



RESOLUCIÓN

NÚMERO: 194 - 11

FECHA: 07 JUL 2011

Visto que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece que el Estado debe promover la iniciativa privada, garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población; así como, el derecho que tienen los ciudadanos a disponer de servicios de calidad e información adecuada sobre las características de los servicios a los cuales acceden, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno.

Visto que el objeto principal del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.627 el 2 de marzo de 2011, consiste en procurar el funcionamiento de un sector bancario sólido, transparente, confiable y sustentable que contribuya al desarrollo económico-social de la nación, que proteja el derecho de la población venezolana a disfrutar de los servicios bancarios y que establezca los canales de participación ciudadana.

Visto que la inclusión social tiene un papel importante en el crecimiento económico de nuestra nación, permitiendo el acceso de los grupos poblacionales de menores ingresos a los servicios financieros, logrando así contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida y bienestar del colectivo.

Visto que la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario debe velar por un desarrollo armónico y ordenado de la red de distribución de los servicios bancarios, a los fines de que éstos cubran racionalmente las expectativas de crecimiento de la demanda de tales servicios.

Visto que las instituciones en aras de desarrollar su actividad comercial emplean métodos tradicionales como la instalación de oficinas, sucursales, agencias; así como, las taquillas externas, taquillas asociadas y centros de negocio que les permiten llegar a la sociedad y de esta forma incentivar el crecimiento económico.

Visto que entre las diferentes modalidades de taquillas se encuentran las que están ubicadas en lugares que no corresponden a las oficinas, sucursales y agencias de las instituciones financieras, las cuales constituyen una extensión de los servicios financieros ofrecidos al público y su funcionamiento promueve el incremento de las transacciones efectuadas por éstas y el ritmo de la actividad comercial en los sitios o

ubicaciones donde funcionan, debiendo responder a criterios de eficiencia, comodidad, seguridad y precisión; a los fines de constituirse en efectivos mecanismos de ampliación del alcance de la actividad bancaria.

Visto que es primordial para la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, mantener una adecuada regulación sobre los nuevos mecanismos que implementen las instituciones del sector bancario para extender el alcance de sus servicios al público; así como, actualizar las normas ya existentes en aras de fomentar una mayor accesibilidad para el ejercicio de la actividad financiera.

Visto la necesidad de salvaguardar el derecho de los usuarios y usuarias del Sistema Bancario Nacional a la información oportuna; así como, asegurar que la apertura, traslado y cierre de las oficinas, sucursales y agencias se realicen bajo parámetros adecuados conforme a estudios de mercado y potencialidades del entorno y en concordancia con el artículo 22 y numeral 14 del artículo 172 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario, esta Superintendencia resuelve emitir las presentes:

“NORMAS PARA LA APERTURA, TRASLADO O CIERRE DE AGENCIAS, OFICINAS, SUCURSALES Y CENTROS DE NEGOCIO E INSTALACIÓN Y CIERRE DE TAQUILLAS EXTERNAS, TAQUILLAS ASOCIADAS, MOSTRADORES INFORMATIVOS, CAJEROS AUTOMÁTICOS O ELECTRÓNICOS Y OTRAS MODALIDADES DE ATENCIÓN A CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS, EN EL TERRITORIO NACIONAL”

**CAPÍTULO I
DEFINICIONES**

Artículo 1: La presente Resolución está dirigida a los bancos universales, bancos microfinancieros, casas de cambio y operadores cambiarios fronterizos sometidos a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

Artículo 2: El objeto de la presente Resolución es regular la apertura, traslado o cierre de agencias, oficinas, sucursales y centros de negocio e instalación y cierre de taquillas externas, taquillas asociadas, mostradores informativos, cajeros automáticos o electrónicos y otras modalidades de atención al cliente, usuario y usuaria en el territorio nacional de los bancos universales, bancos microfinancieros, casas de cambio y operadores cambiarios fronterizos sometidos a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de este Organismo.

