



**BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA**

COMUNICACIÓN "A" 7028

28/05/2020

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS,
A LOS OPERADORES DE CAMBIO,
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO,
A LAS CÁMARAS ELECTRÓNICAS DE COMPENSACIÓN,
A LAS EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE REDES DE CAJEROS AUTOMÁTICOS,
A LOS OTROS PROVEEDORES NO FINANCIEROS DE CRÉDITO,
A LAS EMPRESAS NO FINANCIERAS EMISORAS DE TARJETAS DE COMPRA,
A LAS TRANSPORTADORAS DE VALORES,
A LAS INFRAESTRUCTURAS DEL MERCADO FINANCIERO:

Ref.: Circular

SERVI 1 - 66

RUNOR 1 - 1573

SINAP 1 - 103

Servicios financieros en el marco de la emergencia sanitaria dispuesta por el Decreto N° 260/2020 Coronavirus (COVID19). Adecuaciones

Nos dirigimos a Uds. para comunicarles que esta Institución adoptó la siguiente resolución:

1. Disponer que las entidades financieras deben atender por ventanilla, bajo el sistema de turnos, a las personas con discapacidad que se presenten con su Certificado Único de Discapacidad vigente.

En el caso de que las citadas personas sean beneficiarias de haberes previsionales integrantes del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA) o de aquellos cuyo ente administrador corresponda a jurisdicciones provinciales o a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la atención para su cobro continuará siendo por ventanilla conforme al cronograma que la ANSES o el correspondiente ente administrador establezca.

2. Disponer que las entidades financieras pueden recibir por ventanilla pagos en efectivo de préstamos, bajo el sistema de turnos, siempre que en ninguna de sus casas operativas atiendan a clientes beneficiarios de haberes previsionales."

Por otra parte, les hacemos llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas de la referencia. En tal sentido, se recuerda que en la página de esta Institución www.bcra.gob.ar, accediendo a "Sistema Financiero - MARCO LEGAL Y NORMATIVO - Ordenamientos y resúmenes - Textos ordenados de normativa general", se encontrarán las modificaciones realizadas con textos resaltados en caracteres especiales (tachado y negrita).



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

Matías A. Gutiérrez Girault
Gerente de Emisión
de Normas

Darío C. Stefanelli
Gerente Principal de Emisión y
Aplicaciones Normativas

ANEXO

1.1. Entidades financieras.

Deberán abrir sus casas operativas para la atención al público en general –excepto para la atención por ventanilla–, conforme a lo siguiente:

1.1.1. Turnos.

- 1.1.1.1 Beneficiarios de haberes previsionales integrantes del Sistema Integrado Previsional Argentino (SIPA) o de aquellos cuyo ente administrador corresponda a jurisdicciones provinciales o a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La atención de estos clientes será por ventanilla y conforme al cronograma que la ANSES o el correspondiente ente administrador establezca, no siendo necesaria la obtención de turno alguno.

El día en que deban presentarse para cobrar su jubilación y/o pensión podrán realizar otros trámites, para lo cual tampoco deberán contar con turno.

- 1.1.1.2. Resto de clientes.

Las personas a ser atendidas deberán haber previamente solicitado un turno a través de las páginas de Internet de las entidades, o por otro medio electrónico que éstas pongan a disposición (ej. correo electrónico y/o teléfono), y las entidades deberán entregarles por vía electrónica un comprobante del turno acordado, indicando día de la cita, identificación (nombre completo y número de identificación) de la persona y ubicación de la casa operativa a la que deberá dirigirse, el que servirá de permiso de circulación entre su domicilio y esa casa operativa.

Estos clientes sólo podrán presentarse –en el día y casa operativa indicados– munidos de la constancia de turno emitida por la entidad financiera.

Las entidades deberán exhibir en sus páginas de Internet en forma clara y sencilla la posibilidad de obtener un turno y las operaciones que se pueden efectuar, aclarando que no incluye operaciones por ventanilla excepto en los siguientes casos:

- a) depósitos de cheques de terceros;
- b) depósitos y extracciones de cuentas en moneda extranjera;
- c) pagos en efectivo de préstamos –siempre que en ninguna de sus casas operativas atiendan a clientes beneficiarios de haberes previsionales–; y
- d) atención de personas con discapacidad que se presenten con su Certificado Único de Discapacidad vigente –aplicándose el punto 1.1.1.1. en el caso de que sean beneficiarias de haberes previsionales–.

La asignación de turnos deberá estar sujeta a la capacidad que cada casa operativa posea para atender a los clientes, en cumplimiento de las normas sanitarias referidas en el punto 1.1.2.

1.1.2. Deberán continuar sujetándose a un estricto cumplimiento de las normas sanitarias para preservar la salud de los clientes y trabajadores bancarios y no bancarios, garantizando la provisión a los trabajadores de todo material de seguridad e higiene necesario para poder desarrollar su tarea, incluyendo los recomendados por el Ministerio de Salud de la Nación, y el cumplimiento de las distancias interpersonales de seguridad estipuladas por la autoridad sanitaria.

