



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

**SERVICIOS FINANCIEROS EN EL MARCO DE LA
EMERGENCIA SANITARIA DISPUESTA POR EL
DECRETO N° 260/2020 CORONAVIRUS (COVID-19)**

-Última comunicación incorporada: "A" 7092-

Texto ordenado al 27/08/2020



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

– Índice –

Sección 1. Atención y servicios al público.

- 1.1. Entidades financieras.
- 1.2. Proveedores no financieros de crédito.
- 1.3. Operadores de cambio.
- 1.4. Empresas de cobranzas extrabancarias.

Sección 2. Otras disposiciones.

- 2.1. Asistencias crediticias de entidades financieras.
- 2.2. Operaciones con el BCRA.
- 2.3. Sistema nacional de pagos.
- 2.4. Mercado de capitales.

Sección 3. Protocolo de salud – recomendaciones para las entidades financieras.

Tabla de correlaciones.



B.C.R.A.	SERVICIOS FINANCIEROS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA DISPUESTA POR EL DECRETO N° 260/2020 CORONAVIRUS (COVID-19)
	Sección 1. Atención y servicios al público.

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. Beneficiarios del ingreso familiar de emergencia (IFE).

Las entidades financieras que abonen el IFE podrán extender en hasta 2 horas su horario habitual de atención al público –según la jurisdicción de que se trate– exclusivamente para abonarlo por ventanilla a los beneficiarios que la ANSES indique y conforme al cronograma establecido por ese organismo, no siendo necesaria la obtención de turno alguno.

- 1.1.1.3. 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.C.R.A.	SERVICIOS FINANCIEROS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA DISPUESTA POR EL DECRETO N° 260/2020 CORONAVIRUS (COVID-19)
	Sección 1. Atención y servicios al público.

- 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.

Los protocolos de funcionamiento de las casas operativas ubicadas en jurisdicciones que se encuentren en la etapa de “Distanciamiento social, preventivo y obligatorio” –DISPO, en los términos previstos por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 605/2020 y sus modificatorios–, deberán restringir el uso de las superficies cerradas hasta un máximo del cincuenta por ciento (50 %) de su capacidad.

- 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. Entregar mediante correo postal tarjetas de débito/crédito y/o compra correspondientes a usuarios de servicios financieros, adoptando las pertinentes medidas de seguridad.



B.C.R.A.	SERVICIOS FINANCIEROS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA DISPUESTA POR EL DECRETO N° 260/2020 CORONAVIRUS (COVID-19)
	Sección 1. Atención y servicios al público.

1.1.3.5. 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.

Los protocolos de funcionamiento de los locales ubicados en jurisdicciones que se encuentren en la etapa de "Distanciamiento social, preventivo y obligatorio" –DISPO, en los términos previstos por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 605/2020 y sus modificatorios–, deberán restringir el uso de las superficies cerradas hasta un máximo del cincuenta por ciento (50 %) de su capacidad.

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.

Versión:3a.	COMUNICACIÓN "A" 7084	Vigencia: 7/8/2020	Página 3
-------------	-----------------------	-----------------------	----------



B.C.R.A.	SERVICIOS FINANCIEROS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA DISPUESTA POR EL DECRETO N° 260/2020 CORONAVIRUS (COVID-19)
	Sección 1. Atención y servicios al público.

- 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.



B.C.R.A.	SERVICIOS FINANCIEROS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA DISPUESTA POR EL DECRETO N° 260/2020 CORONAVIRUS (COVID-19)
	Sección 1. Atención y servicios al público.

- 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.	SERVICIOS FINANCIEROS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA DISPUESTA POR EL DECRETO N° 260/2020 CORONAVIRUS (COVID-19)
	Sección 2. Otras disposiciones.

2.1. Asistencias crediticias de entidades financieras.

2.1.1. Refinanciaciones.

2.1.1.1. De saldos impagos de tarjetas de crédito.

Los saldos que se encuentren impagos entre el 13.4.2020 y el 30.4.2020 deberán ser automáticamente refinanciados como mínimo a un año de plazo con 3 meses de gracia en 9 cuotas mensuales, iguales y consecutivas, pudiendo solamente devengar interés compensatorio, y ningún otro recargo, que no podrá superar el establecido en el punto 2.1.1. de las normas sobre “Tasas de interés en las operaciones de crédito”.