Artículo 3: Sólo a los efectos de las presentes normas, se entenderán como:

- a. **Agencia, oficina y sucursal:** Son extensiones de la institución que funcionan en un establecimiento, que pueden ofrecer productos y servicios o realizar actividades administrativas y operativas, para el cumplimiento y desarrollo de su razón social.
- b. **Apertura:** Constituye el inicio efectivo de operaciones y actividades de una agencia, oficina sucursal y centro de negocio.
- c. **Cajeros automáticos o electrónicos:** Son equipos de autoservicio que ofrecen las instituciones a sus clientes, usuarios y usuarias para realizar operaciones y transacciones consideradas de mayor frecuencia de manera directa.
- d. **Centro de negocio:** Son extensiones de la institución que dependen de una agencia, oficina o sucursal, cuyo objetivo es brindar asesoría e información de sus productos y servicios.
- e. **Cierre:** Constituye el cese permanente de las actividades de una agencia, oficina, sucursal, taquilla externa, taquilla asociada, centro de negocio u otras modalidades de atención.
- f. **Cliente:** Toda persona natural o jurídica que contrata productos y/o servicios financieros de una institución.
- g. **Establecimiento Mercantil:** Persona jurídica que destina un espacio físico para la instalación de una modalidad de atención a clientes, usuarios y usuarias mencionadas en la presente norma.
- h. **Instalación:** Constituye el inicio efectivo de operaciones y actividades de una taquilla externa, taquilla asociada, cajero automático o electrónico, mostrador informativo y otras modalidades de atención.
- i. **Institución:** Bancos universales y bancos microfinancieros sometidos a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
- j. **Institución no bancaria:** Casas de cambio y operadores cambiarios fronterizos sometidos a la inspección, supervisión, vigilancia, regulación y control de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
- k. **Mostrador informativo:** Espacio que ocupa temporalmente una Institución en un evento específico, mediante el cual sólo ofrece información de los productos y servicios que brinda.
- l. **Otras modalidades de atención:** Cualquier modalidad de atención al cliente, usuario y usuaria diferente a los aquí definidos que promociona productos y ofrece servicios.
- m. **Taquilla asociada:** Centro de atención al cliente, usuario y usuaria que depende de una agencia, oficina o sucursal, ubicada en el espacio físico de un establecimiento mercantil con los que suscriben un convenio relativo a condiciones de operación y

proveniencia de fondos del referido establecimiento; atendida por personal de la institución, que presta servicios e informan productos a sus clientes, usuarios y usuarias.

- n. **Taquilla externa:** Establecimiento dedicado como centro de atención del cliente, usuario y usuaria que depende de una agencia, oficina o sucursal, que puede estar ubicada en el perímetro de la misma edificación o en un lugar distinto a ésta, que presta una cantidad limitada de servicios e informa sobre sus productos a los clientes, usuarios y usuarias.
- ñ. **Traslado:** Corresponde al cambio de ubicación física de una agencia, oficina, sucursal o centro de negocio dentro del mismo Municipio.
- o. **Usuario y usuaria:** Toda persona natural o jurídica que use productos y/o servicios financieros de una institución.

CAPÍTULO II DISPOSICIONES COMUNES

Artículo 4: Las instituciones solicitarán autorización a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario por lo menos con sesenta (60) días continuos de anticipación para cualquier apertura, traslado o cierre de agencias, oficinas, sucursales.

La apertura, traslado y cierre debe obedecer al conocimiento integral que los directores y administradores tengan de los mercados potenciales, de la situación de competencia en las zonas correspondientes, de la capacidad operativa de la institución y de la incidencia que tales decisiones tienen sobre su estructura económica y financiera.

Para el caso de la apertura, tal conocimiento deberá basarse en un estudio técnico de factibilidad, el cual será anexado a la solicitud, incluyendo los siguientes aspectos:

- a. Fecha de apertura.
- b. Nombre y número del código asignado por la institución a la agencia, oficina o sucursal.
- c. Estudio del mercado potencial y de la situación de competencia en el municipio o parroquia donde se tiene previsto la apertura, incorporando una relación sobre la ubicación y número de agencias, oficinas, sucursales, taquillas y demás modalidades de atención de todas las instituciones que operen en dicho municipio o parroquia.
- d. Análisis de la capacidad operativa de la institución, que convenga la adecuación de los sistemas informáticos, medios de comunicación, vías de acceso y diseño de la planta física para satisfacer las necesidades de la agencia, oficina o sucursal.
- e. Especificaciones de la inversión inicial requerida para la apertura de la agencia, oficina, sucursal.

