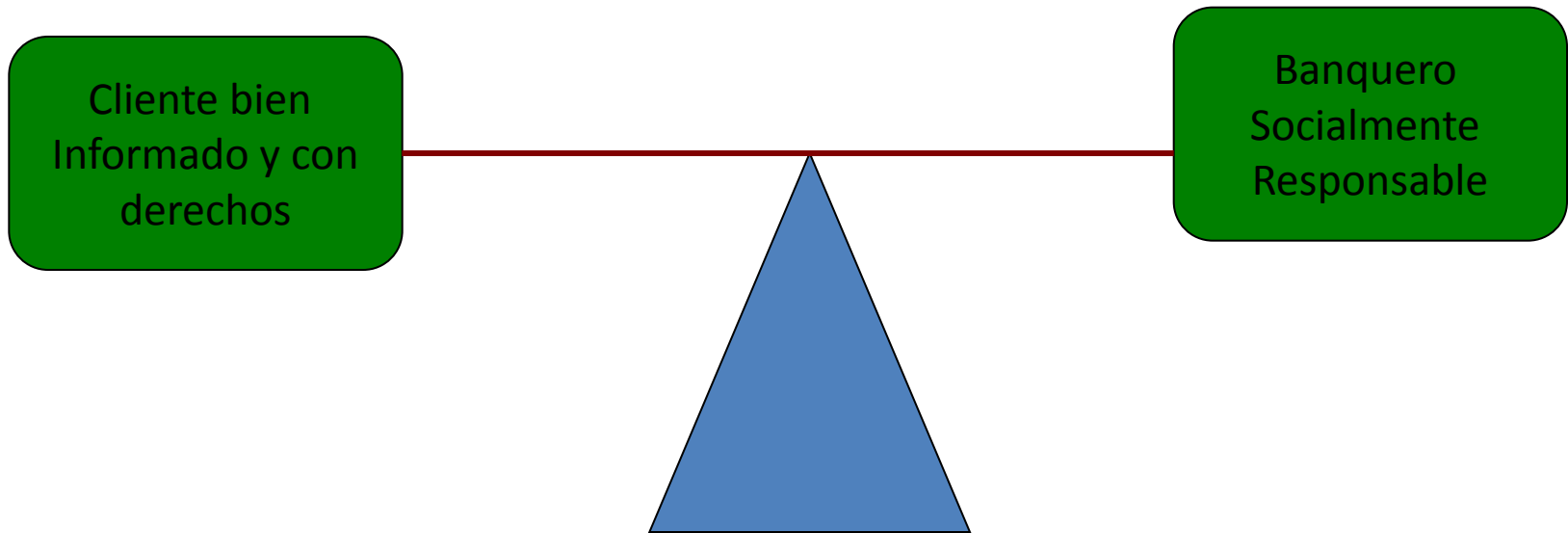
(Alliance for Financial Inclusion)

- *Las instituciones financieras que abrazan la transparencia, la reparación y la educación financiera, promueven la inclusión financiera y amplían el mercado.*
- *Las instituciones financieras que entienden el potencial de la inclusión financiera, reconocen que a largo plazo está en su mejor interés, promover prácticas justas y equitativas de negocio, como parte del buen gobierno y la construcción de marca, que promoverá buenos retornos para las instituciones y consumidores.*

Situación Previa - Desequilibrio



Situación ideal





Gracias