



SIB-DSB-CJ-OD-02831

Caracas, 7 de junio de 2020

**CIRCULAR ENVIADA A TODAS LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR BANCARIO,
RELATIVA A LA:**

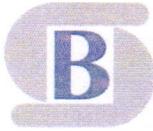
**CONTINUIDAD DEL SERVICIO BANCARIO DURANTE EL ESTADO DE ALARMA Y
FLEXIBILIZACIÓN DE LA CUARENTENA.**

Tengo a bien dirigirme a usted, en alcance a la Circular SIB-DSB-CJ-OD-02415 de fecha 15 de marzo de 2020, en cuyo contenido esta Superintendencia en relación al Estado de Alarma Decretado bajo el N° 4.161 del 13 de marzo de 2020 por el Ejecutivo Nacional, para atender la emergencia sanitaria producto de la pandemia generada por el COVID-19, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.519 extraordinario, de esa misma fecha, instruyó la suspensión de manera temporal de todas las actividades que implicaran la atención directa al público a través de agencias, taquillas, oficinas y sedes administrativas de las instituciones del sector bancario nacional.

Al respecto y de conformidad con los artículos 8, 67, 68 y 171 en su numeral 26, todos del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, en concordancia con los artículos 9 y 12 del Decreto de Estado de Alarma dictado y con base en lo previsto en el artículo 338 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, este Órgano Supervisor instruye lo siguiente, a partir del día lunes 8 de junio de 2020, en virtud **de la fase de flexibilización de la cuarentena, exclusivamente para los sectores priorizados**, dentro de los que se incorporó el Sector Bancario :

DEL PERÍODO DE CUARENTENA ESTRICTA

- El cumplimiento del lapso 7 días que corresponden a la suspensión de actividades dictadas por el Ejecutivo Nacional, **iniciarán a partir del día lunes 8 de junio de 2020.**
- A los fines de proporcionar atención a los usuarios de todo el territorio nacional durante el período de 7 días de cuarentena la Institución deberá gestionar la asistencia del personal esencial requerido para la atención efectiva de los clientes, usuarios y usuarias, a través del uso óptimo de los cajeros automáticos, banca por internet, medios de pago electrónico, tales como Pago Móvil Interbancario (P2P, P2C, C2P).



- Durante los días estipulados bajo la **modalidad de suspensión de actividades**, adicionalmente los servicios bancarios en línea ya descritos en la presente Circular deberán tomarse las previsiones para asegurar complementariamente el desarrollo de las siguientes actividades:
 - Procesos para otorgamiento de créditos asociados a la protección del aparato productivo del país y especialmente los referidos a la cartera productiva única nacional.
 - Soporte tecnológico e infraestructura necesario para la continuidad de los proyectos de tecnología críticos, y especialmente los referidos a banca electrónica y medios de pago.
 - Atención de fallas tecnológicas y físicas en la infraestructura.
 - Entrega de tarjetas de débito y crédito a pensionados y otros clientes.
 - Asignación del servicio de punto de venta
 - Atención y resolución de fraudes y reclamos.
 - Contención y mitigación de fraudes tecnológicos.

DEL PERÍODO DE ACTIVIDAD

- La red de agencias bancarias, durante el desarrollo de la fase de flexibilización de la cuarentena, que contempla un lapso de siete (7) días de labores, **que iniciara el 15 de junio de 2020**, ofrecerán atención al público en un **horario comprendido de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.**
- La red de agencias bancarias, una vez concluido el período de 7 días de suspensión referido en los puntos precedentes, laborará conforme al siguiente cronograma de distribución semanal:

Lunes y miércoles red de agencias de:

BANCO DE VENEZUELA, S.A BANCO UNIVERSAL
 BANESCO BANCO UNIVERSAL, C.A
 BANCAMIGA BANCO UNIVERSAL, C.A.
 BANCO ACTIVO C.A., BANCO UNIVERSAL
 BANCO AGRICOLA DE VENEZUELA, C.A. BANCO UNIVERSAL
 BANCRECER, S.A. BANCO MICROFINANCIERO
 BANCO DE LA FUERZA ARMADA NACIONAL BOLIVARIANA, BANCO UNIVERSAL,
 C.A. (BANFANB).
 BANPLUS BANCO UNIVERSAL, C.A.
 BANCO PROVINCIAL, S.A. BANCO UNIVERSAL
 BFC BANCO FONDO COMUN, C.A. BANCO UNIVERSAL
 BANCO OCCIDENTAL DE DESCUENTO, BANCO UNIVERSAL C.A
 DEL SUR BANCO UNIVERSAL, C.A.



