



Superintendencia de Bancos  
y Entidades Financieras  
Bolivia

**CIRCULAR SB/0584/2008**

La Paz,

5 DE AGOSTO DE 2008  
DOCUMENTO : D-39405  
ASUNTO : A07 GENERAL  
TRAMITE : 438484 - SBEF MODIFICACIONES PARA EL FUN

**Señores**

**Presente.-**

**REF: MODIFICACIÓN AL REGLAMENTO PARA EL  
FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

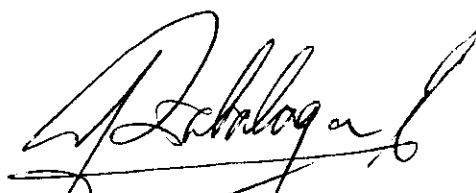
---

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente copia de la Resolución que aprueba y pone en vigencia la modificación al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**.

Las modificaciones han sido incorporadas en el Título XI, Capítulo IV de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

Atentamente.

  
**Marcelo Zeballos Estrada**  
Superintendente de Bancos  
y Entidades Financieras a.i.



Adj. lo citado  
SQB/IQL/GRD

RESOLUCION SB N° 0152/2008  
La Paz, 05 AGO 2008

**VISTOS:**

Los Informes técnico y legal SB/IEN/D-33141/2008 y SB/IAJ/D-33261/2008, de fecha 27 de junio de 2008, emitidos por las Intendencias de Estudios y Normas y de Asuntos Jurídicos, respectivamente, referidos a las modificaciones al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución SB N° 164/2007 de 18 de noviembre de 2007, se han realizado las modificaciones al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos, determinando como fecha límite para la implementación de la referida norma el 1° de abril del presente año.

Que, algunas entidades reguladas hicieron conocer a esta Superintendencia la imposibilidad para cumplir, en el plazo establecido, con ciertos requisitos determinados en el referido Reglamento relacionados a la contratación de personal de seguridad física, la instalación de casetas para el mismo e instalación del sistema de video vigilancia.

Que, conforme propuestas presentadas por proveedores se requiere 200 días para la importación de equipos y la implementación del sistema de vigilancia y monitoreo, término que excede el fijado en el Reglamento.

Que, ante la imposibilidad de instalar las mencionadas casetas para el personal de seguridad y vigilancia, se han realizado gestiones ante las Alcaldías Municipales del eje troncal del país, a efectos de solicitar el permiso de instalación de casetas plegables, habiendo recibido respuesta favorable de los Gobiernos Municipales.

Que, asimismo se ha visto por conveniente realizar algunas precisiones en cuanto a la dispensación de recibos impresos, la forma en que debe operar el cajero automático cuando no tenga la posibilidad de dispensar el total del monto solicitado, la información respecto a los horarios de atención de éstos, y respecto a la capacitación e implementos requeridos para el personal de seguridad física.

Que, conforme expresa el artículo 154° de la Ley N° 1488, es atribución de la Superintendencia elaborar y aprobar los reglamentos de control y supervisión sobre



**Superintendencia de Bancos  
y Entidades Financieras  
Bolivia**

las actividades de intermediación financiera, siendo necesario poner en conocimiento de las entidades supervisadas las modificaciones efectuadas.

Que, efectuado el análisis legal del proyecto de modificaciones presentado, la Intendencia de Asuntos Jurídicos mediante Informe Legal SB/IAJ/D-33261/2008 de fecha 27 de junio de 2008, ha manifestado que las modificaciones propuestas no contradicen las disposiciones legales en vigencia.


**POR TANTO:**

El Superintendente de Bancos y Entidades Financieras a.i. en uso de sus facultades y atribuciones otorgadas por Ley.

**RESUELVE:**

Aprobar y poner en vigencia las modificaciones al **REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**, de acuerdo al texto contenido en Anexo que forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

  
**Marcelo Zabalaga Estrada**  
Superintendente de Bancos  
y Entidades Financieras a.i.



IQL/PCZ/GRD

**TITULO XI****SERVICIOS A CLIENTES Y USUARIOS****TABLA DE CONTENIDO**

	<b>Pág.</b>
<b>Capítulo IV: Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos</b>	
Sección 1: Disposiciones Generales	1/2
Sección 2: Instalación de Cajeros Automáticos y Medidas de Seguridad	1/3
Sección 3: Inicio de Operaciones, Traslado o Retiro de Cajeros Automáticos	1/1
Sección 4: Utilización e Información del Cajero Automático	1/2
Sección 5: Monitoreo y Supervisión	1/1
Sección 6: Otras Disposiciones	1/1

## CAPÍTULO IV REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

### SECCIÓN 1: DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1° - Objeto.-** El presente Reglamento tiene por objeto establecer las condiciones de funcionamiento de los cajeros automáticos, para garantizar un buen servicio de atención a los clientes y usuarios del sistema financiero, de acuerdo a las mejores prácticas de seguridad y calidad.

