



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 7270

23/04/2021

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 1-1099,
RUNOR 1-1664,
SERVI 1-84,
SINAP 1-129:

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

Nos dirigimos a Uds. para hacerles llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas de la referencia en función de las aclaraciones difundidas mediante la Comunicación "B" 12123 y de lo previsto en el artículo 12° del Decreto de Necesidad y Urgencia N° 235/21.

Se señala 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).

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

Matías A. Gutiérrez Girault
Gerente de Emisión
de Normas

Darío C. Stefanelli
Gerente Principal de Emisión y
Aplicaciones Normativas

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. |

- b) depósitos y extracciones de cuentas en moneda extranjera;
- c) pagos en efectivo de préstamos; 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 deberán contemplar la totalidad de las recomendaciones e instrucciones de la autoridad sanitaria nacional y restringir el uso de las superficies cerradas hasta un máximo del cincuenta por ciento (50 %) de su capacidad en los términos previstos por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 235/21 y modificatorios.

- 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.

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 deberán contemplar la totalidad de las recomendaciones e instrucciones de la autoridad sanitaria nacional y restringir el uso de las superficies cerradas hasta un máximo del cincuenta por ciento (50 %) de su capacidad en los términos previstos por el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 235/21 y modificatorios.

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):



| | |
|----------|---|
| 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. |

| Financiaciones | variación nominal positiva interanual en la facturación | tasa de interés –nominal anual– |
|---|---|------------------------------------|
| Según Decisión Administrativa del Jefe de Gabinete de Ministros N° 1343/2020 | del 0 % al 10 % | 0 % |
| | más del 10 % hasta el 20 | 7,5 % |
| | más del 20 % hasta el 30 | 15 % |
| Según Decisiones Administrativas del Jefe de Gabinete de Ministros N° 1581/2020 y 1760/2020 | inferior al 40 % | 15 % |
| Según Decisiones Administrativas del Jefe de Gabinete de Ministros N° 1954/2020, 2086/2020 y 2181/2020 | negativa | 27 % |
| | de 0 % hasta el 35 % | 33 % |

La financiación contará con un período de gracia de:

- 3 meses desde su acreditación para aquellas acordadas según Decisiones Administrativas del Jefe de Gabinete de Ministros N° 1343/2020, 1581/2020, 1954/2020, 2086/2020 y 2181/2020; y
- 2 meses desde su acreditación para aquellas acordadas según Decisión Administrativa del Jefe de Gabinete de Ministros N° 1760/2020.

Vencido el plazo de gracia que corresponda, 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 positiva 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.

2.1.4. Créditos hipotecarios y prendarios actualizados por UVA comprendidos por el Decreto N° 767/2020. Relación entre cuota e ingreso.

Con relación a las financiaciones alcanzadas por el Decreto N° 767/2020 –créditos hipotecarios que recaigan sobre inmuebles destinados a vivienda única y que se encuentren ocupados con el referido destino por la parte deudora o quienes la sucedan a título singular o universal y créditos prendarios actualizados por UVA– las entidades financieras deben habilitar una instancia, a partir del 25.9.2020 y hasta el 31.7.22, para considerar la situación de los clientes comprendidos por ese decreto que acrediten que el importe de la cuota a abonar supera el 35 % de sus ingresos actuales –considerando el/los deudor/es/codeudor/es o la/las deudora/s/codeudora/s y computados en igual forma a lo previsto al momento del otorgamiento de la financiación– debiendo contemplar situaciones especiales debidamente acreditadas que deriven en una variación de los deudores/codeudores considerados o deudoras/codeudoras consideradas en su origen, conforme a lo previsto en el artículo 4° del citado decreto. Las entidades que adopten este tratamiento especial deberán informarlo a sus clientes y a la SEFyC.



| | |
|----------|---|
| 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. |

Las entidades deben poner a disposición de sus clientes en forma presencial en sucursales y a través de sus canales electrónicos –tal como una opción/vínculo en un lugar visible y destacado en sus páginas de internet y/o banca móvil– la solicitud de inicio del trámite para gestionar la asistencia/ayuda/beneficio, la cual deberá contener una cláusula para que el cliente de su conformidad a que la entidad financiera prestamista efectúe la verificación de ingresos, y los datos de los responsables (titular y suplente/s) designados ante el BCRA para el Servicio de atención al usuario de servicios financieros y los de sus representantes que resulten pertinentes según la casa y/o región, de acuerdo con lo previsto en el acápite ii) del punto 4.4.1.7. de las normas sobre “Comunicación por medios electrónicos para el cuidado del medio ambiente”.

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. | 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, 7028 y 7224. |
| | 1.1.2. | | “A” 6944 | | 3. | | Según Com. “A” 6958, 6982 y 7025. Decreto N° 605/2020, artículo 6°. Decreto N° 235/21, artículo 12°. |
| | 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°. Decreto N° 235/21, artículo 12°. |
| 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, 7130 y 7181. |
| | 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, 7173 y 7184. Incluye aclaración interpretativa. |
| | 2.1.4. | | “B” 12123 | | | | Según Com. “A” 7270. |
| | 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 | | | | |