



SIB-II-GGR-GNP- # 0 4 1 3 6

Caracas, 02 JUL. 2024

CIRCULAR ENVIADA A TODAS LAS INSTITUCIONES BANCARIAS, RELATIVA A LA:

ADECUADA ATENCIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS BANCARIOS PRESTADOS A LOS ADULTOS MAYORES, PENSIONADOS, JUBILADOS Y PERSONAS CON DISCAPACIDAD; ASÍ COMO, DE LA PROHIBICIÓN DEL COBRO DE COMISIONES DISTINTAS A LAS ESTABLECIDAS EN EL TARIFARIO DEL BANCO CENTRAL DE VENEZUELA (BCV).

Me dirijo a usted, en la oportunidad de informarle que esta Superintendencia en el ejercicio de sus funciones, ha recibido diversas denuncias, en cuanto al cobro de comisiones, tarifas y/o recargos que no se encuentran conforme con las permitidas por el Banco Central de Venezuela (BCV); así como, a la reiterada inobservancia a la debida y adecuada atención que esencialmente deben prestar a los adultos mayores, pensionados, jubilados y personas con discapacidad. Adicionalmente, considerando que durante las visitas de inspección realizadas para verificar la calidad de los servicios bancarios en las distintas agencias, oficinas y sucursales se ha evidenciado una serie de incumplimientos a la normativa en los siguientes aspectos: Tiempo de atención en las taquillas supera los quince (15) minutos, inexistencia de puesto o taquilla de atención integral o no están en funcionamiento; agencias o sucursales que no cuentan con un área especial o sillas destinadas al uso preferencial.

En ese sentido, esa Institución Bancaria debe garantizar la protección de los derechos de las personas en general, activando los mecanismos adecuados para su atención integral y especialmente de los adultos mayores, pensionados, jubilados y personas con discapacidad, facilitando la obtención de información, trámites y demás servicios bancarios.

Al respecto, este Ente Supervisor de conformidad con lo señalado en los numerales 2, 4 y 6 del artículo 172 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario y en atención al contenido de la Resolución N° 063.15 del 12 de junio de 2015, 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, con 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 en las demás normas emitidas por los Entes competentes le instruye; entre otros aspectos, lo siguiente:

- a) Se prohíbe realizar cobros de comisiones, tarifas y/o recargos, según lo establecido por el Banco Central de Venezuela (BCV).
- b) Dar un trato prioritario, preferencial, digno bajo los preceptos del respeto, con atención diferenciada en el servicio que preste en las taquillas, agencias, sucursales y demás red



comercial, sin limitación, condición o restricción a los adultos mayores, pensionados, jubilados y personas con discapacidad; así como, disponer del personal capacitado y operativo para su atención y proveerlos de los medios necesarios para realizar las operaciones requeridas por ellos.

- c) Disponer de los puestos de atención integral y de manera presencial con personal calificado para los adultos mayores, pensionados, jubilados y personas con discapacidad, donde se provea de asesoramiento financiero en servicios de banca electrónica o digital y los servicios otorgados a través de canales, medios electrónicos o digitales.
- d) 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 personas con discapacidad; así como, brindar asistencia integral y personalizada, en el uso de la banca electrónica, banca digital y los servicios otorgados a través de canales y medios electrónicos o digitales.
- e) Evitar la discriminación, restricción, disuasión o condicionar a los adultos mayores, pensionados, jubilados y personas con discapacidad, en cuanto al acceso a los servicios financieros.
- f) Proveer de suficientes puntos de atención en cajas y taquillas en su red comercial de agencias, oficinas y sucursales para la atención de los adultos mayores, pensionados, jubilados y personas con discapacidad, especialmente en las fechas correspondientes a los pagos de pensiones.
- g) Disponer de los espacios físicos adecuados para la atención y espera de los adultos mayores, pensionados, jubilados y personas con discapacidad.
- h) Que el tiempo de espera para la atención de los adultos mayores, pensionados, jubilados y personas con discapacidad, no supere los quince (15) minutos. En caso que se tenga presencia de un número significativo de ellos en las agencias o sucursales, esa Institución deberá activar taquillas de atención adicionales o puestos de atención integral.

En consecuencia, se le reitera a esa Institución Bancaria dar estricto cumplimiento a las normas emitidas por este Ente Regulador, del Banco Central de Venezuela (BCV) y demás Entes con competencia, relativas a la atención y optimización de los servicios prestados a los adultos, mayores, pensionados, jubilados y personas con discapacidad, que entre otras se mencionan a continuación:

Normas Relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros, Normas relativas a la atención y adecuación de las instalaciones para las personas con discapacidad, de la tercera edad y mujeres embarazadas, Circular SIB-II-GGR-GNP-09338 del 27 de marzo de 2013, Circular SIB-II-GGR-GNP-17786 del 24 de agosto de 2017, Circular SIB-II-GGR-GNP-19151 del 8 de septiembre de 2017, Circular SIB-II-GGR-GNP-22629 del 27 de octubre de 2017, Circular SIB-II-GGR-GNP-5501 del 9 de abril de 2018 y en las regulaciones emitidas por los Entes competentes.



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

Es importante destacar que, lo antes señalado aplica tanto para los servicios otorgados de manera presencial como de banca electrónica, banca digital o mediante los distintos canales de atención y a través de los medios electrónicos y digitales.

Ahora bien, este Ente Regulador le instruye a las Instituciones Bancarias establecer los controles y tomar los correctivos pertinentes al efecto que las situaciones antes expuestas, no se susciten en las taquillas, agencias, sucursales y demás mecanismos de atención de servicios bancarios, so pena de la imposición de las medidas administrativas a que hubiere lugar.

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

Sírvase hacer del conocimiento del personal de la Institución, el contenido de 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.