



**SIB-II-GGR-GNP-19151**

Caracas, 08 de septiembre de 2017

**CIRCULAR ENVIADA A LAS INSTITUCIONES BANCARIAS; RELATIVA A LA:**

**“OPTIMIZACION DE LA ATENCIÓN DE LOS PENSIONADOS EN LA RED COMERCIAL DE AGENCIAS, OFICINAS Y SUCURSALES DE LAS INSTITUCIONES BANCARIAS.”**

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 Usuarías de los Servicios Financieros”, en concordancia con lo dispuesto en la Resolución N° 487.10 del 13 de septiembre de 2010, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.520 el 29 de ese mismo mes y año, 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”; todas ellas emitidas por esta Superintendencia.

En ese sentido, de conformidad con lo establecido en el artículo 117 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en el cual se indica que toda persona podrá disponer de bienes y servicios de calidad; así como, a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno y de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 26 del artículo 171, en concordancia con el numeral 6 del artículo 172 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, esta Superintendencia le instruye a esa Institución lo siguiente:

- a) No podrá restringir ninguna de las cuentas donde se depositen los recursos de los pensionados, sin menoscabo de las acciones que deba tomar al efecto de salvaguardar los fondos depositados a este sector de la población, tomando en consideración las normas vigentes en materia de tecnología y seguridad de la información.
- b) No podrán exigir requisitos y condiciones adicionales a los señalados por el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), para la apertura, movilización y manejo de las cuentas de pensionados, ni para realizar cualquiera de sus operaciones bancarias.
- c) Atender a los pensionados en toda la red comercial de agencias, oficinas y sucursales, cuando así lo requieran, sin limitar, negar, restringir, prohibir o condicionar el acceso a cualquiera de ellas y a los servicios ofrecidos por la Institución; asimismo, debe poseer

personal capacitado y operativo en procura de proporcionarles atención prioritaria y preferencial.

- d) La entrega de efectivo a los pensionados que así lo requieran, únicamente está condicionada a la capacidad física de la agencia y la disponibilidad de efectivo que dicha agencia posea, en apego a las disposiciones que para tal fin hayan sido determinadas por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
- e) Se ratifica en todos sus aspectos la Circular SIB-II-GGR-GNP-17786 de fecha 24 de agosto de 2017, relativa a los "Servicios Relacionados con los Adultos Mayores, Pensionados, Jubilados y Discapacitados referente a las Estrategias a ser Aplicadas para Optimizar su Atención en las Instituciones Bancarias" emitida por este Ente Regulador.

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

El incumplimiento de lo aquí establecido podrá sancionarse de conformidad con lo previsto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Sírvase girar las instrucciones correspondientes a los fines de dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente Circular.

Atentamente,

**Antonio Morales Rodríguez**

Superintendente (E) de las Instituciones del Sector Bancario

Decreto N° 2.905 de fecha 8/6/2017

publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 41.168 de fecha 8/6/2017

