



NP-(2018-04-06)

Sudeban emite nueva circular para proteger los derechos de usuarios y usuarias del Sistema Bancario Nacional



La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban), en vista de las reiteradas denuncias recibidas del público en general, relativas a la exclusión, restricción, disuasión y / o discriminación en la apertura y mantenimiento de los instrumentos de captación, por parte de los bancos, ratifica mediante nueva circular emitida al sector bancario, el cumplimiento de la Circular N° SIB-II-GGR-GNP-22290 de fecha 24 de octubre de 2017, con el objetivo de proteger los derechos de los usuarios y usuarias del sistema bancario nacional, en relación a lo siguiente:

- Abrir cuentas de ahorro y depósitos de manera que la población pueda hacer uso de estos instrumentos para canalizar el ahorro familiar.
- No trasladar por ninguna razón la tenencia de una cuenta de ahorro a una corriente u otro tipo de instrumento de captación, sin la previa solicitud por escrito del cliente, la cual de ser el caso, debe reposar en el expediente de éste.



- No limitar la apertura y mantenimiento de cuentas corrientes, ahorro y depósitos a plazo, así como condicionarse o restringirse a montos máximos y mínimos.
- No inducir a la apertura de cuentas o a la adquisición de otros productos financieros distintos o con rendimientos inferiores a los requeridos por el cliente, usuario y usuaria.
- No inactivar, bloquear o cancelar las cuentas de depósitos de ahorros, las cuentas corrientes y otros instrumentos de captación de naturaleza similar por la ausencia de movimientos de depósitos, retiros o transferencias.
- No efectuar descuentos por cualquier concepto de las cuentas denominadas nóminas y aquellas cuentas a través de las cuales se cancelen pensiones y jubilaciones, sean éstas corrientes o de ahorro, sin la previa autorización expresa del titular de las mismas, la cual siempre podrá ser revocable.
- No descontar de las cuentas bancarias y tarjetas de crédito que el cliente mantenga con la Institución Bancaria, algún monto por concepto de servicios que éste no haya solicitado; razón por la cual, deberá implementar los mecanismos necesarios para que el cliente notifique al Banco sobre los servicios autorizados por él para ser cancelados a través de los productos que posea.
- En la circular, la Sudeban también indica que a los efectos de preservar la seguridad de los depositantes, los instrumentos de captación que no presenten movimientos deberán ser objeto de seguimiento especial por parte de la Institución, la cual deberá establecer mecanismos de controles internos adecuados distintos al bloqueo, inactivación y cancelación.



Asimismo, reza que sólo se permitirá el bloqueo preventivo cuando la Institución presuma que el cliente está siendo víctima de un fraude; para ello, el bloqueo no podrá exceder de veinticuatro (24) horas y debe quedar constancia en el expediente de los procedimientos utilizados a los fines de localizar al cliente para notificarle de la referida situación.

La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban), toma esta medida en defensa de los derechos de los ciudadanos en el acceso a la banca, para garantizar la socialización bancaria, en concordancia a los lineamientos emanados por el Presidente de la República Bolivariana de Venezuela, Nicolás Maduro Moros.

