



SIB-II-GGR-GNP-

17786

Caracas, 24 AGO 2017

CIRCULAR ENVIADA A LAS INSTITUCIONES BANCARIAS; RELATIVA AL:

“SERVICIO RELACIONADO CON LOS ADULTOS MAYORES, PENSIONADOS, JUBILADOS Y DISCAPACITADOS REFERENTE A LAS ESTRATEGIAS A SER APLICADAS PARA OPTIMIZAR SU ATENCIÓN EN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS.”

Me dirijo a usted en atención al contenido de los artículos 3, 7 y 18 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 Usuaris de los Servicios Financieros”; así como, lo dispuesto en la Resolución N° 487.10 del 13 de septiembre de 2010, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.520 el 29 de ese mismo mes y año, referente a las “Normas relativas a la atención y adecuación de las instalaciones para las personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas”; y a lo señalado en la Circular con la nomenclatura SIB-II-GGR-GNP-09338 de fecha 27 de marzo de 2013.

Al respecto, este Organismo ha recibido innumerables denuncias presentadas por los adultos mayores, pensionados, jubilados y discapacitados, mediante las cuales manifiestan que algunas Instituciones Bancarias no cumplen con lo señalado en la normativa vigente referente a la debida y adecuada atención que se debe prestar a los adultos mayores, pensionados, jubilados y discapacitados principalmente, situación ésta que va en menoscabo del derecho constitucional enmarcado 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.

En ese sentido, 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, esta Superintendencia le instruye a esa Institución lo siguiente:



- a) Dar cabal cumplimiento a toda la normativa que se encuentre a favor de optimizar los servicios bancarios ofrecidos a los adultos mayores, pensionados, jubilados y discapacitados, así como, brindar la mayor colaboración a éstos.
- b) No podrán exigir requisitos adicionales a los señalados por el Instituto Venezolano de los Seguros Sociales (IVSS), para la apertura de cuentas para pensionados, ni para realizar cualquiera de sus operaciones bancarias.
- c) Garantizar, disponer y mantener al momento de efectuar el pago de la pensión billetes de alta denominación. En todo caso, la Institución Bancaria debe ser garante de la entrega del monto exacto a los pensionados de acuerdo a lo solicitado por éstos.
- d) La Institución Bancaria no podrá limitar a los adultos mayores, pensionados, jubilados y discapacitados en cuanto al monto a retirar, toda vez que éstos puedan disponer de la totalidad de los fondos o realizar retiros parciales; todo ello, de acuerdo con su voluntad. Igualmente deberán proveer suficientes puntos de atención, cajas y taquillas en su red comercial de agencias, oficinas y sucursales; así como, tener personal capacitado y operativo para procurar dar una atención prioritaria y preferencial a los adultos mayores, pensionados, jubilados y discapacitados.
- e) No restringir o prohibir a los adultos mayores, pensionados, jubilados y discapacitados dentro de la red comercial de agencias, oficinas y sucursales, el uso de taquillas o cajeros automáticos, cuando así lo requieran, en transacciones comunes para ambos canales de atención, ofreciéndoles el uso de la alternativa de su preferencia; todo ello, en virtud que éstos deben realizar sus transacciones a través del medio que le genere más confianza.
- f) No limitar, condicionar, disuadir u obligar a los adultos mayores, pensionados, jubilados y discapacitados a realizar la apertura de un tipo de cuenta específica, establecida por esa Institución Bancaria. En este sentido, deberá ofrecer opciones adaptadas a sus necesidades conforme los productos y servicios que disponga esa Institución bancaria, debidamente autorizados por este Organismo. Asimismo, no podrá restringir el otorgamiento de instrumentos financieros asociados a la cuenta de pensión y/o jubilación que faciliten su movilización.
- g) Notificar a las autoridades competentes en materia de seguridad ciudadana los días correspondientes al pago de pensiones, a fin que éstas presten apoyo y colaboración en cuanto a resguardar la seguridad de los adultos mayores, pensionados, jubilados y discapacitados en los perímetros cercanos a las agencias bancarias.



- h) Elaborar un Plan Especial de Atención para los adultos mayores, pensionados, jubilados y discapacitados el cual deberá contener entre otros aspectos:
- Programas y medidas especiales que contengan las estrategias a ser aplicadas para concientizar y agilizar la atención y respeto que deben brindarle a los adultos mayores, pensionados, jubilados y discapacitados con el fin de dignificar a este sector de la población.
 - Definir acciones especiales respecto al flujo de clientes observado en las distintas sucursales y agencias, para optimizar el acceso y vinculación de los servicios bancarios, considerando las limitaciones que puedan presentar los adultos mayores, pensionados, jubilados y discapacitados al momento de realizar cualquier transacción bancaria.

Dicho Plan Especial de Atención deberá ser remitido al Área de Calidad de Servicio Bancario de este Organismo, de forma trimestral, dentro de los primeros diez (10) días hábiles del periodo en cual será aplicado.

- i) Generar mecanismos de control a fin de evitar que los adultos mayores, pensionados, jubilados y discapacitados sean afectados por prácticas no cónsonas con las normas establecidas para la atención de este sector, por parte de los empleados de las oficinas y/o agencias bancarias; incluyendo al personal de las empresas que prestan servicios de vigilancia, los cuales deben dar estricto cumplimiento a lo señalado en la legislación vigente aplicable en materia de seguridad bancaria.
- j) Suministrar a los pensionados la información requerida a través medio impreso, de las operaciones realizadas, en caso de ausencia de libreta.
- k) Exhibir la presente Circular en todas sus agencias, oficinas y sucursales en un lugar visible para todos los clientes y usuarios.
- l) Realizar campañas informativas de difusión masiva sobre los beneficios que conlleva el uso de los canales y medios de pago electrónicos, tales como: banca por internet, puntos de venta, entre otros; a través de los distintos medios de comunicación y redes sociales.
- m) Desarrollar productos y servicios especializados que se adapten a las necesidades de los adultos mayores, pensionados, jubilados y discapacitados con el fin procurar mejor atención y mayor bancarización de esta población



República Bolivariana de Venezuela
 Superintendencia de las Instituciones
 del Sector Bancario
SIB-G-00002161-V

En virtud de lo anterior, le informo que si esa Institución Bancaria mantiene alguna limitación, condición o restricción de las aquí señaladas o cualquier otra, deberá suspenderla de manera inmediata y adecuarse a lo establecido en esta Circular.

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.

Se deroga el contenido de la Circular signada SIB-II-GGR-GNP-30067 de fecha 03 de noviembre de 2016.

Sírvase girar las instrucciones correspondientes a los fines de dar cumplimiento a lo dispuesto en 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

