



SIB-II-GGR-GNP-

04522

Caracas, 21 MAR 2018

## **CIRCULAR ENVIADA A TODAS LAS INSTITUCIONES BANCARIAS; RELATIVA A LAS:**

### **ESTRATEGIAS A SER APLICADAS PARA OPTIMIZAR LA ATENCIÓN DE LOS PENSIONADOS EN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS.**

Me dirijo a usted en atención a 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; así como, al contenido de los artículos 3, 7 y 8 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 ese sentido, esta Superintendencia en el proceso de mejora y optimización del pago de pensiones como parte de las iniciativas que se están llevando a cabo para velar por la calidad de los servicios bancarios, y de conformidad 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, le reitera a esa Institución Bancaria el trato prioritario y preferencial que debe dar en la atención que preste a los pensionados en toda su red comercial de agencias, oficinas y sucursales. Asimismo, este Organismo le instruye realizar el pago mensual de los pensionados atendiendo al último número de su cédula de identidad, durante tres (3) días consecutivos en función de lo que establezca el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS); todo ello, de acuerdo con el siguiente cronograma:

- a) Primer día: 0, 5, 6 y 9
- b) Segundo día: 1, 4 y 8
- c) Tercer día: 2, 3 y 7

No obstante lo anterior, en el caso que el pensionado no pueda asistir el día que le corresponde según el cronograma anterior, la Institución Bancaria deberá garantizar el monto de la pensión en el momento que éste la solicite.



República Bolivariana de Venezuela  
Superintendencia de las Instituciones  
del Sector Bancario  
SIP: G-20007161-3

Visto lo anterior, esa Institución Bancaria dispondrá y mantendrá al momento de efectuar el pago de la pensión en billetes de alta denominación. En todo caso, debe ser garante de la entrega del monto exacto a los pensionados de acuerdo a lo requerido por éstos.

Asimismo, es importante que la Institución Bancaria provea durante esos días suficientes puntos de atención, cajas y taquillas en su red comercial de agencias, oficinas y sucursales; así como, tener personal capacitado y operativo para dar una atención prioritaria y preferencial a los pensionados; suministrando a éstos de forma impresa la información requerida sobre las operaciones realizadas, en caso de ausencia de libreta.

Cabe destacar, que deberá exhibir la presente Circular en todas sus agencias, oficinas y sucursales en un lugar visible para todos los clientes y usuarios.

Finalmente, le informo que si esa Institución Bancaria mantiene alguna limitación, condición o restricción a lo aquí señalado o cualquier otra que menoscabe el trato prioritario y preferencial que deben tener los pensionados, deberá suspenderla de manera inmediata y adecuarse al contenido de esta Circular. Igualmente, se les recuerda que éstos podrán asistir cualquier día del mes fuera del cronograma antes indicado a realizar las transacciones bancarias que tengan a bien efectuar.

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 aquí dispuesto; así como, hacer del conocimiento del personal de esa Institución el contenido de 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