



SIB-DSB-CJ-OD-

00239

Caracas, 14 ENE. 2021

CIRCULAR ENVIADA A: TODAS LAS INSTITUCIONES BANCARIAS, REDES INTERBANCARIAS Y OPERADORAS DE TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO.

MEDIOS ALTERNATIVOS DE PAGOS ELECTRONICOS

Tengo a bien dirigirme a ustedes de conformidad con lo establecido en el numeral 26 del artículo 171 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario y en el marco de las políticas implementadas por el Ejecutivo Nacional tendentes a combatir y proteger el uso del Bolívar mediante los nuevos mecanismos ofrecidos por la economía digital, adoptando las medidas idóneas y necesarias para incrementar y mantener un sistema de pagos completamente electrónico y accesible para la población en general, prestando especial atención a los adultos mayores.

En ese sentido y de conformidad con las disposiciones establecidas en la Resolución N° 641.10 de fecha 23 de diciembre de 2010, contentiva de las "Normas que regulan el uso de los servicios de la Banca Electrónica", esta Superintendencia instruye la implementación de las siguientes medidas:

- ✓ Establecer mecanismos expeditos para atender solicitudes de reemplazo de tarjetas de débito con la finalidad de facilitar el uso de los medios de pago electrónico.
- ✓ Identificar y subsanar las dificultades en los procesos de suscripción y afiliación a los servicios.
- ✓ Ejecutar los ajustes necesarios para garantizar la eficiencia del servicio de banca electrónica y procurar que los mismos sean amigables y accesibles, especialmente para la población adulto mayor.



- ✓ Los procesos involucrados deberán cumplir con los estándares de calidad de servicio bancario, procurando la atención personalizada a través de métodos no presenciales.
- ✓ Desarrollar e implementar campañas publicitarias educativas que incluyan los medios digitales y tradicionales disponibles, fomentando los beneficios del servicio de la banca electrónica y el pago de bienes y servicios a través de los medios de pago electrónicos, tomando en consideración al adulto mayor.

Finalmente, las instituciones bancarias deberá garantizar la digitalización del 100% de sus mecanismos de pago, siendo pertinente señalar que no obstante a la instrucción aquí indicada, son garantes de las transacciones que se ejecuten a través de su plataforma, en consecuencia recaen sobre éstas, contar con controles en el uso y acceso de sus herramientas tecnológicas, debiendo adoptar mecanismos de seguridad a fin de evitar que terceros distintos al cliente vulneren sus plataformas sin contar con las autorizaciones y validaciones conforme a la normativa legal vigente.

Atentamente,

Antonio Morales Rodriguez
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