



## Venezuela: La Superintendencia de Bancos dictó los lineamientos sobre la continuidad del servicio bancario durante el estado de alarma y flexibilización de la cuarentena

### En resumen

En el marco de la Circular SIB-DSB-CJ-OD-02415 del 15 de marzo de 2020,<sup>1</sup> la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario ("SUDEBAN") dictó la Circular SIB-DSB-CJ-OD-02831 del 7 de junio de 2020, mediante la cual dictó lineamientos sobre la continuidad del servicio bancario durante el estado de alarma y flexibilización de la cuarentena ("Circular").

### Período de cuarentena estricta

1. **Lapso de suspensión.** A partir del lunes 8 de junio, inicia el lapso de suspensión de actividades por siete días, según lo dictado por el Ejecutivo Nacional.
2. **Garantía de atención al usuario no presencial.** Para poder garantizar la atención de los usuarios durante ese período, las instituciones bancarias deberán gestionar la asistencia del personal esencial para el funcionamiento de cajeros automáticos, banca por Internet, medios de pago electrónico, etc.
3. **Otras garantías.** Durante el período de suspensión de actividades las instituciones bancarias también deberán garantizar:
  - a. El otorgamiento de créditos para el aparato productivo del país, especialmente los referidos a la Cartera Productiva Única Nacional.
  - b. Soporte tecnológico e infraestructura para la continuidad de los proyectos de tecnología críticos, especialmente los referidos a banca electrónica y medios de pago.
  - c. Atención de fallas tecnológicas y físicas.
  - d. Entrega de tarjetas de débito y crédito.
  - e. Asignación del servicio de punto de venta.
  - f. Atención y resolución de fraudes y reclamos.
  - g. Contención y mitigación de fraudes tecnológicos.

### Período de actividad

1. **Lapso de flexibilización.** Durante la flexibilización de la cuarentena, que contempla un lapso de siete días laborales a partir del 15 de junio de 2020, las entidades bancarias ofrecerán atención al público entre 9:00 am y 1:00 pm.
2. **Cronograma de trabajo.** Después de cumplir el período de cuarentena estricta, las entidades bancarias trabajarán con el siguiente cronograma de distribución semanal:
  - a. Lunes y miércoles:
    - i. Banco de Venezuela, S.A. Banco Universal
    - ii. Banesco Banco Universal, C.A.

<sup>1</sup> V. Baker McKenzie, COVID-19, DECREE OF ALARM AND TAX COMPLIANCE IN VENEZUELA, en <https://bakerxchange.com/rv/ff005d55a55c5ce7a6ba8afbfa4e927527be5c61/p=2806844>.



- iii. Bancamiga Banco Universal, C.A.
- iv. Banco Activo C.A., Banco Universal
- v. Banco Agrícola de Venezuela, C.A. Banco Universal
- vi. Bancrecer, S.A. Banco Microfinanciero
- vii. Banco de la Fuerza Armada Nacional Bolivariana, Banco Universal, C.A. (BANFANB)
- viii. Banplus Banco Universal, C.A.
- ix. Banco Provincial, S.A. Banco Universal
- x. BFC Banco Fondo Común, C.A. Banco Universal
- xi. Banco Occidental de Descuento, Banco Universal C.A.
- xii. Del Sur Banco Universal, C.A.
- xiii. Banco Nacional de Vivienda y Habitat (BANAVIH)
- xiv. Banco Internacional de Desarrollo, C.A.
- xv. Banco Universal Instituto Municipal de Crédito Popular (I.M.C.P)
- xvi. Banco de Comercio Exterior, C.A. (BANCOEX)

b. Martes y jueves:

- i. Banco del Tesoro, C.A. Banco Universal
- ii. Banco Exterior, C.A., Banco Universal
- iii. Banco Bicentenario del Pueblo, de la Clase Obrera, Mujer y Comunas, Banco Universal, C.A.
- iv. 100% Banco, Banco Universal, C.A.
- v. Banco Caroni, C.A., Banco Universal
- vi. Mercantil, C.A., Banco Universal
- vii. Banco Nacional de Crédito, C.A. Banco Universal
- viii. Banco Plaza, C.A., Banco Universal
- ix. Banco Sofitasa Banco Universal, C.A.
- x. Venezolano de Crédito, S.A., Banco Universal
- xi. Mi Banco, Banco Microfinanciero, C.A.
- xii. Banco de la Gente Emprendedora (BANGENTE) C.A.
- xiii. Banco de Exportación y Comercio, C.A.
- xiv. Banco del Caribe, C.A., Banco Universal (BANCARIBE)
- xv. Citibank, N.A. Sucursal Venezuela (Banco Universal)

c. Viernes: todas las entidades bancarias

3. **Distribución de atención al público.** Las entidades bancarias harán atención al público bajo el siguiente esquema:

- a. Lunes y martes: personas con cédulas de identidad que terminan en 0, 1, 2, 3, 4.
- b. Miércoles y jueves: personas con cédulas de identidad que terminan en 5, 6, 7, 8, 9.
- c. Viernes: personas jurídicas.

4. **Garantía de modalidades no presenciales.** Las entidades deben garantizar el uso de cajeros automáticos, banca por Internet, medios de pago electrónico (*i.e.* pago móvil), entre otras modalidades que tengan por objeto disminuir la necesidad de asistir a oficinas bancarias.

5. **Excepción a la flexibilización.** Las medidas de flexibilización no aplicarán para entidades bancarias ubicadas en zonas donde el Ejecutivo Nacional mantenga la rigurosidad de las medidas.

6. **Remisión de información.** Las entidades bancarias que inicien actividades en el período de flexibilización deben remitir a la SUDEBAN:

- a. El cronograma de sus actividades, que deben enviar antes de las 10:00 am del viernes antes del inicio de actividades.
- b. Un reporte diario antes de las 2:00 pm listando las agencias que dieron atención al público e información detallada sobre las operaciones realizadas.

Las entidades bancarias deben enviar la información en formato Excel 97 (XLS) a los siguientes correos: [despacho@sudeban.qob.ve](mailto:despacho@sudeban.qob.ve), [oep@sudeban.qob.ve](mailto:oep@sudeban.qob.ve), y [qep.sudeban@gmail.com](mailto:qep.sudeban@gmail.com).



7. **Cumplimiento de medidas de salud.** Las entidades bancarias y usuarios deben cumplir con las medidas emitidas por el Ejecutivo Nacional y la Organización Mundial de la Salud, incluyendo pero sin limitarse a: usar mascarillas, mantener distanciamiento físico de un metro, limpieza periódica de instalaciones, tomar temperatura de personas que entran a instalaciones y usar gel antibacterial al entrar, entre otros.