1.1.3. Las entidades financieras deberán:

1.1.3.1. Adoptar las medidas necesarias a fin de habilitar buzones de depósito y un sistema de recepción/extracción de efectivo por montos mayores en todas sus sucursales, de acuerdo a lo pautado con el cliente, no siendo necesario contar con turno.

1.1.3.2. Continuar prestando los servicios que usualmente prestan en forma remota, como ser constitución de plazos fijos, otorgamiento de financiaciones y los servicios relacionados con el sistema de pago; y acreditaciones de depósitos en efectivo por cajeros automáticos, terminales de autoservicio y empresas transportadoras de caudales.

1.1.3.3. Adoptar las medidas necesarias, incluyendo los recursos humanos, para garantizar la suficiente provisión de fondos en cajeros automáticos y la continuidad de la operatoria relacionada con la extracción de efectivo en puntos de extracción extrabancarios. El Banco Central de la República Argentina (BCRA) garantizará la provisión de efectivo para este fin.

1.1.3.4. Las entidades financieras que sean agente financiero de gobiernos provinciales, municipales o de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, deberán arbitrar los medios para proveer el efectivo que los entes estatales correspondientes a las citadas jurisdicciones requieran extraer de las pertinentes cuentas.

1.2. Proveedores no financieros de crédito.

Las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra y los otros proveedores no financieros de crédito inscriptos en el correspondiente registro habilitado por la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias (SEFyC) podrán abrir sus casas operativas para la atención al público en general en las cajas en su horario habitual, con ajuste a lo establecido en los puntos 1.1.1. y 1.1.2., con la excepción de que en estos casos los clientes que sean beneficiarios de haberes previsionales y pensiones también deberán solicitar previamente turno.

1.3. Operadores de cambio.

No podrán abrir sus sucursales para la atención al público, sin perjuicio de que podrán continuar operando en el mercado cambiario entre ellos, con entidades financieras y con clientes en forma remota.

1.4. Empresas de cobranzas extrabancarias.

Para realizar la atención al público deberán garantizar el cumplimiento de lo establecido en los puntos 1.4.1. "Protocolo de atención y salubridad" y 1.4.2. "Comunicación interna al personal de atención", sin perjuicio de las medidas y controles que puedan disponer las respectivas autoridades jurisdiccionales.

Deberán establecer un mecanismo para evitar la aglomeración de clientes, tal como la asignación de turnos, la atención por documento de identidad u otro criterio.

1.4.1 Protocolo de atención y salubridad.

Medidas sanitarias para personas humanas (empleados propios, empleados de los agentes, y clientes que concurren a realizar los pagos):

- 1.4.1.1. Ordenamiento de colas donde sea necesario, tomando como base las recomendaciones de distancia social de 1,5 metros entre personas.
- 1.4.1.2. Los clientes que permanezcan en los locales no deben superar de 1 persona por cada 4 m² de superficie destinada a la atención.
- 1.4.1.3. Se dispondrá de limpieza diaria y elementos sanitarios.
- 1.4.1.4. El personal que atenderá al público estará con cubrebocas y protectores visuales o protección similar, separados 1,5 metros como mínimo. Se aconseja en lo posible la colocación de barreras transparentes y resistentes que permitan la operación (vidrios, acrílicos, etc.)
- 1.4.1.5. Para el personal se proveerá de alcohol en gel, y medidas que les garanticen la permanencia de acuerdo a las recomendaciones del Ministerio de Salud Pública.
- 1.4.1.6. Los horarios de atención se acondicionarán en la medida de las posibilidades, para que el personal no viaje en horarios pico.
- 1.4.1.7. Se establecerá un horario de atención prioritaria para mayores de 60 años y personas de riesgo, o bien prioridad en la atención.
- 1.4.1.8. Incentivar el uso de cubrebocas de acuerdo a lo que oportunamente indique la jurisdicción provincial o municipal

1.4.2. Comunicación interna al personal de atención.

Esta información debe estar disponible y exhibida en lugares visibles al personal.

Las recomendaciones están basadas en las principales definiciones del Ministerio de Salud de la Nación, la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Superintendencia de Riesgos del Trabajo y el BCRA, a las que habrá que adicionar las que los respectivos organismos locales definan a nivel municipal o provincial.

Aquellos comercios que, por cualquier motivo, no estén en condiciones de cumplirlas, no podrán reanudar el servicio.

- 1.4.2.1. Lavarse las manos, en cada momento que sea posible. Preferentemente antes y después de ir al baño; consumir o manipular alimentos; estar en contacto con basura y/o desperdicios; al tocar superficies de contacto público (barandas, mostradores, picaportes, etc.); manipular billetes, tarjetas, llaves, etc.; al toser o estornudar; el lavado debe durar 40-60 segundos para que éste sea correcto y garantice su efectividad.
- 1.4.2.2. No llevarse las manos a la cara, evitando tocarse las mucosas ya que son la principal vía de ingreso de virus.
- 1.4.2.3. Utilizar alcohol en gel como refuerzo, aplicándolo y distribuyéndolo por toda la superficie de la mano. Este proceso debe durar 20-30 segundos para que sea efectivo.