- f. Estudio de rentabilidad donde se reflejen las proyecciones financieras de los seis (6) primeros semestres que demuestren la viabilidad económica de la agencia, oficina y sucursal; así como, el punto de equilibrio que resulte de estas proyecciones, la tasa interna de retorno y el valor actual neto.
- g. Planos, planos alzados, gráficos de corte de área e imágenes fotográficas, donde se evidencie la adecuación de la estructura en cumplimiento de las normas legales y sub legales para el acceso de las personas con discapacidad.
- h. Carta compromiso suscrita por la Junta Directiva de la institución, donde se certifique que la futura agencia, oficina o sucursal contará con el personal necesario durante toda la jornada laboral; todo ello de conformidad con lo establecido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario y la normativa prudencial emanada de este Organismo relativa a la protección de los usuarios de los servicios financieros.
- i. Variables que fueron analizadas para determinar la cantidad de cajeros automáticos o electrónicos a instalar, de ser el caso.

Artículo 5: Posterior a la autorización de apertura de una agencia, oficina o sucursal y previo al inicio de operaciones, la institución deberá consignar copia del Certificado de Seguridad previsto en el artículo 2 del Decreto Presidencial N° 2.514 de fecha 27 de diciembre de 1977, publicado en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 31.397 del 4 de enero de 1978.

Artículo 6: La institución conjuntamente con la solicitud de autorización del traslado de una agencia, oficina o sucursal, deberá consignar un informe que indique, entre otros aspectos, los siguientes:

- a. Fecha del traslado.
- b. Nombre, dirección exacta y número del código asignado por la institución a la agencia, oficina o sucursal; así como, a la cual serán trasladadas las operaciones.
- c. Dirección exacta de la ubicación donde se instalarán los cajeros automáticos o electrónicos que posee la agencia, oficina o sucursal que se pretende trasladar, de ser el caso.
- d. Razones que fundamenten el traslado.
- e. Estadísticas asociadas al número de transacciones mensuales que se realizan a través de los cajeros automáticos o electrónicos; así como, los resultados de los estudios efectuados para determinar el impacto en los niveles de atención a clientes, usuarios y usuarias.

Asimismo, dentro de los diez (10) días de anterioridad al inicio de operaciones tendrá que remitir copia del Certificado de Seguridad previsto en el artículo 2 del Decreto Presidencial N° 2.514 de fecha 27 de diciembre de 1977, publicado en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 31.397 del 4 de enero de 1978.

Artículo 7: El cambio de ubicación física de una agencia, oficina, sucursal, centro de negocio u otras modalidades de atención, a un municipio distinto donde se realizó la apertura inicial de éstas, se tratará como una nueva apertura; a tales efectos, deberá remitir la información requerida para ello.

Artículo 8: Las instituciones deberán informar a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, con periodicidad mensual, la instalación de nuevos cajeros automáticos o electrónicos, la dirección exacta de funcionamiento y la agencia, oficina o sucursal, de la cual dependerán.

Artículo 9: Las agencias, oficinas, sucursales, taquillas en cualquier modalidad, los centros de negocio y las otras modalidades de atención deberán estar plenamente identificadas con el nombre de la institución; asimismo, deben contar con medios de divulgación apropiados para informar a los clientes, usuarios y usuarias acerca de la ubicación, los servicios y productos que se presten; para ello deberán dar cumplimiento a lo establecido en la normativa prudencial emitida por este Organismo, relativa a publicidad y propaganda sobre productos y servicios financieros.

Artículo 10: Las instituciones no podrán abrir o trasladar agencias, oficinas, sucursales y centros de negocio, ni instalar las taquillas contempladas en la presente Resolución y otras modalidades de atención cuando:

- a. Experimenten pérdidas acumuladas que afecten su patrimonio en cualquier cuantía durante los tres (3) últimos meses.
- b. Mantengan durante al menos un mes, los índices de adecuación patrimonial total y de patrimonio contable por debajo de los porcentajes requeridos por esta Superintendencia.
- c. Pierdan o reduzcan en menos de un cincuenta por ciento (50%) su capital social.
- d. Presenten durante al menos un trimestre, un capital inferior al mínimo exigido.
- e. Incumplan de manera reiterada las disposiciones establecidas por la legislación vigente o a las normas emanadas de este Organismo.

Artículo 11: Las instituciones deberán publicar la apertura, traslado o cierre de sus respectivas agencias, oficinas, sucursales, en un diario de circulación nacional, dentro de los diez (10) días continuos anteriores a ello; con el fin de informar al público: nombre, dirección de las mismas, el inicio, traslado o culminación de sus operaciones y los servicios a ser prestados, de ser el caso. En este sentido, las que se encuentren en

el interior del país, sólo será necesaria dicha publicación en un periódico de circulación regional, del lugar donde se encuentre ubicado dicho centro de atención.

