

# COMITÉ

## LATINOAMERICANO DE SEGURIDAD BANCARIA

# CELAES

25 de marzo de 2020



**FELABAN**

FEDERACION LATINOAMERICANA DE BANCOS

55

AÑOS  
1965 - 2020

Como producto de una reunión de emergencia del COMITÉ CELAES de FELABAN se realizó una recopilación de acciones generales que se han tomado en América Latina para atender la emergencia del COVID 19. A continuación y como un servicio de FELABAN a la comunidad en general este cuadro didáctico que resume algunas medidas tomadas por el estado, la banca, entre otros actores.

## Medidas en la banca por país

PAÍS	ESTADO GENERAL	¿Está la banca considerada dentro de los servicios críticos?	Restricciones de desplazamiento de las personas	Restricciones u Horario de Funcionamiento de Sucursales/Agencias	Opciones de reprogramación de créditos	Medidas de seguridad para cajeros y empleados	Pago de bonos del gobierno	Otras situaciones relevantes
ARGENTINA	Cuarentena total nacional Aeropuertos cerrados sólo servicios de salud.	No. Todas las sucursales están cerradas. Sólo operan ATMs	Cuarentena total	N/A				Mensajes por varios canales para evitar ataques de ingeniería social
BRASIL								
BOLIVIA	Cuarentena total salvo servicios críticos	Si.	Sin transporte público y con permisos especiales para circular (1 persona por familia para compras)	8:00 a 12:00 de Lunes a Viernes. Sólo 2 a 3 agencias por ciudad.	Cada banco decide en forma independiente	Sanitizadores en las cajas, distancia entre las personas y cajeros		Bajo cumplimiento de cuarentena en algunas zonas. Volumen importante de pagos de servicios en sucursales/agencias
COLOMBIA	Cuarentena nacional y cierre de fronteras	El regulador dio libertad a los bancos para determinar las sucursales/agencias abiertas				Sólo operan cajas y ATMs.	Si, aunque se están realizando entrega mediante empresas de delivery	Bajo cumplimiento de cuarentena en algunas zonas. Volumen importante de pagos de servicios en sucursales/agencias
CHILE	Estado de excepción	Si	Sólo como recomendación y control de identidad para personas con cuarentena. Toque de queda entre las 22:00 y las 5:00	Cada banco ha cerrado parte de sus sucursales	Cada banco decide de las condiciones en forma independiente. Mover 3 cuotas hasta el final del crédito.		Si, pero no existen procedimientos especiales asociados	Mucha gente aún en sucursales/agencia con apoyo de la policía. Los guardias privados pasan a proteger los ATMs después de las 13:00

PAÍS	ESTADO GENERAL	¿Está la banca considerada dentro de los servicios críticos?	Restricciones de desplazamiento de las personas	Restricciones u Horario de Funcionamiento de Sucursales/Agencias	Opciones de reprogramación de créditos	Medidas de seguridad para cajeros y empleados	Pago de bonos del gobierno	Otras situaciones relevantes
COSTA RICA								
ECUADOR	Cuarentena general, solo servicios básicos	Sí.	Se requiere salvoconducto para circular y con limitaciones para evitar aglomeraciones Toque de queda entre las 14:00 a 05:00	(L a V de 9:00 a 14:00 hasta el 24/03) L a V de 9:00 a 12:00 (hasta el 24/03)	Cada banco decide de las condiciones en forma independiente. Diferir pagos de créditos a 3 meses.	Existen protocolos de protección para empleados y clientes		Regulador solicitó sanitizar billetes.
HONDURAS	Cuarentena total (lockdown) en algunas zonas. Cierre de fronteras y aeropuerto	Si		L, Mi y V 9:00 a 15:00	Sin intereses por 3 meses o mover 3 las cuotas al final del crédito.	Protocolo de distancia para cajeros y de bioseguridad para clientes y funcionarios		Alto nivel de trabajo remoto
MÉXICO	Cierres parciales por estado		No se envían a trabajar a personas mayores de 60/65 y con enfermedades crónicas	10% de las sucursales cerradas, 30% del personal en sucursales/agencia para rotación				Se han segmentado call centers y cerrado centros comerciales, lo que afectó a la cantidad de ATMs disponibles Segmentación de equipos para rotación
PANAMÁ	Cuarentena general, salvo servicios básicos	Si	Se debe solicitar salvoconducto a través de una aplicación	L, Mj V de 13:00 a 19:00 M y J 7:00 a 14:00	Reprogramar créditos a 3 meses.	10 personas por sucursal/agencia	Si	
PARAGUAY	Cuarentena total, solo con servicios básico. Cierre de fronteras	Si		L a V 8:30 a 12:30		Control de temperatura al ingreso a sucursal/agencia. Sobre 37, 6 no se deja ingresar Lavado de manos al ingreso y distanciamiento entre personas Mascarillas a todos los empleados. Desinfección para 2 horas.		Apoyo de la policía en seguridad de sucursales/agencias

PAÍS	ESTADO GENERAL	¿Está la banca considerada dentro de los servicios críticos?	Restricciones de desplazamiento de las personas	Restricciones u Horario de Funcionamiento de Sucursales/Agencias	Opciones de reprogramación de créditos	Medidas de seguridad para cajeros y empleados	Pago de bonos del gobierno	Otras situaciones relevantes
<b>PERÚ</b>	Cuarentena con total servicios básicos	Si	Se debe circular con salvoconducto. Toque de queda. Restricción de tránsito y de horario, menos transporte público	Atención hasta las 16:00 (18:00 cierre en horario normal) Dificultad para transporte de personal de seguridad.	Refinanciamiento a 30,60 y 90 días Se obvia la comisión por mora.	Limpieza cada hora de los ambientes. Gel al ingreso y salida. Lentes, mascarillas y guantes de protección para los cajeros	Pago de bono del gobierno. Los bancos se han ido sumando.	Buen porcentaje de teletrabajo (85) Campaña muy fuerte de phishing y vishing a partir de donaciones reales donde se piden datos para realizar supuestas "reversas" que terminan siendo transacciones fraudulentas.
<b>REPÚBLICA DOMINICANA</b>	Estado de Emergencia Cuarentena de 8:00pm a 6:00am	Si,	Se permiten operar supermercados, empresas de seguridad y delivery Toque de queda a partir de las 20:00	L a V 8:30 a 12:30	Refinanciamiento a 30,60 y 90 días. Se obvia la comisión por mora.			Suspensión de cómputo de plazos judiciales, administrativos y del ámbito de aduanas y de la Administración Tributaria