



SIB-II-GGR-GNP-3 006 7

Caracas 03 NOV 2016

CIRCULAR ENVIADA A LAS INSTITUCIONES BANCARIAS; RELATIVA A LOS:

PENSIONADOS DEL INSTITUTO VENEZOLANO DE LOS SEGUROS SOCIALES (IVSS)

Me dirijo a usted en atención al contenido de los artículos 3, 7 y 18 de la Resolución N° 063.15 publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.809 de fecha 14 de diciembre de 2015, contentiva de las "Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuaris de los Servicios Financieros", en concordancia con lo dispuesto en la Resolución N° 487.10 publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.520 de fecha 29 de septiembre de 2010, referente a las "Normas relativas a la atención y adecuación de las instalaciones para las personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas"; y en la Circular signada con la nomenclatura SIB-II-GGR-GNP-09338 del 27 de marzo de 2013, relativa a "La emisión y entrega de tarjeta de débito a los pensionados del Instituto Venezolano de los Seguros Sociales".

En tal sentido, este Organismo de conformidad con lo establecido en los artículos 171 numeral 26 y 172 numeral 6 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, le instruye a esa Institución Bancaria lo siguiente:

1. En relación a los recaudos solicitados para la apertura de cuentas para pensionados, no podrán exigir requisitos adicionales a los señalados por el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS).

2. Efectuar el pago de pensión en billetes de alta denominación.

En todo caso, el Banco debe ser garante de la entrega del monto exacto a los pensionados de acuerdo a lo solicitado por éstos.

3. La Institución Bancaria no podrá limitar a los pensionados en cuanto al monto a retirar, toda vez que éstos puedan disponer de la totalidad de los fondos o realizar retiros parciales; todo ello, de acuerdo a su voluntad.



4. Establecer un horario de atención especial dentro de los primeros cinco (5) días de pago de pensión, a fin de fortalecer la calidad del servicio a dichos usuarios; así como, minimizar el tiempo de espera en taquillas a los pensionados.

En el referido período, deberán encontrarse operativas como mínimo el setenta y cinco por ciento (75%) de las taquillas de cada agencia, las cuales se pondrán a la disposición de los pensionados para el pago correspondiente sin ningún tipo de restricción, condición o limitación.

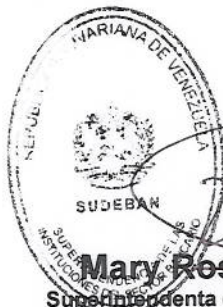
5. No limitar, condicionar, disuadir u obligar a los pensionados a realizar la apertura de un tipo de cuenta específica, establecida por esa Institución Bancaria. En este sentido, deberá ofrecer opciones adaptadas a sus necesidades. Asimismo, no podrá restringir el otorgamiento de instrumentos financieros asociados a la cuenta de pensión que faciliten su movilización.
6. No restringir o prohibir a los pensionados dentro de las Agencias u Oficinas de su red comercial, el uso de taquillas o cajeros automáticos, cuando así lo requieran, en transacciones comunes para ambos canales de atención, ofreciéndoles el uso de la alternativa de su preferencia; todo ello, en virtud que éstos deben realizar sus transacciones a través del medio que le genere más confianza.
7. Notificar a las autoridades competentes en materia de seguridad ciudadana los días correspondientes al pago de pensiones, a fin que éstas presten apoyo y colaboración en cuanto a resguardar la seguridad de los pensionados en los perímetros cercanos a las agencias bancarias.
8. Elaborar semestralmente un Plan Especial de Atención a los Pensionados, el cual deberá contener las estrategias a ser aplicadas en aras de optimizar la atención brindada a éstos; así como, el cumplimiento de la normativa prudencial emanada al respecto. Dicho Plan deberá ser remitido al Área de Calidad de Servicio Bancario de este Organismo dentro de los primeros diez (10) días del semestre en el cual será aplicado.
9. Suministrar por medio impreso a los pensionados, la información referida a las operaciones realizadas en caso de ausencia de libreta.



En virtud de lo anterior, le informo que si esa Institución Bancaria mantiene alguna limitación, condición o restricción de las aquí señaladas o cualquier otra, deberá suspenderla de manera inmediata y adecuarse a lo establecido en esta Circular.

El incumplimiento a lo señalado en la presente Circular será objeto de la aplicación de las sanciones a que haya lugar previstas en el citado Decreto.

Sírvase girar las instrucciones pertinentes a los fines de dar estricto cumplimiento a lo aquí dispuesto.



Atentamente,

Mary Rosa Espinoza de Robles
Mary Rosa Espinoza de Robles

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

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