El referido aviso de prensa deberá ser remitido en original a este Ente Regulador dentro de los cinco (5) días continuos siguientes a la fecha de su publicación.

Artículo 12: Las instituciones deberán publicar y mantener en su página web la apertura, traslado o cierre de sus agencias, oficinas, sucursales; así como, la instalación y cierre de sus taquillas externas, taquillas asociadas y las otras modalidades de atención, dentro de los treinta (30) días continuos anteriores a la fecha prevista para ello, con el fin de informar al público la dirección de las mismas, el inicio, traslado o culminación de sus operaciones y los servicios a ser prestados, de ser el caso.

Artículo 13: La solicitud de autorización para el cierre de agencias, oficinas y sucursales que pretendan realizar las instituciones, deberá venir acompañada de un informe que contemple los siguientes aspectos:

- a. Fecha estimada de cierre.
- b. Nombre, dirección exacta y número del código asignado por la institución a la agencia, oficina o sucursal que cerrará; así como, de la agencia que cubrirá sus operaciones.
- c. Dirección exacta de la ubicación donde se instalarán los cajeros automáticos o electrónicos que posee la agencia, oficina o sucursal que se pretende cerrar, de ser el caso.
- d. Justificación del cierre.
- e. Estadísticas asociadas al número de transacciones mensuales que se realizan a través de los cajeros automáticos o electrónicos; así como, los resultados de los estudios efectuados para determinar el impacto en los niveles de atención a clientes, usuarios y usuarias.
- f. Medios de comunicación que adoptará la institución para informar a los clientes, usuarios y usuarias sobre la culminación de los servicios.
- g. Modelo de los avisos que serán publicados para notificar el cierre, bien sea en el diario o en la página web de la institución.

Artículo 14: La Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario tendrá quince (15) días, contados a partir de la fecha de la solicitud de cualquiera de los procesos autorizatorios establecidos en la presente Resolución, para emitir un pronunciamiento al respecto.

Cuando el contenido de la documentación consignada ante este Organismo no refleje la información suficiente y necesaria para la evaluación del caso, se le comunicará a la institución mediante oficio motivado, indicándole las deficiencias observadas y en consecuencia se le solicitará nuevamente la documentación respectiva con las correcciones correspondientes; en este caso, una vez consignada, comenzará a transcurrir el plazo antes indicado.

CAPÍTULO III

RÉGIMEN PARA TAQUILLAS ASOCIADAS

Artículo 15: Sólo requerirá autorización previa de este Organismo Regulador, la primera instalación de la taquilla asociada que la institución estime que iniciará operaciones después de la entrada en vigencia de la presente Resolución; a tales fines, consignará con sesenta (60) días continuos de anterioridad a su inicio de operaciones, la siguiente información:

- a. Copia certificada del Acta de Junta Directiva de la institución donde conste la aprobación para gestionar la instalación.
- b. Dirección exacta de la ubicación donde se instalará.
- c. Estudio Técnico de Factibilidad que fundamente la instalación, el cual deberá incluir como mínimo los aspectos que se detallan a continuación:
 - c.1 Estudio del mercado potencial y de la situación de competencia en el municipio o parroquia donde se tiene previsto la instalación, incorporando una relación sobre la ubicación y el número de agencias, oficinas, sucursales, taquillas y otras modalidades de atención de todas las instituciones que operen en dicho municipio o parroquia.
 - c.2 Especificación de la inversión inicial requerida para la instalación a que hubiere lugar; si fuera el caso, para la puesta en marcha del servicio; así como, la certificación emitida por la institución, donde conste la existencia de un sistema de seguridad en la estructura física instalada.
 - c.3 Análisis del impacto económico-financiero en la estructura patrimonial de la institución, que incluya las proyecciones de los estados financieros para los seis (6) primeros semestres, y contenga entre otros los costos operacionales implícitos, tales como: gastos de publicidad, plataforma tecnológica, bases utilizadas para estimar la cantidad de clientes potenciales, y todas aquellas variables que permitan determinar su viabilidad financiera y operacional.
- d. Productos y servicios que ofrecerá.
- e. Agencia de la cual dependerá.
- f. Información detallada sobre las aplicaciones y la plataforma tecnológica a ser utilizada en la operatividad; así como, de los mecanismos para identificar, medir,

monitorear y limitar sus riesgos inherentes, incluyendo las aplicaciones asociadas a la seguridad de los datos.

