



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 7566

04/08/2022

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS:

Ref.: Circular
CREFI 2-132:

Expansión de entidades financieras. Adecuaciones.

Nos dirigimos a Uds. para comunicarles que esta Institución adoptó la resolución que, en su parte pertinente, dispone:

"- Establecer, con vigencia a partir de los 90 días corridos de publicada esta resolución, que las entidades financieras solo podrán delegar, en las agencias complementarias de servicios financieros previstas en la Sección 9. de las normas sobre "Expansión de entidades financieras", la atención de sus clientes y público en general de las siguientes actividades en pesos: depósitos y extracciones en efectivo; pagos y cobranzas; y el pago de prestaciones de la seguridad social (tanto haberes, como planes y programas de ayuda social) y la atención de servicios conexos a estos y la de las cuentas donde se depositan."

Al respecto, les hacemos llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponde incorporar en las normas de 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).

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

Darío C. Stefanelli
Gerente Principal de Emisión y
Aplicaciones Normativas

María D. Bossio
Subgerenta General
de Regulación Financiera

ANEXO



B.C.R.A.	EXPANSIÓN DE ENTIDADES FINANCIERAS
	Sección 9. Agencias complementarias de servicios financieros.

9.3. Actividades comprendidas.

Las entidades financieras podrán delegar la implementación de las siguientes actividades en pesos que realicen con sus clientes y público en general: depósitos y extracciones en efectivo; pagos y cobranzas; y el pago de prestaciones de la seguridad social (tanto haberes, como planes y programas de ayuda social) y la atención de servicios conexos a estos y la de las cuentas donde se depositan.

Los depósitos en efectivo podrán realizarse en cada cuenta por hasta un límite mensual equivalente a 1 vez el Salario Mínimo, Vital y Móvil (SMVM) para los trabajadores mensualizados que cumplan la jornada legal completa de trabajo.

La agencia deberá verificar la identidad del cliente sobre la base de los documentos que éste debe exhibir con ajuste a lo previsto en las normas sobre “Documentos de identificación en vigencia”, extremando los recaudos a fin de prevenir la realización de estas actividades con documentación apócrifa, no auténtica o a nombre de personas que exhiban documentos que no se correspondan con sus presentantes.

La agencia complementaria de servicios financieros no deberá tener acceso a los movimientos y/o saldos de las cuentas de los clientes, excepto cuando éstos expresamente lo soliciten. En este último caso la agencia complementaria deberá proveer al cliente un comprobante, que deberá ser firmado por éste, en cuyo pie se libere a la entidad del secreto de las operaciones pasivas, debiendo observar lo establecido en el punto 9.5.1.2.

9.4. Relación agencia complementaria de servicios financieros - entidad financiera.

Las entidades podrán delegar la prestación de sus servicios –con ajuste a lo previsto en el punto 9.3.– simultáneamente en distintas agencias complementarias de servicios financieros.

Cada agencia podrá vincularse con varias entidades financieras, debiendo contar para ello con mecanismos que aseguren la debida diferenciación de los servicios delegados por cada una de ellas.

9.5. Requisitos a cumplir por las entidades financieras.

9.5.1. Publicidad, documentación a entregar a los clientes y confidencialidad.

Será responsabilidad de la entidad financiera asegurar que la agencia complementaria de servicios financieros:

Versión: 3a.	COMUNICACIÓN “A” 7566	Vigencia: 02/11/2022	Página 2
--------------	-----------------------	----------------------	----------



B.C.R.A.	EXPANSIÓN DE ENTIDADES FINANCIERAS
	Sección 9. Agencias complementarias de servicios financieros.

9.5.1.1. Exhiba al público un aviso que, como mínimo:

- i) la identifique como agencia complementaria de servicios financieros de la/s entidad/es financiera/s, especificando un código de identificación único, que opera por cuenta y orden de la/s entidad/es financiera/s y que la/s entidad/es financiera/s que lo contrata/n es/son plenamente responsable/s frente a los clientes por los servicios prestados;
- ii) comunique al cliente que los reclamos deberán ser formulados en la casa central o sucursal más próxima de la entidad financiera, indicando la dirección y el número de teléfono de éstas, así como el nombre y número de teléfono del responsable de atención al cliente en la entidad financiera;
- iii) comunique las comisiones que la entidad financiera cobra por los servicios que se prestan a través de su intermedio, indicando expresamente que se rán debitadas exclusivamente por la entidad financiera en las cuentas que el cliente tenga radicada en esa entidad y que la agencia complementaria de servicios financieros no está autorizada a cobrar comisiones por esos servicios;
- iv) comunique el listado de operaciones delegadas que se encuentra autorizada a realizar, destacando que en ningún caso podrá solicitar clave alguna a los clientes, con excepción de la que el cliente por sí mismo deba ingresar en dispositivos electrónicos para validar las operaciones.

9.5.1.2. Entregue un documento –en soporte físico o electrónico– que sirva de comprobante por cada transacción, expedido por terminal electrónica situada en las instalaciones de la agencia complementaria, identificando a la entidad financiera, la agencia complementaria de servicios financieros –indicando expresamente que actúa por cuenta y orden de la entidad financiera–, al cliente y los datos de la operación (fecha, hora, tipo y monto de la transacción). Además, deberá detallar el monto y concepto correspondiente a toda comisión que se debite de la cuenta del cliente.