Esos saldos refinanciados podrán ser precancelados, total o parcialmente, en cualquier momento y sin costo –excepto el interés compensatorio devengado hasta la precancelación– cuando el cliente lo requiera.

2.1.1.2. Del resto de las financiaciones.

Las entidades deberán incorporar las cuotas impagas correspondientes a los vencimientos que operen entre el 1.4.2020 y el 30.9.2020 a partir del mes siguiente inclusive al final de la vida del crédito, considerando el devengamiento de la tasa de interés compensatorio.

Para el caso de créditos hipotecarios sobre viviendas únicas y los prendarios actualizados por UVA, el cliente puede optar por este esquema o por el dispuesto en el Decreto N° 319/2020.

Quedan excluidas de este punto las asistencias crediticias otorgadas al sector financiero.

2.1.2. Crédito a tasa cero y a tasa cero cultura.

Las entidades financieras deberán otorgar las financiaciones en pesos “Crédito a Tasa Cero” y “Crédito a Tasa Cero Cultura” previstas en el Decreto N° 332/2020 (y modificatorios) a todos los clientes que las soliciten.

A los fines de verificar quiénes son elegibles, por hasta qué monto y en qué entidad, las entidades sólo deberán consultar el listado de beneficiarios que dé a conocer la AFIP. Además, para el “Crédito a Tasa Cero Cultura” el solicitante no deberá haber accedido a los “Créditos a Tasa Cero”.

Desde el momento en que la solicitud sea presentada, la entidad financiera contará con hasta 2 días hábiles para proceder a la acreditación de la financiación.



B.C.R.A.	SERVICIOS FINANCIEROS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA DISPUESTA POR EL DECRETO N° 260/2020 CORONAVIRUS (COVID-19)
	Sección 2. Otras disposiciones.

Estas financiaciones deberán ser acreditadas en la tarjeta de crédito –emitida por la entidad– del solicitante de la financiación; todas las entidades financieras deberán permitir que estos clientes puedan solicitar los “Créditos a Tasa Cero” y “Créditos a Tasa Cero Cultura” a través de la banca por Internet –“homebanking”–. Si el solicitante no contara con una tarjeta de crédito, la entidad financiera que figura en el listado de la AFIP deberá:

- emitir una tarjeta de crédito con un límite de compra al menos igual a la financiación que se le acredita, sin admitirse el cobro de costo alguno por la emisión de esa tarjeta ni por su mantenimiento, excepto en este último caso que el cliente realice consumos por montos superiores al importe acreditado o una vez cancelada la financiación desee conservar la tarjeta; o
- proceder a la apertura de una “Cuenta a la vista para compras en comercios” –punto 3.9. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”–;
- mantener activo el producto –tarjeta de crédito o cuenta a la vista para compras en comercios– hasta la total cancelación del “Crédito a Tasa Cero” o “Crédito a Tasa Cero Cultura”, excepto que el cliente expresamente solicite la baja;
- permitir que estos clientes puedan tramitar esta solicitud íntegramente a través de la utilización de mecanismos electrónicos de comunicación.

Cuando la entidad deba emitirle la tarjeta al cliente, deberá arbitrar los medios para priorizar su entrega en el menor tiempo posible.

La financiación deberá ser desembolsada en tres acreditaciones mensuales, iguales y consecutivas; el límite de crédito disponible se ampliará por el importe de cada acreditación. A partir del momento de la primera acreditación y hasta la total cancelación del “Crédito a Tasa Cero” o “Crédito a Tasa Cero Cultura” estará vedada la posibilidad de obtener adelantos de efectivo con la tarjeta.

En cada una de esas acreditaciones se adicionará el monto equivalente al pago de las sumas totales que debe abonar por los períodos mensuales resultantes en concepto de impuesto integrado y cotizaciones previsionales a cargo de los contribuyentes adheridos al Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes o de aportes previsionales obligatorios del régimen de trabajadoras y trabajadores autónomos. El monto referido será retenido y depositado por la entidad financiera en la AFIP.

El “Crédito a tasa cero” contará con un período de gracia de 6 meses a partir de la primera acreditación. A partir del mes siguiente, se reembolsará en al menos 12 cuotas mensuales iguales y consecutivas.

El “Crédito a tasa cero cultura” contará con un período de gracia de 12 meses a partir de su primera acreditación. A partir del mes treceavo, se reembolsará en al menos 12 cuotas mensuales, iguales y consecutivas.