- g. Copia del modelo del convenio a ser suscrito entre la institución y el establecimiento mercantil.
- h. Horario de atención al público.
- i. Fecha en que comenzará a operar.
- j. Proceso de actualización contable de las transacciones que se ejecutan a través de los sistemas de taquillas y plataforma; así como, los niveles de seguridad aplicados para salvaguardar los datos.
- k. Medidas de seguridad que se adoptarán en la estructura física a ser instalada.
- l. Condiciones de la póliza de seguros a ser contratada por la institución para resguardar los riesgos de hurto, robo o atraco del efectivo.

Artículo 16: La institución deberá notificar a este Ente Supervisor con sesenta (60) días continuos de anticipación, la instalación de posteriores taquillas asociadas, las cuales deberán mantener las mismas características de la autorización otorgada; para ello, deberá remitir la información que a continuación se señala:

- a. Fecha en que comenzará a operar.
- b. Dirección exacta de la ubicación donde se instalarán.
- c. Agencia de la cual dependerá.
- d. Horario de atención al público.
- e. Proceso de actualización contable de las transacciones que se ejecutan a través de los sistemas de taquillas y plataforma; así como, los niveles de seguridad aplicados para salvaguardar los datos.
- f. Medidas de seguridad que se adoptarán en la estructura física a ser instalada.
- g. Condiciones de la póliza de seguros a ser contratada por la institución para resguardar los riesgos de hurto, robo o atraco del efectivo.

Artículo 17: El convenio que suscriba la institución con el establecimiento mercantil, deberá contener como mínimo los siguientes aspectos:

- a. La identificación de las partes.
- b. Las responsabilidades y prohibiciones del establecimiento mercantil y de la institución.

- c. Las obligaciones de ambas partes, entre las cuales se encuentra informar a la institución por lo menos con treinta (30) días continuos de anticipación, respecto de cualquier reforma a la razón social o en la organización interna que pudiera afectar la prestación del servicio objeto de la contratación del establecimiento mercantil donde operen las taquillas.
- d. Descripción del proceso operativo de la taquilla asociada, el cual como mínimo deberá indicar el monto que deberá depositar diariamente el establecimiento mercantil para las transacciones que lleve a cabo la citada taquilla, reintegro por la diferencia de efectivo, de ser el caso, registro de las transacciones en la cuenta del establecimiento, entre otros.
- e. Los horarios de atención al público, los cuales deberán ser acordados por las partes.
- f. El procedimiento para la resolución de controversias; así como, los supuestos para la terminación de la relación contractual, penalidades o sanciones en caso de incumplimiento de las partes.
- g. Vigencia del contrato.
- h. El proceso de notificación de las partes.
- i. Las comisiones a pagar al establecimiento mercantil.

Artículo 18: Los servicios que las instituciones podrán ofrecer a sus clientes, usuarios y usuarias mediante las taquillas asociadas, serán:

- a. Depósitos y retiros en efectivo en cuentas.
- b. Transferencias de saldos disponibles entre las cuentas, del cliente como con terceros en la misma institución.
- c. Consultas de saldos y movimientos.
- d. Cobro de cheques.
- e. Pago o amortización de saldos adeudados.
- f. Pagos a servicios de electricidad, teléfono, agua, gas doméstico, entre otros.
- g. Gestionar las afiliaciones a productos y servicios.
- h. Recepción de reclamos y solicitudes.
- i. Brindar información a clientes, usuarios y usuarias, sobre las condiciones y características de los demás servicios y productos financieros ofrecidos por la institución.

Artículo 19: La institución deberá notificar a esta Superintendencia por lo menos con treinta (30) días continuos de anticipación el término de la relación contractual con

cualquiera de sus taquillas asociadas; así como, de las renovaciones de los contratos, de ser el caso.