- 1.4.2.4. Cubrirse la nariz y la boca con el pliegue interno del codo o usar un pañuelo descartable al toser o estornudar. Desechar el pañuelo utilizado en un contenedor de basura.
- 1.4.2.5. Mantenerse detrás de los vidrios de caja, y con distancia al mismo, cuando se atiende y se trata con los clientes, ya que esta es la barrera física de protección más próxima que tienen los empleados.
- 1.4.2.6. Siempre que sea posible, teniendo en cuenta las condiciones del lugar y las climáticas, se debe garantizar la ventilación y circulación de aire dentro del local de trabajo con la mayor frecuencia que se pueda.
- 1.4.2.7. Evitar el aglomeramiento de personas dentro del local. En lo posible que ingresen y permanezcan en el local de 1 a 3 personas (esto dependerá del tamaño de las salas de espera en las distintas agencias). Considerar un mínimo de 4 m² por persona que ingrese y estar ventilando todo el tiempo.
- 1.4.2.8. El resto de los clientes deben esperar afuera en una fila única, con una distancia de 1,5 metros a la redonda.
- 1.4.2.9. La organización de la fila es responsabilidad de la empresa.
- 1.4.2.10. Colocar una valla (organizadores de fila) a 50 centímetros del frente de caja, para evitar que los clientes se acerquen demasiado al mostrador.
- 1.4.2.11. Se recomienda a los empleados repasar las superficies de trabajo con la mayor frecuencia posible utilizando una servilleta o trapo con solución desinfectante, agua con lavandina, o alcohol. El tiempo entre una limpieza y otra dependerá de la cantidad de gente que ingrese a la agencia, cuanto mayor sea el flujo de personas, más seguido debe ser la limpieza del puesto y superficies.
- 1.4.2.12. Tomar la mayor distancia entre compañeros de trabajo. La distancia entre personas que aconseja la OMS es como mínimo de 1,5 metros. Esto se debe cumplir en todo momento, cuando se trabaja, se habla o se relacionan, guardando distancia en todo momento.
- 1.4.2.13. No compartir mate, vajilla, utensilios ni alimentos con otras personas.
- 1.4.2.14. Los cubrebocas deberán utilizarse de acuerdo a lo establecido por cada jurisdicción y observando las condiciones que se establezcan oportunamente.

B.C.R.A. ORIGEN DE LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN LAS NORMAS SOBRE
 “SERVICIOS FINANCIEROS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA
 DISPUESTA POR EL DECRETO N° 260/2020 CORONAVIRUS (COVID-19)”

TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN				OBSERVACIONES
Sección	Punto	Párrafo	Com.	Cap.	Punto	Párrafo	
1.	1.1.	1 ^{er}	“A” 6942		2.		Según Com. “A” 6949, 6951, 6953, 6954, 6956, 6958, 6982 y “C” 86999.
	1.1.1.1.		“A” 6933				Según Com. “A” 6949, 6958, 6982 y 7025.
	1.1.1.2.		“A” 6958		1.		Según Com. “A” 6982, 7017 y 7028.
	1.1.2.		“A” 6944		3.		Según Com. “A” 6958, 6982 y 7025.
	1.1.3.1.		“A” 6944		1.		Según Com. “A” 6949, 6982 y 7025.
	1.1.3.2.		“A” 6942		2.1.		Según Com. “A” 6944 y 7025.
	1.1.3.3.		“A” 6942		2.2.		Según Com. “A” 7025.
	1.1.3.4.		“A” 6949		6.		
	1.2.		“A” 6958		2.		Según Com. “A” 6982.
	1.3.		“A” 6942		1.		Según Com. “A” 6949 y 6958.
1.4.		“A” 6977				Según Com. “A” 7025.	
2.	2.1.1.1.		“A” 6942		3.		Según Com. “A” 6964 y 7025. Incluye aclaración interpretativa
	2.1.1.2.		“A” 6942		3.		Según Com. “A” 6949 y 7025. Incluye aclaración interpretativa.
	2.1.2.		“A” 6993		1.		
	2.1.3.	1 ^{er}	“A” 7006		3.		
		2 ^{do}	“A” 7006		7.		Según Com. “B” 12009.
	2.2.		“A” 6942		6.		Según Com. “A” 6949 y 7025.
	2.3.		“A” 6942		7.		Según Com. “A” 6949 y 7025. Decreto N° 297/2020, artículo 6°.
2.4.		“A” 6942		8.		Según Com. “A” 6949 y 7025. Decreto N° 297/2020, artículo 6°.	
3.			“B” 11992				