**Artículo 2° - Ámbito de aplicación.-** Se encuentran sujetas al ámbito de aplicación del presente Reglamento las entidades de intermediación financiera en adelante entidad supervisada.

**Artículo 3° - Definiciones.-** Para fines del presente Reglamento, se consideran las siguientes definiciones:

**Cajeros automáticos:** Son máquinas equipadas con dispositivos electromecánicos y electrónicos, que permiten a los usuarios de servicios financieros realizar retiros de efectivo, consultas de saldos, transferencias entre cuentas y pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito, de crédito y prepagadas. Los cajeros automáticos son también conocidos por su sigla en inglés: ATM (Automated Teller Machine).

Según su ubicación y el acceso al que tienen los usuarios de los servicios financieros, se distinguen dos tipos de cajeros automáticos:

- **Cajeros automáticos internos:** Aquellos instalados al interior de las entidades supervisadas y en edificaciones e instalaciones, como ser aeropuertos, hoteles, supermercados, centros comerciales, etc., cuyo funcionamiento se ajusta a las horas de atención al público.
- **Cajeros automáticos externos:** Aquellos instalados fuera de los ambientes de una entidad supervisada o de otras edificaciones o instalaciones. Se incluyen en esta definición, los cajeros automáticos instalados para ser operados desde vehículos.

Los cajeros automáticos externos se clasifican en:

- **Cajeros automáticos con recinto:** Aquellos que cuentan con una estructura cerrada, dentro de la cual se encuentra el cajero automático, así como las correspondientes instalaciones de soporte y seguridad.
- **Cajeros automáticos sin recinto:** Aquellos que no se encuentran dentro de una estructura cerrada y que deben contar con servicio de seguridad física.

**Cliente:** Es toda persona natural o jurídica que contrata productos y servicios financieros de una entidad supervisada.

**Empresa de Compensación y Liquidación de Tarjetas de Pago:** Empresa de servicios auxiliares financieros a cargo del procesamiento de operaciones, de la administración de redes y

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

de la compensación y liquidación de transacciones realizadas con tarjetas de crédito, tarjetas de débito y tarjetas prepagadas.

**Usuario:** Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de una entidad supervisada sin ser cliente.

**SECCIÓN 2: INSTALACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD**

**Artículo 1° - Especificaciones de Instalación.-** La entidad supervisada debe cumplir con las especificaciones técnicas de instalación y con las recomendaciones de uso y mantenimiento proporcionadas por el fabricante del cajero automático.

**Artículo 2° - Localización.-** Los cajeros automáticos deben ser instalados en lugares que presten el mejor servicio a los usuarios de los mismos, se debe evitar su instalación en lugares que registren índices elevados de delincuencia o faciliten la comisión de actos delictivos.

**Artículo 3° - Identificación.-** Todo cajero automático debe estar debidamente señalado con el logotipo de la entidad supervisada a la que pertenece y las marcas internacionales a las cuales está afiliado.

**Artículo 4° - Medidas de Seguridad de Cajeros Automáticos Externos.-** Los cajeros automáticos externos deben contar con una de las siguientes medidas de seguridad:

1. Ser instalado en recinto, o
2. Contar con seguridad física.

Se entiende por recinto al ambiente físico bajo el control de una entidad supervisada, que consta de una estructura cerrada, dentro de la cual se encuentra el cajero automático, así como las correspondientes instalaciones de soporte y seguridad. En el caso de ser instalados dos o más cajeros automáticos en un solo recinto, ya sea de la misma o de diferentes entidades financieras, el recinto deberá contar adicionalmente con seguridad física.

Se entiende por seguridad física al servicio de custodia del cajero automático ejercido por personal de seguridad capacitado perteneciente a organismos públicos o privados, las 24 horas del día los 365 días del año de forma ininterrumpida. En esta modalidad, deberán considerarse los siguientes aspectos:

- a. La contratación del servicio de seguridad física privada debe realizarse con empresas legalmente establecidas debidamente autorizadas por el Comando General de la Policía Nacional acorde a lo establecido en el [Reglamento para Empresas de Seguridad Privada](#) emitido por el Ministerio de Gobierno y el Comando General de la Policía Nacional.
- b. La entidad supervisada debe habilitar casetas para la permanencia del personal de seguridad o en su defecto, solicitar que las empresas proveedoras del servicio acondicionen casetas para la permanencia de su personal de acuerdo a la reglamentación específica establecida por las Alcaldías Municipales de cada departamento. Las casetas podrán ser fijas o plegables ([Anexo A - Modelo de caseta plegable de vidrio, madera u otro material](#)) y, en función a la ubicación física del cajero, deben ser instaladas a una distancia no menor de 2 metros ni mayor a 10 metros.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

- c. La entidad supervisada debe asegurarse que el personal a cargo de la prestación del servicio de seguridad física, cuente con la capacitación y los conocimientos básicos (Anexo B), y con los implementos de protección y de comunicación adecuados a sus funciones (Anexo C).
- d. En caso de existir dos o más cajeros automáticos contiguos de la misma o de diferentes entidades supervisadas, bastará la presencia de un guardia de seguridad.