CAPÍTULO IV TAQUILLAS EXTERNAS

Artículo 20: Las instituciones deberán notificar a este Organismo, por lo menos con treinta (30) días continuos de anticipación, para la instalación de taquillas externas; asimismo, consignarán un informe detallando:

- a. Fecha de instalación.
- b. Dirección exacta.
- c. Razones que fundamente la instalación.
- d. Productos y servicios que ofrecerá.
- e. Agencia de la cual dependerá.
- f. Horario de atención al público.
- g. Descripción de los procedimientos funcionales a ser instaurados para procesar los datos de las transacciones realizadas, en tiempo real, y con el nivel adecuado de seguridad y precisión.
- h. Medidas de seguridad que se adoptarán en la estructura física a ser instalada.

Asimismo, dentro de los diez (10) días anteriores al inicio de operaciones tendrá que remitir copia del Certificado de Seguridad previsto en el artículo 2 del Decreto Presidencial N° 2.514 de fecha 27 de diciembre de 1977, publicado en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 31.397 del 4 de enero de 1978.

Artículo 21: Los servicios que las instituciones podrán ofrecer a sus clientes, usuarios y usuarias mediante las taquillas externas, serán:

- a. Depósitos y retiros en efectivo en cuentas.
- b. Transferencias de saldos disponibles entre las cuentas, del cliente como con terceros en la misma institución.
- c. Consultas de saldos y movimientos.
- d. Cobro de cheques.
- e. Pago o amortización de saldos adeudados.
- f. Pagos a servicios de electricidad, teléfono, agua, gas doméstico, impuestos, entre otros.

- g. Recibir reclamos y solicitudes.
- h. Cualquier otro producto o servicio autorizado por esta Superintendencia para ser ofrecido en la taquilla externa.

Artículo 22: La notificación del cierre de las taquillas externas que pretendan realizar las instituciones, deberá consignarse en este Organismo por lo menos con treinta (30) días continuos de anticipación y venir acompañada de un informe que contemple como mínimo los siguientes aspectos:

- a. Fecha de cierre.
- b. Justificación del cierre.
- c. Medios de comunicación que adoptará la institución para informar a los clientes, usuarios y usuarias sobre la culminación de los servicios.
- d. Nombre, dirección exacta y número de código asignado a la agencia, oficina o sucursal ubicada dentro del mismo Municipio que cubrirá los servicios y operaciones que dejará vacante el cierre.

CAPÍTULO V DE LAS TAQUILLAS EN GENERAL

Artículo 23: Los servicios ofrecidos a través de las taquillas en cualquier modalidad, en ningún caso podrán significar para el público usuario de las mismas, el cobro o débito en cuenta de comisiones que resulten superiores a las cobradas por las transacciones u operaciones realizadas en las agencias, oficinas y sucursales de las instituciones, establecidas por el Banco Central de Venezuela.

Artículo 24: Las instituciones deberán establecer límites para la prestación de los servicios ofrecidos en las taquillas en cualquier modalidad, en lo relativo a: monto máximo por transacción, número máximo de transacciones, frecuencia de transacciones por cliente o usuario o tipo de transacción, lo cual será informado a este Organismo y al público general.

Artículo 25: Las taquillas en cualquier modalidad, deberán estar asociadas con una agencia, oficina o sucursal de la institución; todo ello, a los fines de administrar la relación de negocio y la logística requerida para mantener los servicios ofrecidos. Al respecto, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario podrá supervisar las medidas de seguridad de las agencias, oficinas, sucursales y de los establecimientos mercantiles donde estén ubicadas las taquillas dependientes de éstas, cuando lo considere necesario.

Artículo 26: El personal de las taquillas en cualquier modalidad, deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

- a. Comunicar a los clientes, usuarios y usuarias, de ser el caso, las operaciones que no podrán realizar en sus instalaciones, motivado a que excede el número y/o valor de operaciones autorizadas por la institución, por insuficiencia o exceso de efectivo o por solicitar un servicio no permitido por la institución.
- b. Informar a la institución, al área que corresponda, sobre cualquier anomalía o irregularidad con la conexión electrónica establecida para la realización de las transacciones previstas.
- c. Materializar las acciones correspondientes para que el ofrecimiento de los servicios, cumplan con parámetros adecuados de seguridad, confiabilidad y regularidad.

Artículo 27: Las instituciones deberán implementar consistentes y amplios mecanismos de control interno, idóneos para la funcionalidad de las taquillas en cualquier modalidad, que provean niveles razonables de seguridad, precisión y previsión de riesgos, en la administración, registro y realización de las transacciones y operaciones que se generen en tales instancias.