Versión: 2a.	COMUNICACIÓN “A” 7092	Vigencia: 07/08/2020	Página 2
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



B.C.R.A.	SERVICIOS FINANCIEROS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA DISPUESTA POR EL DECRETO N° 260/2020 CORONAVIRUS (COVID-19)
	Sección 2. Otras disposiciones.

Ante el pago parcial del saldo liquidado de la tarjeta de crédito, los fondos que las entidades financieras perciban deberán ser imputados en primer lugar a la cancelación de estas cuotas.

El resumen de cuenta correspondiente deberá informar el cobro de cada cuota como un concepto aparte y debidamente identificado.

La tasa de interés que reconocerá el FONDEP a las entidades financieras, según se prevé en el artículo 9° bis del Decreto N° 332/2020, será de 15 % nominal anual sobre los saldos de las financiaciones desembolsadas.

2.1.3. Financiaciones a MiPyME.

Las entidades financieras alcanzadas por el primer párrafo del punto 8.3. de las normas sobre “Operaciones al contado a liquidar y a término, pases, cauciones, otros derivados y con fondos comunes de inversión” deberán otorgar financiaciones a las MiPyME –conforme a la definición contenida en las normas sobre “Determinación de la condición de micro, pequeña o mediana empresa”– que no estén informadas en la “Central de deudores del sistema financiero”, a una tasa de interés nominal anual de hasta el 24 %, cuando éstas se presenten con garantía del FOGAR, por el monto cubierto por dicha garantía.

El BCRA, a través del sitio <https://www3.bcra.gob.ar>, pone a disposición de las entidades financieras el listado de MiPyME provisto por el Ministerio de Desarrollo Productivo de la Nación, sin perjuicio de lo cual las entidades financieras podrán incorporar otras en tanto reúnan los requisitos previstos en las normas sobre “Determinación de la condición de micro, pequeña o mediana empresa”.

2.1.4. Créditos a Tasa Subsidiada para Empresas.

Las entidades financieras deberán otorgar los “Créditos a Tasa Subsidiada para Empresas” previstos en el Decreto N° 332/2020 (y modificatorios) a todas las empresas que los soliciten, siempre que estén comprendidas en el listado de beneficiarios que dé a conocer la Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP).

Estas financiaciones serán en pesos y deberán ser acreditadas en las cuentas sueldo – Sección 2. de las normas sobre “Depósitos de ahorro, cuenta sueldo y especiales”– de sus trabajadores; esta acreditación podrá realizarse de manera directa o indirectamente –con crédito en la cuenta de la empresa, para su posterior débito con destino a las cuentas sueldo–. De no ser el trabajador titular de cuenta sueldo alguna, la entidad financiera deberá proceder a su apertura.

Desde el momento en que la solicitud sea recibida, la entidad financiera contará con hasta 5 días hábiles para proceder a la acreditación de la financiación.

La tasa de interés se determinará en función de la variación nominal positiva interanual en la facturación de la empresa con relación al mismo período del año anterior en función del citado listado:

Versión: 6a.	COMUNICACIÓN “A” 7092	Vigencia: 07/08/2020	Página 3
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



B.C.R.A.	SERVICIOS FINANCIEROS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA DISPUESTA POR EL DECRETO N° 260/2020 CORONAVIRUS (COVID-19)
	Sección 2. Otras disposiciones.

variación nominal positiva inter- anual en la facturación	tasa de interés –nominal anual–
del 0 % al 10 %	0 %
más del 10 % hasta el 20 %	7,5 %
más del 20 % hasta el 30 %	15 %

La financiación contará con un período de gracia de 3 meses desde su acreditación. A partir del cuarto mes, se reembolsará en al menos 12 cuotas mensuales, iguales y consecutivas.

La tasa de interés que reconocerá el FONDEP a las entidades financieras será la diferencia entre 15 % nominal anual y la tasa de interés que, conforme a lo establecido en la tabla precedente, abonará el deudor, y se aplicará a los saldos de las financiaciones desembolsadas.

Los saldos impagos correspondientes a vencimientos que operen a partir del 1.4.2020 hasta el 30.9.2020 sólo podrán devengar el interés compensatorio a la tasa prevista contractualmente.

2.2. Operaciones con el BCRA.

El BCRA garantizará la operatoria a través del SIOPEL de las operaciones cambiarias mayoristas y de las licitaciones de Letras de Liquidez del BCRA.