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

BANCO NACIONAL DE VIVIENDA Y HABITAT (BANAVIH)
 BANCO INTERNACIONAL DE DESARROLLO, C.A BANCO UNIVERSAL
 INSTITUTO MUNICIPAL DE CREDITO POPULAR (I.M.C.P)
 BANCO DE COMERCIO EXTERIOR, C.A. BANCOEX

Martes y jueves red de agencias de:

BANCO DEL TESORO, C.A., BANCO UNIVERSAL
 BANCO EXTERIOR, C.A., BANCO UNIVERSAL
 BANCO BICENTENARIO DEL PUEBLO, DE LA CLASE OBRERA, MUJER Y
 COMUNAS, BANCO UNIVERSAL, C.A
 100% BANCO, BANCO UNIVERSAL, C.A.
 BANCO CARONI, C.A., BANCO UNIVERSAL
 MERCANTIL, C.A., BANCO UNIVERSAL
 BANCO NACIONAL DE CREDITO, C.A. BANCO UNIVERSAL
 BANCO PLAZA, C.A., BANCO UNIVERSAL
 BANCO SOFITASA BANCO UNIVERSAL, C.A.
 VENEZOLANO DE CREDITO, S.A, BANCO UNIVERSAL
 MI BANCO, BANCO MICROFINANCIERO, C.A
 BANCO DE LA GENTE EMPRENDEDORA (BANGENTE) C.A.
 BANCO DE EXPORTACION Y COMERCIO, C.A.
 BANCO DEL CARIBE C.A., BANCO UNIVERSAL (BANCARIBE
 CITIBANK, N.A. SUCURSAL VENEZUELA (BANCO UNIVERSAL)

Viernes agencias bancarias de:

TODAS LAS ENTIDADES BANCARIAS (atención exclusiva para personas jurídicas)

- La atención al público se deberá dispensar de acuerdo al terminal de número de cédula de identidad, bajo el siguiente esquema:
 - **Lunes:** 0,1, 2, 3.y 4 .
 - **Martes:** 0,1, 2, 3.y 4
 - **Miércoles:** 5 ,6,7.,8 y 9
 - **Jueves:** 5 ,6,7,8 y 9
 - **Viernes:** Usuarios Personas Jurídicas.
- Asimismo, deberá garantizarse e incentivar el uso óptimo de los cajeros automáticos, banca por internet, medios de pago electrónico, tales como Pago Móvil Interbancario (P2P, P2C, C2P), e impulsar cualquier otra modalidad que implique soluciones dinámicas para la atención de sus clientes en pro de disminuir el impacto en la asistencia a la red de agencias, taquillas y oficinas.



- Las instrucciones respecto al período de 7 días de la fase de flexibilización de la cuarentena, en el Sector Bancario, no serán aplicables a las agencias que se encuentren ubicadas en las Zonas donde el Ejecutivo Nacional mantenga la rigurosidad de las medidas.
- Ahora bien en atención a lo dispuesto en el numeral 19 del artículo 171 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, esa entidad bancaria deberá enviar a este Organismo, antes de las 10:00 a.m del día viernes antepuesto al inicio de la semana de actividad, el cronograma a ejecutar de apertura de su red de agencias y oficinas conforme a los lineamientos aquí impartidos, así como generar y remitir a este Supervisor Bancario, diariamente antes de las 2:00 p.m, la relación de las agencias que dieron atención al público con la información detallada de las operaciones de estas, según el formulario anexo a la presente circular.
- Direcciones electrónicas de recepción de información : despacho@sudeban.gob.ve gep@sudeban.gob.ve y gep.sudeban@gmail.com en Excel 97 (XLS) incluido en Office 97 para los sistemas operativos Windows 95, 98, NT o 2000

En general durante el desarrollo de toda la fase de flexibilización de la cuarentena deberá observar estrictamente las medidas preventivas instruidas por el Ejecutivo Nacional y la Organización Mundial de la Salud (O.M.S), incluyendo el uso obligatorio de tapabocas o mascarillas, tanto para el personal de esa Institución como para el público, el distanciamiento social de al menos un metro (1m) entre usuarios, así como, la toma de temperatura, aplicación de antibacterial previo al ingreso a la Institución y la desinfección periódica de las instalaciones.

Finalmente el sucesivo y rotativo esquema aquí plasmado se ejecutará **respetando lo dispuesto en el calendario bancario en rigor**, con **excepción del lunes 15 de junio de 2020**, que a los efectos del cumplimiento de la presente circular será hábil bancario.

Sírvase hacer del conocimiento del personal de la Institución y del público en general el contenido de esta Circular, a través de los medios de difusión masivos a fin de su implementación.

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° 41.768 de fecha 8/6/2017

