



SIB-II-GGR-GNP- 22290

Caracas, 24 OCT 2017

CIRCULAR ENVIADA A TODAS LAS INSTITUCIONES BANCARIAS, RELATIVA A:

“EVITAR LA DISCRIMINACIÓN, RESTRICCIÓN, DISUASIÓN O PROHIBICIÓN DE APERTURA Y MANTENIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS DE CAPTACIÓN”

Tengo a bien dirigirme a usted, en la oportunidad de informarle que esta Superintendencia ha recibido reiteradas denuncias 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, situación que este Organismo considera una práctica que mas allá de tener una justificación económica, menoscaba los derechos de la población en el acceso al Sistema Bancario, toda vez que estos instrumentos financieros son un medio tradicional de fomento y canalización del ahorro familiar.

En consecuencia, conforme con lo establecido en el numeral 26 del artículo 171 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, en concordancia con el numeral 7 del artículo 172, ejusdem y lo establecido en el artículo 58 de la Resolución N° 063.15 del 12 de junio de 2015 contentiva de las “Normas relativas a la protección de los usuarios y usuarias de los servicios financieros” publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.809 del 14 de diciembre del mismo año, este Ente Regulador con el objeto de proteger los derechos de los usuarios y usuarias del sistema bancario, instruye a las Instituciones Bancarias lo siguiente:

- a. No restringir la relación con los clientes, usuarios y usuarias por discriminaciones fundadas en sexo, raza, religión, opinión o cualesquiera otras condiciones análogas personales o sociales.
- b. Abrir cuentas de ahorro y depósitos de manera que la población pueda hacer uso de estos instrumentos para canalizar el ahorro familiar.
- c. No trasladar por ninguna razón la tenencia de una cuenta de ahorro a una corriente, sin la previa solicitud por escrito del cliente, la cual de ser el caso, debe reposar en el expediente de éste.
- d. No limitar la apertura y mantenimiento de cuentas corrientes, de ahorro y depósitos a plazo, así como, condicionarse o restringirse a montos máximos y mínimos.
- e. 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.



- f. No inactivar, bloquear y mucho menos cancelar 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.

Al efecto 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 control interno adecuados distintos al bloqueo, inactivación y cancelación.

No obstante, solo 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.

- g. 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.

- h. 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.

Con la presente Circular se deroga el contenido de las Circulares Nros. SIB-II-GGR-GNP-05851 y SIB-II-GGR-GNP-09940, SIB-II-GGR-GNP-04686, SIB-II-GGR-GNP-39387 de fechas 15 de marzo y 14 de abril de 2011, 24 de febrero y 3 de diciembre de 2012; respectivamente.

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

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