2.3. Sistema nacional de pagos.

Deberán mantenerse operativas las cámaras electrónicas de compensación, el Medio Electrónico de Pagos, las redes de cajeros automáticos y de transferencia electrónica de fondos, las administradoras de tarjetas de crédito y débito, los adquirentes y procesadores de medios de pago electrónicos, los proveedores de servicios de pago, así como sus prestadores conexos y toda otra infraestructura de mercado necesaria para la normal prestación de los servicios de las entidades financieras y de los sistemas de pago.

2.4. Mercado de capitales.

Se admitirá la operatoria en forma remota de las bolsas y mercados autorizados por la CNV, la Caja de Valores y los agentes del mercado registrados ante la CNV.



B.C.R.A.	SERVICIOS FINANCIEROS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA DISPUESTA POR EL DECRETO N° 260/2020 CORONAVIRUS (COVID-19)
	Sección 3. Protocolo de salud – recomendaciones para las entidades financieras.

Medidas mínimas de salubridad tendientes a minimizar la asistencia de personas a las casas operativas, su aglomeramiento y el respeto del distanciamiento social, en el marco del Decreto N° 297/2020 del Poder Ejecutivo Nacional que dispuso el Aislamiento Social Preventivo Obligatorio (ASPO) y a fin de unificar criterios, ratificando lo ya dispuesto por el BCRA, y sin dejar de observar las medidas definidas por las respectivas autoridades locales.

En tal sentido, se recomienda:

- 3.1 Instrumentar acciones que faciliten el uso de trámites en línea, y ofrecer alternativas adicionales para el retiro de dinero y otras operaciones que pudieran realizarse en otros establecimientos determinados como esenciales: supermercados, estaciones de servicio, farmacias, etc. Estas medidas excepcionales deberán ser adecuadamente publicadas en medios de comunicación masivos.
- 3.2. Se sugiere el establecimiento de mesas de ayuda telefónica especialmente dirigidas para personas mayores de 60 años que permitan orientar adecuadamente la gestión de trámites, el otorgamiento de turnos, el acompañamiento telefónico para trámites en línea, o una guía operaciones en cajeros.
- 3.3. Establecer cronogramas de pago contemplando el número de clientes, la organización adecuada para la asistencia de adultos mayores con horarios amplios y que permitan estar en espacios guarecidos de las inclemencias del tiempo.

Se sugiere implementar días exclusivos por grupos de edad de personas, orden de atención establecido previamente y otras estrategias que permitan que los tramites personales se realicen sin acumulación de personas y con el menor tiempo de espera posible.

- 3.4. Implementar medidas tendientes a minimizar las colas fuera de institución y, en caso de ocurrir, se deberá respetar la distancia de 2 metros, otorgando máxima prioridad para aquellas personas mayores de 60 años, y sobre todo si presentan alguna discapacidad.

Se sugiere implementar cronogramas para trámites específicos de adultos mayores, acordados con los organismos de previsión social de la nación, las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- 3.5. Adecuar la capacidad máxima de admisión dentro de las casas operativas, se recomienda un cincuenta por ciento de la capacidad, para cumplir con el distanciamiento social de 2 metros, por lo que el número de personas dentro del espacio establecido para la atención al público general será establecido en una persona por cada 4 m².

Adicionalmente, se dispondrá en el interior de la entidad de un sistema de ordenamiento de colas de espera de acuerdo a los puestos activos, que permita respetar esta separación de 2 metros hacia adelante, 2 metros hacia atrás y 2 metros hacia ambos lados. La entidad deberá disponer de personal que informe sobre esta situación, organice a las personas que ingresen a la institución y colabore con que la medida se cumpla.

Versión: 1a.	COMUNICACIÓN "A" 7025	Vigencia: 27/5/2020	Página 1
--------------	-----------------------	------------------------	----------



B.C.R.A.	SERVICIOS FINANCIEROS EN EL MARCO DE LA EMERGENCIA SANITARIA DISPUESTA POR EL DECRETO N° 260/2020 CORONAVIRUS (COVID-19)
	Sección 3. Protocolo de salud – recomendaciones para las entidades financieras.

