

COMUNICACION B.C.R.A. “B” 11.992

Buenos Aires, 20 de abril de 2020

Fuente: página web B.C.R.A.

Vigencia: 20/4/20

Emergencia sanitaria. Coronavirus (COVID-19). Entidades financieras. Atención al público. Protocolo de salud. Recomendaciones.

A las Entidades Financieras:

Nos dirigimos a Uds. a los efectos de informar una serie de medidas mínimas de salubridad tendientes a minimizar la asistencia de personas a las casas operativas, su aglomeramiento y el respeto del distanciamiento social.

Ello en el marco del Dto. 297/20 del Poder Ejecutivo nacional que dispuso el “aislamiento social preventivo obligatorio” (ASPO) y a fin de unificar criterios, ratificando lo ya dispuesto por este Banco Central, y sin dejar de observar las medidas definidas por las respectivas autoridades locales.

En tal sentido, se recomienda:

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, etcétera. Estas medidas excepcionales deberán ser adecuadamente publicadas en medios de comunicación masivos.
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 de operaciones en cajeros.
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 trámites personales se realicen sin acumulación de personas y con el menor tiempo de espera posible.

4. Implementar medidas tendientes a minimizar las colas fuera de institución y, en caso de ocurrir, se deberá respetar la distancia de 2 m, 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.

5. Adecuar la capacidad máxima de admisión dentro de las casas operativas, se recomienda un cincuenta por ciento (50%) de la capacidad, para cumplir con el distanciamiento social de 2 m, 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 con los puestos activos, que permita respetar esta separación de 2 m hacia adelante, 2 m hacia atrás y 2 m 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.

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.

7. Disponer el mobiliario con la distancia adecuada para contribuir con el distanciamiento social (2 m) o en aquellas circunstancias que el espacio físico no lo permita colocar barreras transparentes (ventanillas/mamparas) entre el público y el trabajador.

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.

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.

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.

11. Capacitación permanente del personal sobre medidas de prevención general y pautas específicas para prevención del COVID dentro de la institución.

Saludamos a Uds. atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

Mirta M. Noguera,
gerente de
Aplicaciones Normativas

Darío C. Stefanelli,
gerente principal de Emisión y
Aplicaciones Normativas