Cuando una operación iniciada no haya podido completarse, la citada agencia deberá emitir el pertinente documento –en soporte físico o electrónico– que indique tal circunstancia.

9.5.1.3. Cumpla con las regulaciones aplicables a cada operación y al tratamiento y confidencialidad de la información de los clientes y cualquier otra información de la entidad o del servicio, en los términos de la política de seguridad de la entidad financiera.

9.5.1.4. Tenga a disposición de los clientes un listado actualizado de sus propias sucursales y las de la/s entidad/es con la/s cual/es actúa por cuenta y orden.

Versión: 3a.	COMUNICACIÓN "A" 7566	Vigencia: 02/11/2022	Página 3
--------------	-----------------------	----------------------	----------



B.C.R.A.	EXPANSIÓN DE ENTIDADES FINANCIERAS
	Sección 9. Agencias complementarias de servicios financieros.

9.5.2. Administración y seguimiento de las actividades y operaciones delegadas.

La entidad financiera deberá monitorear el cumplimiento de las obligaciones de sus agencias complementarias de servicios financieros y establecer procedimientos adecuados de control interno y de prevención de lavado de activos, del financiamiento al terrorismo y de otras actividades ilícitas relacionados con la prestación de los servicios por este medio.

Tanto la auditoría interna de la entidad financiera como la externa deberán tener acceso irrestricto e inmediato a los sistemas informáticos de la agencia y, en su caso, de las empresas de administración de redes de agencias complementarias de servicios financieros contratados por ella, y a toda la documentación e información, en tanto estén relacionadas con la operatoria.

9.5.3. Plan de continuidad del negocio.

La entidad financiera y la agencia complementaria de servicios financieros deberán contar con un plan de continuidad a fin de evitar discontinuidades en la realización de las operaciones delegadas.

9.5.4. Responsabilidades.

La elección de esta modalidad operativa –aun cuando intervengan las empresas de administración de redes de servicios financieros a que se refieren las normas sobre “Servicios complementarios de la actividad financiera y actividades permitidas”– no liberará a las entidades financieras de sus responsabilidades presentes o futuras que les corresponden en virtud de las disposiciones legales o reglamentarias o normas dictadas por el BCRA.

9.5.5. Publicación en la página de Internet de la entidad financiera de las reglas operativas de funcionamiento de los servicios que se presten a través de las agencias complementarias de servicios financieros así como la nómina actualizada de las agencias seleccionadas para llevar a cabo las operaciones que se deleguen, indicando la ubicación de cada una de sus locales habilitados para operar bajo esta modalidad así como las comisiones que la entidad financiera cobra por tales servicios, y/o comunicación a sus clientes de la decisión de delegar ciertas actividades por medios de divulgación apropiados tales como publicación en medios gráficos, emisión de folletos, etc.

En todos los casos, la información deberá estar actualizada en función de las altas y/o bajas que se produzcan.



B.C.R.A.	EXPANSIÓN DE ENTIDADES FINANCIERAS
	Sección 11. Disposiciones transitorias.

Las entidades financieras, hasta el 31.12.22, deberán contar con la previa conformidad del BCRA para proceder al traslado o cierre de sucursales.



EXPANSIÓN DE ENTIDADES FINANCIERAS									
TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN					OBSERVACIONES	
Secc.	Punto	Párr.	Com.	Anexo	Cap.	Secc.	Punto	Párr.	
6.	6.5.5.		"A" 2241		IV	4.	4.4.		
	6.6.		"A" 2241		IV	5.	5.1.		
	6.6.1.		"A" 2241		IV	5.	5.1.1.		
	6.6.2.		"A" 2241		IV	5.	5.1.2.		
	6.6.3.		"A" 2241		IV	5.	5.1.3.		
	6.6.4.		"A" 2241		IV	5.	5.1.4.		Según Com. "A" 5983.
	6.6.5.		"A" 2241		IV	5.	5.1.5.		
	6.7.		"A" 5983	único		8.	8.7.		
7.	7.1.		"A" 5983	único		9.	9.1.		
8.	8.1.		"A" 5983	único		10.	10.1.		
9.	9.1.		"A" 6603	único			1.		Según Com. "A" 6637 y 7182. Incluye aclaración interpretativa.
	9.2.		"A" 6603	único			1.		Según Com. "A" 7182.
	9.3.		"A" 6603	único			1.		Según Com. "A" 7182 y 7566.
	9.4.		"A" 6603	único			1.		
	9.5.		"A" 6603	único			1.		Según Com. "A" 7182 y 7566.
	9.6.		"A" 6603	único			1.		
	9.7.		"A" 6603	único			1.		
10.	10.1.		"A" 5983	único		11.	11.1.		
	10.2.1.		"A" 5983	único		11.	11.2.1.		
	10.2.2.		"A" 5983	único		11.	11.2.2.		
	10.2.3.		"A" 3149	I	II	6.	6.1. 6.1.2.4.2.	2º	Según Com. "A" 4989 y 5115.
			"A" 2241		IV	2.	2.5.		
10.3.			"A" 3149	I	II	6.	6.1.2.4.2.	último	Según Com. "A" 4989, 5115 y 5983.
11.			"A" 7147						Según Com. "A" 7240 y 7427.