

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**LIBRO 3º, TÍTULO VII, CAPÍTULO III****ANEXO 3: CONOCIMIENTOS BASICOS QUE DEBE TENER EL PERSONAL DE VIGILANCIA**

El personal de vigilancia debe tener al menos el siguiente conocimiento sobre los cajeros automáticos, sus recintos y las medidas de seguridad de los mismos.

Características de los recintos

- a. Vidrios de seguridad:** Los vidrios de seguridad son templados y/o laminados y transparentes; deben permitir observar al interior del recinto desde el exterior y viceversa de manera tal que permita detectar eventuales amenazas, sea contra la máquina o contra el cliente o el usuario del cajero automático.
- b. Puerta de acceso:** La puerta de acceso cuenta con un dispositivo de cierre interno, de tipo mecánico, el que impide el acceso de terceros al interior del recinto cuando el cliente o usuario se encuentra operando el cajero automático.

Dispositivos del cajero automático

- a. Accesorios:** Adicionalmente el cajero contiene accesorios de aseo que permiten desechar los reportes escritos que emite el cajero y cuenta con elementos decorativos que indican la entidad supervisada a la que pertenece el cajero, los números de teléfonos de emergencia al que debe comunicarse el usuario cuando tiene problemas al realizar las transacciones y los tipos de tarjetas que son aceptadas por el mismo. Dichos accesorios están instalados y diseñados de manera que previenen la comisión de actos de vandalismo a través de elementos de cierre y fijación, que evitan su retiro o la instalación de artefactos explosivos.
- b. Bóveda para recarga de efectivo.** Área posterior al cajero automático, de ingreso exclusivo para personal de la entidad supervisada o de la empresa de transporte de valores, que permite realizar la recarga de efectivo en el cajero.
- c. Iluminación.** La iluminación debe ser buena y estar instalada de acuerdo al espacio donde se encuentre ubicado el cajero automático, por fuera del mismo permite tener visibilidad y en el cajero permite ver el tablero en el que se realizan las transacciones, la pantalla también está iluminada, la iluminación es necesaria especialmente para la realizar transacciones por la noche.
- d. Lector de tarjeta.** El lector de tarjeta es un dispositivo que está instalado en el panel frontal del cajero automático. El cliente o usuario inserta su tarjeta en el cajero automático en la ranura de entrada, realiza la transacción y luego saca la tarjeta al terminar la transacción.
- e. Pantalla.** La pantalla es un dispositivo que esta instalado en ángulos apropiados, o cuenta con medidas antirreflectantes, que evitan que la acción del reflejo del sol afecte la adecuada operación por parte del cliente o usuario.
- f. Ranura de impresión de comprobante.** Una vez que el cliente o usuario ha usado el cajero automático, la impresora imprime un comprobante de la información de la transacción y lo emite a través de la ranura de la impresora.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- g. Ranura del dispensador.** Es el dispositivo por el cual se entrega el dinero en efectivo al cliente o usuario del cajero automático.
- h. Teclado para el cliente.** Es el dispositivo que se utiliza para que el cliente o usuario introduzca toda la información sensible relacionada con la transacción, durante el transcurso de la misma.

Elementos de seguridad

- a. Vigilancia y monitoreo:** Es un sistema de vigilancia y monitoreo que por medio de una cámara, permite registrar y almacenar imágenes de los eventos que ocurren en los cajeros automáticos.
- b. Alarmas:** Sistemas de alarmas que permiten alertar a la entidad supervisada, centro policial o a la empresa de liquidación y compensación de tarjetas de pago, intentos de violentar al cajero automático o sus instalaciones.
- c. Información sobre teléfonos de emergencia:** Los cajeros automáticos cuentan con números telefónicos de emergencia para comunicarse con la entidad supervisada a la que pertenecen los cajeros automáticos y con la empresa de liquidación y compensación de tarjetas de pago, los que son de fácil identificación tanto en el ambiente del recinto como en la pantalla del cajero automático.
- d. Elementos disuasivos.** Se denominan así a aquellos carteles, avisos o señales incorporadas en los cajeros automáticos que anuncian la existencia de medidas de protección y seguridad.

Eventos de riesgo que deben llamar la atención del personal de seguridad física privada

- **En recintos**
 - a.** Que se coloquen elementos internos o externos que impidan la visibilidad al interior del recinto desde el exterior y viceversa, de manera tal que no permita detectar eventuales amenazas, sea contra la máquina o contra el usuario del cajero automático.
 - b.** Que ingrese más de una persona al recinto.
 - c.** Que la puerta de acceso sea bloqueada evitando que el usuario salga del recinto o se lo bloquee al momento de abandonar el recinto.
 - d.** Que se intente dañar el dispositivo de cierre interno de tipo mecánico que está instalado en el recinto para impedir el acceso de terceros al interior del recinto cuando un usuario se encuentre operando el cajero automático.
 - e.** Que existan intentos de extraer los elementos de seguridad como ser las cámaras de vigilancia y monitoreo, las alarmas o los avisos de información sobre teléfonos de emergencia.
 - f.** Que existan intentos de dañar la iluminación del recinto.
 - g.** Que existan personas que se ofrecen a ayudar a los usuarios al ingresar al recinto.
- **En cajeros Automáticos**
 - a.** Que existan intentos de dañar las pantallas o se tapen las mismas.
 - b.** Que existan intentos de dañar la iluminación del cajero automático.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- c. Que existan intentos de dañar los accesorios de aseo o los elementos decorativos con que cuenta el cajero automático.
- d. Que existan intentos de pegar o introducir elementos o dispositivos en el cajero.
- e. Que existan intentos de extraer elementos o dispositivos del cajero.
- f. Que existan intentos de extraer los elementos de seguridad como ser las cámaras de vigilancia y monitoreo, las alarmas o los avisos de información sobre teléfonos de emergencia.
- g. Que existan personas rondando el cajero o a los usuarios del cajero, que se ofrezcan a prestarle ayuda.

Aspectos que debe revisar el personal de vigilancia en el Cajero automático

La parte frontal y detectar que no existan elementos extraños tales como:

- a. Cámaras para capturar el PIN
- b. Dispositivos clonadores o copiadores (Skimming) de tarjetas insertados al frente de la boquilla del lector de tarjetas de banda magnética
- c. Dispositivos que puedan retener el efectivo a la salida de la boca del dispensador
- d. Otros que considere necesarios o resulten llamativos

Procedimientos a seguir

- **Para ayudar al usuario:** El personal de vigilancia debe ser capacitado en las acciones que debe realizar ante la ocurrencia de situaciones que pongan en peligro la integridad de los usuarios, debe saber cómo prestarle ayuda.
- **Para reportar la ocurrencia de eventos de riesgo:** El personal de vigilancia debe ser capacitado en los procedimientos diseñados para reportar eventos de riesgo que ocurran durante su trabajo.