- 3.6. Se recomienda la disposición de alertas visuales que indiquen las medidas establecidas dentro de la institución y las medidas de cuidados general, como también disponer de soluciones hidroalcohólicas para las personas que concurren, como para el personal de la entidad. Se sugiere su colocación en los ingresos a la entidad y que en las mismas figure la importancia de respetar las medidas generales para evitar la transmisión del virus.
- 3.7. Disponer el mobiliario con la distancia adecuada para contribuir con el distanciamiento social (2 metros) o en aquellas circunstancias que el espacio físico no lo permita colocar barreras transparentes (ventanillas/mamparas) entre el público y el trabajador.
- 3.8. La entidad deberá disponer de un protocolo de detección y acción en caso de presentarse una persona con sintomatología, que permita su disposición en una habitación aislada hasta el momento de la llegada de asistencia sanitaria.
- 3.9. Se establecerá un sistema programado de limpieza y desinfección frecuente en todas las áreas de la entidad y especialmente en aquellas áreas con alto tránsito de personas.
- 3.10. Establecer una periodicidad regular para la limpieza y desinfección de cajeros automáticos en acuerdo con las jurisdicciones y con cronograma establecido. De igual manera, se deberá disponer de mensajes en las pantallas de los dispositivos, informando la importancia de la higiene de manos luego de realizar operaciones en el cajero.
- 3.11. Capacitación permanente del personal sobre medidas de prevención general y pautas específicas para prevención del COVID dentro de la institución.



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” 7067				Según Com. “A” 7084 y 7088.
	1.1.1.3.		“A” 6958		1.		Según Com. “A” 6982, 7017 y 7028.
	1.1.2.		“A” 6944		3.		Según Com. “A” 6958, 6982 y 7025. Decreto N° 605/2020, artículo 6°.
	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” 6948		7.		Según Com. “A” 7084.
	1.1.3.5.		“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. Decreto N° 605/2020, artículo 6°.
2.	2.1.	último	“A” 6949		4.	1 ^{er}	Según Com. “A” 7025, 7044 y 7056.
	2.1.1.1.		“A” 6942		3.		Según Com. “A” 6949, 6964 y 7025. Incluye aclaración interpretativa.
	2.1.1.2.		“A” 6942		3.		Según Com. “A” 6949, 7025, 7044 y 7056.
	2.1.2.		“A” 6993		1.		Según Com. “A” 7082 y 7092.
	2.1.3.	1 ^{er}	“A” 7006		3.		Según Com. “A” 7054.
		2 ^{do}	“A” 7006		7.		Según Com. “B” 12009.
	2.1.4.		“A” 7082		1.		Según Com. “A” 7092.
	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				

Comunicaciones que componen el historial de la norma

Últimas modificaciones:

25/06/20: "A" 7054

26/06/20: "A" 7056

06/08/20: "A" 7084

13/08/20: "A" 7088

27/08/20: "A" 7092

Últimas versiones de la norma - Actualización hasta:

27/05/20

15/06/20

17/06/20

24/06/20

25/06/20

05/08/20

12/08/20

26/08/20

Texto base:

Comunicación “A” 7024: Servicios financieros en el marco de la emergencia sanitaria dispuesta por el Decreto N° 260/2020 Coronavirus (COVID-19). Texto ordenado.

Comunicaciones que dieron origen y/o actualizaron esta norma:

- “A” 6933: Horario de atención exclusivo para titulares beneficiarios del pago de haberes previsionales y pensiones.**
- “A” 6942: Emergencia Sanitaria. Operatoria del sistema financiero entre el 20.03.2020 y 31.03.2020.**
- “A” 6944: Comunicación “A” 6942. Adecuaciones.**
- “A” 6948: Adecuaciones a la normativa vigente.**
- “A” 6949: Emergencia sanitaria. Comunicación “A” 6942. Prórroga. Disposiciones complementarias.**
- “A” 6951: Horario de atención los días 4 y 5 de abril de 2020.**
- “A” 6953: Nuevas medidas para el cobro en entidades financieras con atención exclusiva para jubilados y pensionados.**
- “A” 6954: Atención bancaria el 9 de abril de 2020 para jubilados y pensionados.**
- “A” 6956: Atención bancaria para jubilados y pensionados. Modificaciones.**
- “A” 6958: Emergencia sanitaria. Horario de las entidades financieras.**
- “A” 6964: Tasas de interés en las operaciones de crédito. Comunicación “A” 6942. Operación de sociedades de garantía recíproca y fondos de garantía de carácter público. Disposiciones complementarias.**
- “A” 6977: Empresa de cobranzas extrabancarias. Atención al público.**
- “A” 6982: Comunicación “A” 6958. Adecuaciones.**
- “A” 6993: Créditos a tasa cero (Decreto N° 332/2020). Efectivo mínimo. Exterior y Cambios. Adecuaciones. Comunicación “A” 6992. Actualización**
- “A” 7006: Asistencia crediticia a MiPyME. Posición neta en LELIQ. Operaciones al contado a liquidar y a término, pases, cauciones, otros derivados y con fondos comunes de inversión. Efectivo mínimo. Exterior y cambios. Adecuaciones**
- “A” 7017: Comunicación “A” 6958. Adecuaciones.**
- “A” 7028: Servicios financieros en el marco de la emergencia sanitaria dispuesta por el Decreto N° 260/2020 Coronavirus (COVID-19). Adecuaciones.**
- “A” 7044: Comunicación “A” 6945. Servicios financieros en el marco de la emergencia sanitaria dispuesta por el Decreto N° 260/2020 Coronavirus (COVID-19). Prórroga.**