Artículo 28: Las instituciones, deben utilizar una plataforma tecnológica con la capacidad técnica necesaria, conectada en línea con los terminales electrónicos ubicados en las taquillas, en cualquier modalidad, que les permita dar estricto cumplimiento a las normas relativas a la tecnología de información, servicios financieros desmaterializados, banca electrónica, virtual y en línea, emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.

CAPÍTULO VI MOSTRADORES INFORMATIVOS

Artículo 29: Las instituciones, deberán solicitar autorización a este Organismo, con por lo menos treinta (30) días continuos de anticipación, para la instalación de mostradores informativos, señalando el evento que cubrirán, servicios a prestar, el lapso en el cual se realizará el mismo (inicio y culminación) y la ubicación exacta.

CAPÍTULO VII CENTROS DE NEGOCIO

Artículo 30: Las Instituciones deberán notificar por lo menos con treinta (30) días continuos de anticipación a esta Superintendencia, la apertura de centros de negocio acompañada de la siguiente información:

- a. Copia certificada del Acta de Junta Directiva de la institución donde conste su aprobación.
- b. Opinión del Oficial de Cumplimiento.
- c. Dirección exacta de la ubicación donde se estima instalar.

- d. Tipos de asesorías y actividades administrativas que ofrecerá.
- e. Agencia de la cual dependerá.
- f. Horario de atención al público.
- g. Fecha en que comenzará a operar.
- h. Estudio Técnico de Factibilidad que fundamente la apertura, el cual deberá incluir como mínimo los aspectos que se detallan a continuación:
 - h.1 Estudio del mercado potencial y de la situación de competencia en el municipio o parroquia donde se tiene previsto la apertura, incorporando una relación sobre la ubicación y el número de centros de negocio, de todas las instituciones que operen en dicho municipio o parroquia.
 - h.2 Especificación de la inversión inicial requerida para la apertura y puesta en marcha del servicio.
 - h.3 Medidas de seguridad que serán adoptadas por la institución en la estructura física a ser instalada.
 - h.4 Mecanismos de control interno, idóneos para la funcionalidad del centro de negocio, los cuales deberán proveer niveles razonables de seguridad, precisión y previsión de riesgos, en la administración, registro y realización de las transacciones que se generen en tales instancias.
 - h.5 Información detallada sobre la plataforma tecnológica a ser utilizada; así como, de los mecanismos para identificar, medir, monitorear y limitar sus riesgos inherentes, incluyendo la seguridad de los datos, acompañada de una lista de las aplicaciones de la citada plataforma, en cumplimiento a las normas relativas a la tecnología de información, servicios financieros desmaterializados, banca electrónica, virtual y en línea, emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
 - h.6 Proyecciones de los estados financieros para los seis (6) primeros semestres que demuestren el impacto económico-financiero en la estructura patrimonial de la institución, que incluya el análisis de rentabilidad (costos operacionales implícitos, tales como: gastos de publicidad, plataforma tecnológica; así como, todas aquellas variables que permitan determinar su viabilidad financiera y operacional) que fundamente la implementación de la nueva modalidad de atención al público.

Asimismo, dentro de los diez (10) días de anterioridad al inicio de operaciones tendrá que remitir copia del Certificado de Seguridad previsto en el artículo 2 del Decreto Presidencial N° 2.514 de fecha 27 de diciembre de 1977, publicado en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 31.397 del 4 de enero de 1978.

Artículo 31: Las actividades que las instituciones podrán ofrecer a sus clientes, usuarios y usuarias, a través de los centros de negocio, serán:

- a. Consultas de saldos y movimientos.
- b. Actualizar datos de sus clientes.
- c. Gestionar las afiliaciones a productos y servicios.
- d. Recepción de reclamos y solicitudes.
- e. Emisión de referencias bancarias.
- f. Ofrecer información a clientes, usuarios y usuarias, sobre las condiciones y características de los servicios y productos financieros ofrecidos por la institución.
- g. Brindar información y asesoría acerca de los requisitos, trámites, informes y documentos necesarios para presentar solicitudes de créditos.
- h. Cualquier otro producto o servicio autorizado por esta Superintendencia para ser ofrecido en el referido centro de negocio.

