



SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP- # 0 1 1 8 0

Caracas, **0 5 MAR. 2024**

CIRCULAR ENVIADA A TODAS LAS INSTITUCIONES BANCARIAS RELATIVA A:

LOS LINEAMIENTOS SOBRE LA APERTURA DE CUENTAS DIGITALES Y LA ACEPTACIÓN DE LOS CONTRATOS ELECTRÓNICOS.

Me dirijo a usted, en atención a los lineamientos emitidos por el Ejecutivo Nacional asociados al proceso de digitalización de la economía venezolana; con apego al compromiso de solidaridad social, que busca satisfacer las necesidades del pueblo, fortalecer la economía digital y dinamizar el Sistema Bancario Nacional bajo las nuevas tendencias tecnológicas; todo ello, con la finalidad de ofrecer nuevas oportunidades y garantizar la igualdad de los ciudadanos en el proceso de socialización; así como, facilitar el acceso a la población a los bienes y servicios.

Cabe destacar, que este Ente Supervisor enmarcado en el proceso de transformación digital y consciente que es fundamental impulsar las innovaciones tecnológicas en el Sector Bancario Nacional, se muestra a favor del uso de las nuevas tecnologías para proporcionar un mejor servicio a los clientes, usuarios y usuarias, siempre y cuando éstas proporcionen niveles de seguridad adecuados.

Al respecto, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 69 y concatenado con las atribuciones previstas en el numeral 26 del artículo 171 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, en el cual se le otorga a esta Superintendencia la facultad de realizar todos los actos necesarios para salvaguardar los intereses de los usuarios y usuarias; así como, del público en general y en concordancia a lo establecido en el artículo 79 de la Resolución N° 083.18 de fecha 01 de noviembre de 2018, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 41.566 de fecha 17 de enero de 2019, contentiva de las "Normas Relativas a la Administración y Fiscalización de los Riesgos relacionados con la Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva aplicables a las Instituciones del Sector Bancario", el cual prevé que se deben adoptar políticas y procedimientos para afrontar los riesgos específicos asociados con la Política Conozca a su Cliente (PCSC) en los servicios prestados por las Instituciones Bancarias a través de la banca virtual o digital y en la Resolución N° 641.10 de fecha 23 de diciembre de 2010, relativa a las "Normas que Regulan el Uso de los Servicios de la Banca Electrónica", publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.597 del 19 de enero de 2011; así como, en la Circular donde se establecen los requisitos para la apertura de cuentas de personas naturales nivel 1 y nivel 2.



En razón de lo anterior, debido a la iniciación de la banca digital en el mercado venezolano y la creciente demanda de los servicios bancarios digitales, es necesario instruir lo siguiente:

1. Las Instituciones Bancarias podrán implementar la apertura de cuentas o productos financieros digitales, previa aprobación de esta Superintendencia, conforme con lo indicado en la Norma Prudencial vigente.

Adicionalmente, la solicitud de aprobación de los servicios o productos financieros digitales aquí señalados, deberá estar acompañada como mínimo, de los siguientes requisitos tecnológicos:

- a) Identificación de riesgos tecnológicos asociados al producto o servicio financiero.
 - b) Análisis de riesgos, donde se observe la probabilidad de ocurrencia, impacto y nivel de los riesgos identificados.
 - c) Controles implementados o a implementar, como tratamiento para mitigar los riesgos identificados. En caso que los controles no se encuentren realizados, indicar el plan de acción para su ejecución, señalando las acciones a realizar, fechas y responsables.
 - d) Características de los equipos de tecnología, seguridad y telecomunicaciones que soportarán el producto o servicio.
 - e) Sistemas, aplicaciones y/o módulos que lo soportarán.
 - f) Mecanismos de seguridad de la información.
 - g) Flujo operacional del producto o servicio.
 - h) Procedimientos utilizados para la atención de reclamos y posibles fraudes, que formulen los clientes.
2. La apertura de cuentas, servicios o productos financieros digitales, por parte de personas naturales o jurídicas, se realizará a través de un registro digital, conforme a los aspectos tecnológicos supra desarrollados.
 3. Los mecanismos de identificación a utilizar por parte de las Instituciones Bancarias en la apertura de cuentas digitales para personas naturales o jurídicas, serán los siguientes:
 - a) Cuentas Nivel 1: Aquellos que permitan verificar la información que suministre electrónicamente el cliente; así como, la identificación efectiva de la persona solicitante.
 - b) Cuentas Nivel 2: Firma electrónica o tecnología de reconocimiento biométrico.
 - c) Cuentas Personas jurídicas: Firma electrónica.

En este sentido, la cuenta bancaria digital se considerará pre aprobada solamente con el suministro de información del cliente y una vez superado el proceso de verificación por parte de la Entidad Bancaria de acuerdo a los procedimientos que establezcan para tal fin, se entenderá formalmente activa.



Es menester señalar que las Instituciones Bancarias que utilicen tecnología de reconocimiento biométrico, deberán garantizar la implementación de procedimientos que mitiguen el riesgo de suplantación de identidad en el uso de esta tecnología.

4. Las Instituciones Bancarias podrán realizar la apertura de nuevas cuentas digitales, de dos (2) formas:
 - a) Totalmente en línea; para lo cual deberá disponer de aplicaciones que le permitan conformar el expediente del cliente de manera digitalizada e incorporar el uso de la firma electrónica, como medio de autenticación y no repudio.
 - b) Parcialmente en línea: en la cual se realiza la solicitud digital, y se formaliza entregando la documentación en alguna de las agencias de las Instituciones Bancarias correspondientes.
5. Por último, para la suscripción de los contratos electrónicos relacionados con los productos e instrumentos financieros pactados a través de los medios electrónicos, las Instituciones Bancarias deberán garantizar el no repudio de origen, a través del uso de firmas electrónicas.

Adicionalmente, podrán mantener de manera digitalizada los Expediente de los Clientes, con los documentos consignados por ellos, que deberán contener la misma información que los expedientes físicos, que se encuentran resguardados en sus agencias, oficinas o sucursales.

El incumplimiento a lo aquí señalado será objeto de la aplicación de las sanciones a que haya lugar previstas en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Con la emisión de la presente se deroga la Circular identificada con la nomenclatura SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-05410 del 22 de agosto de 2023.

Sírvase hacer del conocimiento del personal de esa Institución lo señalado en la presente Circular.



Atentamente,

ANABEL PEREIRA FERNÁNDEZ

Superintendente de las Instituciones del Sector Bancario
Designada mediante Decreto N° 4.768 de fecha 19/1/2023,
publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela
N° 6.732 Extraordinario de la misma fecha.

