

---

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, cuyas prórrogas han sido dictada a través de Decreto Presidencial, instruyó la suspensión de manera temporal de todas las actividades que implican la atención directa al público a través de agencias, taquillas, oficinas y sedes administrativas de las instituciones del sector bancario nacional; así como de las Circulares SIB-DSB-CJ-OD-03521 de fecha 28 de junio de 2020 y **SIB DSB-CJ-OD-03528 de fecha 12 de julio de 2020**, en las cuales esta Superintendencia desarrolló los lineamientos que regirán los Períodos de Actividad y de Cuarentena Estricta.

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 10 de agosto de 2020**, respecto a lo dispuesto por el Ejecutivo nacional, bajo la ejecución de los siguientes Niveles de Flexibilización:

#### **Primer Nivel:**

##### **FLEXIBILIZACIÓN PARCIAL Y VIGILADA**

**Presentarán actividad reducida** en la red de agencias de la Entidades Bancarias que se encuentren ubicadas en las zonas bajo este nivel.

#### **Segundo Nivel:**

##### **FLEXIBILIZACIÓN GENERAL**

**Presentarán actividad regular** la red de agencias de la Entidades Bancarias que se encuentren ubicadas en las zonas bajo este nivel.

## 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 iniciará bajo la observancia de los dos niveles de flexibilización conforme el calendario bancario el 10 de agosto de 2020**, ofrecerán atención al público en un **horario comprendido de 9:00 am a 1:00 pm**.
- La red de agencias bancarias, tendrán actividad de atención al público de acuerdo a lo instruido en el punto precedente.
- La atención al público se deberá dispensar durante todos los días de la semana que corresponda al período de actividad, tanto para personas naturales como para 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.

En todo caso, esa Institución deberá gestionar la asistencia del personal requerido para la atención efectiva de los clientes, usuarios y usuarias bajo los términos aquí expuestos, con el fin de evitar aglomeraciones en las instalaciones.

En ese orden, la atención directa del público en general 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.

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 am 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 pm, 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.qob.ve](mailto:despacho@sudeban.qob.ve) [qep@sudeban.qob.ve](mailto:qep@sudeban.qob.ve) y [qep.sudeban@gmail.com](mailto:qep.sudeban@gmail.com) en Excel 97 (XLS) incluido en Office 97 para los sistemas operativos Windows 95, 98, NT o 2000.

## DEL PERÍODO DE CUARENTENA ESTRICTA

- Corresponde al cumplimiento del lapso de siete (07) días de suspensión de actividades dictadas por el Ejecutivo Nacional.
- 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.
  - Atención Priorizada para las Estaciones de Servicio de Combustible, para realizar operaciones ordinarias y mesas de cambio.
  - 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.
  - Recibir y evaluar solicitudes de reestructuración de créditos según lo previsto en las normas relativas a las condiciones especiales para los créditos otorgados ante la entrada en vigencia del Decreto N ° 4.168 del 23 de marzo de 2020.
  - Atención priorizada para pago de impuestos del SENIAT y otros tributos.
  - 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.

Finalmente la actividad bancaria dentro del estado de Alarma se ejecutará **respetando lo dispuesto en el calendario bancario en rigor**.

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.