



BANCO CENTRAL  
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

COMUNICACIÓN "A" 8069

18/07/2024

A LAS ENTIDADES FINANCIERAS:

Ref.: Circular  
CREFI 2-137:

***Expansión de entidades financieras. Adecuaciones.***

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

1. Establecer que las entidades financieras podrán delegar en las agencias complementarias de servicios financieros previstas en la Sección 9. de las normas sobre "Expansión de entidades financieras" la implementación de todas las operaciones activas, pasivas y de servicios, en pesos, que realicen con sus clientes y público en general, previa comunicación cursada a la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias (SEFyC) con una antelación no inferior a 60 días corridos a la fecha de inicio de las actividades u operaciones delegadas.

Estas agencias complementarias deberán ser personas jurídicas –no entidades financieras– residentes en el país y operar en uno o más locales tales como oficina de correo, empresa de cobranzas, etc., siendo la prestación de servicios financieros –por la delegación– una actividad secundaria.

Los depósitos en efectivo podrán realizarse en cada cuenta por hasta un límite mensual equivalente a 3 veces 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.

2. Disponer que la comunicación previa establecida en el punto 1. precedente, deberá realizarse mediante el régimen informativo "Unidades de Servicios de las Entidades Financieras", integrando –respecto de cada agencia complementaria y/o administradora de redes de agencias complementarias de servicios financieros con la que se haya realizado un acuerdo para delegar– la información requerida en el punto 9.2. de las normas sobre "Expansión de entidades financieras".
3. Sustituir el punto 9.5.1.2. e incorporar como punto 9.5.1.3. y como segundo párrafo del punto 9.5.2. en las normas sobre "Expansión de entidades financieras", lo siguiente:  

"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



BANCO CENTRAL  
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

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.”

“Para ello deberán contar con manuales de procedimientos internos respecto de cada agencia complementaria, que permitan apreciar claramente el proceso seguido e identifiquen los controles existentes y los sectores administrativos, cargos y puestos responsables de cada paso en el flujo y control de las transacciones. Estos manuales deberán mantenerse actualizados y deberán estar a disposición de la SEFYC en todo momento.”

Al respecto, 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](http://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

Enrique C. Martin  
Gerente de Emisión  
de Normas

Darío C. Stefanelli  
Gerente Principal de Emisión y  
Aplicaciones Normativas

ANEXO



-Índice-

Sección 5. Oficinas de representación en el exterior.

- 5.1. Exigencia de autorización previa.
- 5.2. Condiciones básicas.
- 5.3. Requisitos de las solicitudes.
- 5.4. Resolución.
- 5.5. Iniciación de actividades.
- 5.6. Condiciones de las autorizaciones.
- 5.7. Obligaciones.
- 5.8. Régimen informativo.

Sección 6. Participación en entidades financieras del exterior.

- 6.1. Exigencia de autorización previa.
- 6.2. Condiciones básicas.
- 6.3. Requisitos de las solicitudes.
- 6.4. Resolución.
- 6.5. Condiciones de las autorizaciones.
- 6.6. Obligaciones.
- 6.7. Otras disposiciones.

Sección 7. Participación en entidades financieras del país.

Sección 8. Participación en empresas del país y del exterior.

Sección 9. Agencias complementarias de servicios financieros.

- 9.1. Alcance.
- 9.2. Exigencia de comunicación previa.
- 9.3. Actividades comprendidas.
- 9.4. Relación agencia complementaria de servicios financieros - entidad financiera.
- 9.5. Requisitos a cumplir por las entidades financieras.
- 9.6. Contrato de delegación de actividades entre la entidad financiera y la agencia complementaria de servicios financieros.
- 9.7. Contrato entre la entidad financiera y la empresa de administración de redes de agencias complementarias de servicios financieros.

Sección 10. Requisitos de la documentación exigida.

- 10.1. Copia de documentación.
- 10.2. Documentación del exterior.
- 10.3. Intervención de profesionales.



B.C.R.A.	EXPANSIÓN DE ENTIDADES FINANCIERAS
	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 deberán ser personas jurídicas –no entidades financieras– residentes en el país y operar en uno o más locales tales 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 a la SEFyC con una antelación no inferior a 60 días corridos a la fecha de inicio de las actividades delegadas mediante el régimen informativo “Unidades de Servicios de las Entidades Financieras”, integrando –respecto de cada agencia complementaria y/o administradora de redes de agencias complementarias de servicios financieros con la que se haya realizado un acuerdo para delegar– lo siguiente: denominación de la persona, CUIT, domicilio legal (calle y N°, localidad, provincia, código postal, teléfono), dirección de correo electrónico, ubicación o emplazamiento de cada uno de los locales que serán afectados –consignando coordenadas para su efectiva geolocalización– y detalle de las actividades u operaciones a delegar.

### 9.3. Actividades comprendidas.

Las entidades financieras podrán delegar la implementación de todas las operaciones activas, pasivas y de servicios, en pesos, que realicen con sus clientes y público en general.

Los depósitos en efectivo podrán realizarse en cada cuenta por hasta un límite mensual equivalente a 3 veces 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.



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

#### 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 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 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;
- 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.



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

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/s entidad/es con la/s cual/es 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.

Para ello deberán contar con manuales de procedimientos internos respecto de cada agencia complementaria, que permitan apreciar claramente el proceso seguido e identifiquen los controles existentes y los sectores administrativos, cargos y puestos responsables de cada paso en el flujo y control de las transacciones. Estos manuales deberán mantenerse actualizados y deberán estar a disposición de la SEFyC en todo momento.

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.

Versión: 4a.	COMUNICACIÓN “A” 8069	Vigencia: 19/07/2024	Página 3
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



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

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.



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

- 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.



EXPANSIÓN DE ENTIDADES FINANCIERAS									
TEXTO ORDENADO			NORMA DE ORIGEN						OBSERVACIONES
Secc.	Punto	Párr.	Com.	Anexo	Cap.	Secc.	Punto	Párr.	
6.	6.5.4.		"A" 2241		IV	4.	4.3.		Según Com. "A" 5983.
	6.5.4.1.		"A" 2241		IV	4.	4.3.1.		
	6.5.4.2.		"A" 2241		IV	4.	4.3.2.		
	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, 7182 y 8069. Incluye aclaración interpretativa.
	9.2.		"A" 6603	único			1.		Según Com. "A" 7182 y 8069.
	9.3.		"A" 6603	único			1.		Según Com. "A" 7182, 7566 y 8069.
	9.4.		"A" 6603	único			1.		
	9.5.		"A" 6603	único			1.		Según Com. "A" 7182, 7566 y 8069.
	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.	2°	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, 7427, 7659, 7932 y 8053.	