Artículo 32: La notificación del cierre de centros de negocio que pretendan realizar las instituciones, deberá consignarse en este Organismo por lo menos con treinta (30) días continuos de anticipación y venir acompañada de un informe que contemple como mínimo los siguientes aspectos:

- a. Fecha de cierre.
- b. Justificación del cierre.
- c. Medios de comunicación que adoptará la institución para informar a los clientes, usuarios y usuarias sobre la culminación de los servicios.
- d. Nombre y ubicación de la agencia, oficina, sucursal o centro de negocio ubicado dentro de las zonas adyacentes de la misma ciudad o población que cubrirá los servicios y operaciones que dejará vacante el cierre.

CAPÍTULO VIII OTRAS MODALIDADES DE ATENCIÓN

Artículo 33: Cualquier otra modalidad de atención a clientes, usuarios y usuarias distinta a las señaladas en las presentes normas, deberá ser previamente autorizada por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario. Para ello, las instituciones deberán remitir por lo menos con sesenta (60) días continuos de anticipación, la solicitud de autorización con la documentación que a continuación se indica:

- a. Copia certificada del Acta de Junta Directiva de la institución donde conste la aprobación de la nueva modalidad de atención al público.

- b. Opinión del Oficial de Cumplimiento.
- c. Dirección exacta de la ubicación donde se estima instalar.
- d. Productos y servicios que ofrecerá.
- e. Agencia de la cual dependerá.
- f. Horario de atención al público.
- g. Fecha en que comenzará a operar.
- h. Estudio Técnico de Factibilidad que fundamente la nueva modalidad en cuestión, el cual deberá incluir como mínimo los aspectos que se detallan a continuación:
 - h.1 Estudio del mercado potencial y de la situación de competencia en el municipio o parroquia donde se tiene previsto la instalación o apertura de la nueva modalidad de atención al público, incorporando una relación sobre la ubicación y el número de agencias, oficinas, sucursales, centros de negocio, taquillas externas, taquillas asociadas, y otras modalidades de atención al público autorizados por este Organismo, de todas las instituciones que operen en dicho municipio o parroquia.
 - h.2 Especificación de la inversión inicial requerida para la instalación o apertura y puesta en marcha del servicio.
 - h.3 Medidas de seguridad que serán adoptadas por la institución en la estructura física a ser instalada.
 - h.4 Mecanismos de control interno, idóneos para la funcionalidad de la nueva modalidad, los cuales deberán proveer niveles razonables de seguridad, precisión y previsión de riesgos, en la administración, registro y realización de las transacciones y operaciones que se generen en tales instancias.
 - h.5 Información detallada sobre la plataforma tecnológica a ser utilizada en la operatividad; así como, de los mecanismos para identificar, medir, monitorear y limitar sus riesgos inherentes, incluyendo la seguridad de los datos, acompañada de una lista de las aplicaciones de la citada plataforma, en cumplimiento a las normas relativas a la tecnología de información, servicios financieros desmaterializados, banca electrónica, virtual y en línea, emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario.
 - h.6 Proyecciones de los estados financieros para los seis (6) primeros semestres que demuestren el impacto económico-financiero en la estructura patrimonial de la institución, que incluya el análisis de rentabilidad (costos operacionales implícitos, tales como: gastos de publicidad, plataforma tecnológica; así como, todas aquellas variables que permitan determinar su viabilidad financiera y operacional) que fundamente la implementación de la nueva modalidad de atención al público.

CAPÍTULO IX RÉGIMEN SANCIONATORIO

Artículo 34: La infracción a las presentes normas será sancionada de conformidad con lo previsto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

CAPÍTULO X DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo 35: La presente Resolución, igualmente, regulará a los bancos, entidades de ahorro y préstamo y demás instituciones financieras, que para el 28 de diciembre de 2010, mantenían operaciones y se encontraban regidos por la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras; hasta tanto culmine el plazo de adecuación otorgado a éstas, por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma Parcial de la Ley de Instituciones del Sector Bancario.

CAPÍTULO XI DISPOSICIONES FINALES

Artículo 36: El contenido de los artículos de la presente Resolución dirigido específicamente a las instituciones, normará igualmente a las instituciones no bancarias, en lo que les sea aplicable.

Artículo 37: Se deroga la Resolución N° 375.10 de fecha 21 de julio de 2010, emanada de este Ente Supervisor y publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.478 el 2 de agosto de 2010.

Artículo 38: La presente Resolución entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y ~~Publíquese~~,

~~Edgar Hernández Behrens~~
Superintendente



