



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 6603

28/11/2018

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS:

Ref.: Circular
CREFI 2 - 113
LISOL 1 - 814
RUNOR 1 - 1429
OPRAC 1 - 960

Expansión de entidades financieras. Lineamientos para la gestión de riesgos en las entidades financieras. Servicios complementarios de la actividad financiera y actividades permitidas. Adecuaciones

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

- "1. Incorporar, a continuación de la Sección 8. de las normas sobre "Expansión de entidades financieras", las disposiciones que se acompañan en Anexo.
2. Incorporar en el punto 2.2. de las normas sobre "Servicios complementarios de la actividad financiera y actividades permitidas" lo siguiente:
 - "2.2.23. Administración de redes de agencias complementarias de servicios financieros previstas en la Sección 9. de las normas sobre "Expansión de entidades financieras"."
3. Sustituir el punto 6.2.1.5. de las normas sobre "Lineamientos para la gestión de riesgos en las entidades financieras" por el siguiente:
 - "6.2.1.5. Establecer políticas para la gestión de los riesgos operacionales derivados de las actividades subcontratadas, de las actividades delegadas con ajuste a lo previsto en la Sección 9. de las normas sobre "Expansión de entidades financieras" y de los servicios prestados por los proveedores."

Por otra parte, les informamos que posteriormente les haremos llegar las hojas que, en reemplazo de las oportunamente provistas, corresponderá incorporar en las normas de la referencia.



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

Agustín Torcassi
Subgerente General
de Normas

ANEXO



B.C.R.A.	“Expansión de entidades financieras”	Anexo a la Com. “A” 6603
----------	--------------------------------------	--------------------------------

Sección 9. Agencias complementarias de servicios financieros.

9.1. Alcance.

Las entidades financieras podrán delegar en agencias complementarias de servicios financieros la atención de sus clientes y público en general en el país con personal y/o recursos técnicos propios de la agencia complementaria, sujeto a la observancia de las condiciones establecidas en esta sección.

Estas agencias complementarias podrán ser personas humanas o jurídicas, residentes en el país y operar en uno o más locales. Su actividad u objeto principal deberá ser comercial –tal como oficina de correo, empresa de cobranzas, etc.–, siendo la prestación de servicios financieros –por la delegación– una actividad secundaria.

9.2. Exigencia de comunicación previa.

Las entidades financieras deberán informar sin demora a la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias (SEFyC) –mediante el aplicativo que se establezca–, respecto de cada agencia complementaria de servicios financieros con la que hayan realizado acuerdos para delegar, lo siguiente: actividades u operaciones que se han delegado; nombre de la correspondiente agencia complementaria y/o administradora de redes de agencias complementarias de servicios financieros y ubicación o emplazamiento de cada uno de los locales de la agencia afectados, mediante la integración del régimen informativo que oportunamente se dará a conocer.

9.3. Actividades comprendidas.

Las entidades financieras podrán delegar la implementación de todas las operaciones activas, pasivas y de servicios que realicen con sus clientes, tales como apertura, funcionamiento y cierre de cuentas; depósitos y extracciones en efectivo; cobranzas de cuotas de préstamos otorgados por la entidad, tarjetas de crédito, servicios, impuestos, tasas, contribuciones y otros conceptos similares; pago de prestaciones previsionales y beneficios de la seguridad social; compra-venta de moneda extranjera; etc.

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.

En toda operación que se concierte la agencia complementaria de servicios financieros deberá utilizar los mismos formularios y documentación –en soporte físico o electrónico– que utiliza la entidad.

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:

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 unívoco, 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 son plenamente responsables frente a los clientes por los servicios prestados;
- ii) comunique al público junto con la identificación de la/s entidad/es financiera/s, el logo sobre el objetivo de inclusión financiera que deberá ser descargado del sitio web del BCRA (www.bcra.gob.ar);
- iii) 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;
- iv) comunique las comisiones que la entidad financiera cobra por los servicios que se prestan a través de su intermedio, indicando expresamente que serán 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;
- v) 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.

En el caso de transferencias de fondos, deberá contener los datos del destinatario, de tal forma que permita su identificación.

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. Entregue al cliente un documento válido como acuse de recibo por la documentación que reciba de él.

9.5.1.4. 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.

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

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.

- 9.6. Contrato de delegación de actividades entre la entidad financiera y la agencia complementaria de servicios financieros.

El contrato de delegación deberá contener como mínimo cláusulas con los siguientes conceptos:

- 9.6.1. La inexistencia de limitaciones para la entidad financiera (incluyendo la auditoría externa) a los efectos de realizar controles y acceder a los sistemas informáticos, registros y documentación de la agencia complementaria de servicios financieros sobre las operaciones delegadas, así como a la documentación de respaldo cuando ésta se encontrare en sede de la citada agencia.
- 9.6.2. El compromiso de confidencialidad respecto del servicio, de la información de la entidad o de los clientes de acuerdo con las normas legales y/o reglamentarias aplicables y el nivel de clasificación de riesgo asociado con el uso, explotación o revelación de la información.
- 9.6.3. Nivel de acumulación diario de efectivo, el cual deberá, además, estar definido en la política de crédito, riesgos y seguridad de la entidad financiera.
- 9.6.4. Prohibición de ceder el contrato o de subcontratar.
- 9.6.5. Indicación expresa de la plena responsabilidad de la entidad financiera frente al cliente por los servicios financieros delegados a través de la agencia complementaria de servicios financieros sin perjuicio de identificar los riesgos asociados a la prestación de estos servicios que serán asumidos por la agencia frente a la entidad financiera, y la forma en que ésta responderá ante la entidad, incluyendo, entre otros, los riesgos inherentes al manejo de efectivo.
- 9.6.6. Medidas para mitigar o cubrir los riesgos asociados a la prestación de los servicios vinculados con la prevención del lavado de activos, del financiamiento del terrorismo y otras actividades ilícitas.
- 9.6.7. Obligación por parte de la agencia complementaria de servicios financieros de entregar a los clientes el documento –en soporte físico o electrónico– comprobante de la transacción realizada que deberá reunir las características previstas en el punto 9.5.1.2.



BANCO CENTRAL
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

- 9.6.8. Mecanismos que aseguren la debida diferenciación de los servicios delegados por cada entidad financiera, en el caso de que la agencia complementaria preste a varias entidades financieras, conforme con lo previsto en el punto 9.4.
 - 9.6.9. Obligación de brindar la capacitación necesaria al personal de la agencia complementaria de servicios financieros para la adecuada prestación de los servicios que se delegan.
- 9.7. Contrato entre la entidad financiera y la empresa de administración de redes de agencias complementarias de servicios financieros.

El contrato deberá contener como mínimo cláusulas con los siguientes conceptos:

- 9.7.1. La inexistencia de limitaciones para la entidad y la auditoría externa, a los efectos de realizar los controles y acceder a los sistemas informáticos –unidad software, plataforma informática–, registros y documentación de la empresa administradora de redes.
- 9.7.2. Lo previsto en los puntos 9.6.2., 9.6.5., 9.6.8. y 9.6.9.