- “A” 7054** Efectivo mínimo. Operaciones al contado a liquidar y a término, pases, cauciones, otros derivados y con fondos comunes de inversión. Servicios financieros en el marco de la emergencia sanitaria dispuesta por el Decreto N° 260/2020 coronavirus (Covid-19). Adecuaciones.
- “A” 7056:** Servicios financieros en el marco de la emergencia sanitaria dispuesta por el Decreto N° 260/2020 Coronavirus (COVID19). Adecuaciones.
- “A” 7067:** Servicios financieros en el marco de la emergencia sanitaria dispuesta por el Decreto N° 260/2020 Coronavirus (COVID-19). Adecuaciones.
- “A” 7082:** Créditos a Tasa Subsidiada para Empresas. Créditos a Tasa Cero Cultura. Decreto N° 332/2020. Servicios financieros en el marco de la emergencia sanitaria dispuesta por el Decreto N° 260/2020 Coronavirus (COVID19). Efectivo mínimo. Depósitos e inversiones a plazo. Exterior y cambios. Adecuaciones.
- “A” 7084:** Servicios financieros en el marco de la emergencia sanitaria dispuesta por el Decreto N° 260/2020 Coronavirus (COVID-19). Actualización.
- “A” 7088:** Servicios financieros en el marco de la emergencia sanitaria dispuesta por el Decreto N° 260/2020 Coronavirus (COVID-19). Aclaración.
- “A” 7092:** Servicios financieros en el marco de la emergencia sanitaria dispuesta por el Decreto N° 260/2020 CORONAVIRUS (COVID-19). Efectivo mínimo. Depósitos e inversiones a plazo. Actualización.
- “A” 7095:** Servicios financieros en el marco de la emergencia sanitaria dispuesta por el Decreto N° 260/2020 Coronavirus (COVID-19). Adecuaciones.
- “B” 11992:** Protocolo de Salud. Recomendaciones.
- “B” 12009:** Comunicación “A” 7006 - Aclaraciones
- “C” 86999:** Comunicación “A” 6953. Aclaración.
- “C” 87493:** Comunicación “A” 7025. Fe de erratas.
- “C” 87711:** Comunicaciones “A” 7054 y 7062. Fe de erratas.

Comunicaciones vinculadas a esta norma (relacionadas y/o complementarias):

“B” 12027: Decreto N° 702/2020 de la provincia del Chaco.

“B” 12040: Comunicación “A” 7054. Aclaración.

“C” 87028: Recomendaciones de cuidado de la salud.

“C” 87029: Comunicación “A” 6958. Recordatorio.

Legislación y/o normativa externa relacionada:

Ley 27.541 - Ley de solidaridad social y reactivación productiva en el marco de la emergencia pública.

Decreto N° 260/2020.

Decreto N° 297/2020.

Decreto N° 319/2020.

Decreto N° 325/2020.

Decreto N° 332/2020.

Decreto N° 355/2020.

Decreto N° 376/2020.

Decreto N° 408/2020.

Decreto N° 459/2020.

Decreto N° 493/2020.

Decreto N° 520/2020.

Decreto N° 576/2020.

Decreto N° 605/2020.

Decreto N° 641/2020.

Decreto N° 677/2020.

Decreto N° 714/2020.

Decisión Administrativa N° 490/2020 - Jefatura de Gabinete de Ministros.