



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 7177

10/12/2020

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

Ref.: Circular
OPRAC 1 - 1079
SERVI 1 - 80
RUNOR 1 - 1630
SINAP 1 - 121

***Servicios financieros en el marco de la
emergencia sanitaria dispuesta por el Decreto
N° 260/2020 Coronavirus (COVID-19).
Adecuaciones***

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

"- Disponer que los operadores de cambio podrán abrir sus sucursales únicamente para la compra de moneda extranjera, venta de moneda extranjera de países limítrofes y arbitrajes con instrumentos en los cuales puedan operar, debiendo observar las normas sanitarias según lo previsto en el punto 1.1.2. de las normas sobre "Servicios financieros en el marco de la emergencia sanitaria dispuesta por el Decreto N° 260/2020 Coronavirus (COVID-19)"."

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

Darío C. Stefanelli
Gerente Principal de Emisión y
Aplicaciones Normativas

María D. Bossio
Subgerenta General
de Regulación Financiera

CON COPIA A LAS EMPRESAS DE COBRANZAS EXTRABANCARIAS

ANEXO



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.

Podrán abrir sus sucursales únicamente para la compra de moneda extranjera, venta de moneda extranjera de países limítrofes y arbitrajes con instrumentos en los cuales puedan operar, debiendo observar lo establecido en el punto 1.1.2.

Sin perjuicio de ello, podrán continuar operando en el mercado cambiario con otros operadores de cambio, 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):

Versión: 4a.	COMUNICACIÓN "A" 7177	Vigencia: 11/12/2020	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.

- 1.4.1.1. 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.



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.

- 1.4.2.3. 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” 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, 6958 y 7177.
	1.4.		“A” 6977				Según Com. “A” 7025. Decreto N° 605/2020, artículo 6°.
2.	2.1.1.1.	i)	“A” 6942		3.		Según Com. “A” 6949, 6964, y 7025. Incluye aclaración interpretativa.
		ii)	“A” 7095				Según Com. “A” 7102.
		último	“A” 6949		4	1 ^{er}	Según Com. “A” 7025, 7044, 7056 y 7111.
	2.1.1.2.		“A” 6942		3.		Según Com. “A” 6949, 7025, 7044, 7056, 7107 y 7130.
	2.1.2.		“A” 6993		1.		Según Com. “A” 7082 y 7092.
	2.1.3.		“A” 7082		1.		Según Com. “A” 7092, 7102, 7130, 7157 y 7173. Incluye aclaración interpretativa.
	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				