



**SIB-II-GGR-GNP-11309**

Caracas, 15 ABR 2015

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

**“ASISTENCIA OPORTUNA DEL APODERADO DE LA INSTITUCIÓN BANCARIA, PARA SUSCRIBIR LOS DOCUMENTOS DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS, DE CONSTITUCIÓN Y LIBERACIÓN DE HIPOTECAS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS”**

Tengo a bien dirigirme a usted, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 14 y 23 del artículo 172 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, en concordancia con el artículo 64 ejusdem y con el artículo 117 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, a los fines de establecer los lineamientos que deben considerar las Instituciones Bancarias para que las personas autorizadas a suscribir en su nombre los documentos de otorgamiento de créditos hipotecarios, de constitución o liberación de hipotecas, asistan oportunamente a la protocolización de éstos, de acuerdo con las necesidades y convenios suscritos con los usuarios y usuarias de los servicios financieros.

Al respecto, las Instituciones Bancarias deberán:

1. Contar con el personal necesario en aras de lograr que el proceso de firmas de documentos se efectúe con la máxima eficiencia y eficacia. Esto también significa disponer suficientes apoderados de acuerdo con el número de operaciones y Registros Inmobiliarios que maneja la Institución Bancaria.
2. Asegurar la asistencia de los apoderados a los Centros de Firmas y Registros Inmobiliarios, de acuerdo con lo programado por el Departamento de Protocolización del Banco o quien haga sus veces.
3. Comunicarse efectiva y oportunamente con las Instituciones Bancarias involucradas, a los fines de garantizar la concurrencia de dichos apoderados en el momento y lugar acordado, para que la protocolización de los documentos se realice sin dilaciones.
4. Fijar la fecha de la protocolización del documento, según los acuerdos y necesidades de los usuarios y usuarias de los servicios financieros.
5. Mantener un control de asistencia de los apoderados y sus suplentes a los Centros de Firmas y Registros Inmobiliarios correspondientes. Dicho control deberá estar a disposición de este Organismo, cuando así éste lo requiera.



6. Informar y explicar exhaustivamente a los clientes, a través de medios impresos y virtuales u otros, por lo menos, sobre los siguientes aspectos:
  - 6.1. Recaudos necesarios y su oportunidad de consignación.
  - 6.2. Descripción del proceso de protocolización del documento, indicando su lapso.
  - 6.3. Acciones que debe seguir el usuario y usuaria del servicio bancario durante la vigencia del referido proceso.
  - 6.4. Fecha, hora y lugar de la protocolización de los documentos correspondientes.
  - 6.5. Costo de la tramitación y los gastos aplicables, detallando las variaciones de éstos de acuerdo con las diferentes modalidades que maneje la Institución Bancaria.
7. Aclarar las dudas que al usuario y usuaria del servicio bancario se le generen, en cualquier etapa del proceso.
8. Prestar el servicio de manera personalizada y con altos estándares de calidad.
9. No extender el lapso inicialmente estipulado para la protocolización de los documentos por cambios de los apoderados de las Instituciones Bancarias involucradas.

Sírvase girar las instrucciones pertinentes a los fines de dar cumplimiento al contenido de la presente Circular.

Atentamente,

Edgar Hernández Behrens  
Superintendente