**Artículo 5° - Características de los recintos.-** Los recintos en los que se encuentren instalados los cajeros automáticos, deben contar con:

1. **Vidrios de seguridad.** Vidrios transparentes que permiten observar el interior del recinto desde el exterior y viceversa, para detectar eventuales amenazas, sea contra la máquina o contra el usuario.

El vidrio a utilizarse en las puertas de ingreso, así como aquel que forme parte de la estructura del recinto de los cajeros automáticos, debe ser vidrio de seguridad templado y laminado y, cumplir con las normas de calidad correspondientes.

2. **Puerta de acceso.** La puerta debe contar con un dispositivo de cierre interno, de tipo mecánico, que impida el acceso de terceros al interior del recinto cuando el usuario se encuentre operando el cajero automático.

**Artículo 6° - Dispositivos.-** La pantalla, iluminación y accesorios de los cajeros automáticos deben cumplir con las siguientes condiciones:

1. **Pantalla.** Debe estar instalada en ángulos apropiados, o contar con medidas antirreflectantes, que eviten que la acción del reflejo del sol afecte la adecuada operación por parte del usuario.
2. **Iluminación.** El espacio donde se encuentre ubicado el cajero automático, debe estar adecuadamente iluminado.
3. **Accesorios.** Todos aquellos accesorios adicionales de iluminación, aseo y decoración deben prevenir, desde su diseño e instalación, la comisión de actos de vandalismo a través de elementos de cierre y fijación, que eviten su retiro o la instalación de artefactos explosivos.

**Artículo 7° - Elementos de seguridad.** Los cajeros automáticos deben incorporar los siguientes elementos:

1. **Vigilancia y monitoreo.** Sistema de vigilancia y monitoreo que, por medio de una cámara, permita registrar y almacenar imágenes de los eventos que ocurren en los cajeros automáticos. La cámara debe ser instalada para facilitar la identificación del usuario, contar con definición óptica de tipo digital y estar debidamente protegida y provista de generador o acumulador de energía.
2. **Alarmas.** Sistemas que permitan 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.



3. **Información sobre teléfonos de emergencia.** En los cajeros automáticos deben figurar los 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; estos números deben ser de fácil identificación tanto en el ambiente del recinto como en la pantalla del cajero automático.
4. **Elementos disuasivos.** Los cajeros automáticos deberán contar con carteles y señales que anuncien que el cajero automático cuenta con medidas de seguridad.

**Artículo 8º. - Medidas de autenticación de billetes.-** La entidad supervisada debe tomar las medidas adecuadas para evitar que sus cajeros automáticos dispensen billetes falsificados.

### **SECCIÓN 3: INICIO DE OPERACIONES Y RETIRO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

**Artículo 1° - Inicio de operaciones y retiro de cajeros automáticos-** El inicio de operaciones, y retiro de cajeros automáticos, debe cumplir con lo establecido en el [Reglamento para la apertura, traslado y cierre de sucursales, agencias y otros puntos de atención](#).

**Artículo 2° - Reporte de información.-** El inicio de operaciones o retiro de cajeros automáticos debe ser comunicado por escrito a la [SBEF](#) y registrado en el [Sistema de Registro de Información Institucional](#).

**SECCIÓN 4: UTILIZACIÓN E INFORMACIÓN DEL CAJERO AUTOMÁTICO**

**Artículo 1° - Contenido del comprobante impreso.-** Con la finalidad de preservar la confidencialidad sobre los datos del usuario, los comprobantes expedidos por los cajeros automáticos que exponen información confidencial, tales como número de cuenta y número de tarjeta, deben ocultar o truncar parte de dicha información.

**Artículo 2° - Emisión e impresión del comprobante.-** Los cajeros automáticos deben proporcionar obligatoriamente comprobantes impresos en las operaciones de retiro de efectivo, transferencia entre cuentas y pago de servicios. En los casos en los que el cajero no pueda imprimir el comprobante debe consultar al usuario si desea efectivizar la transacción.

**Artículo 3° - Consultas.-** Todo cajero automático debe estar programado para que el usuario pueda consultar sus saldos y los últimos movimientos de sus cuentas. La entidad supervisada no podrá cobrar a los usuarios de los cajeros automáticos por concepto de estas consultas.

**Artículo 4° - Mecanismos de identificación.-** Los cajeros automáticos deben estar programado para requerir al usuario, la introducción de su clave secreta (PIN), huella digital u otro mecanismo de identificación, antes de realizar cada transacción.

Los cajeros automáticos deben permitir al usuario el cambio de su clave secreta (PIN) cada vez que éste lo requiera.

**Artículo 5° - Límites de retiro de efectivo por tarjeta.-** Los clientes de la entidad supervisada podrán elegir el límite de retiro diario de efectivo para transacciones con tarjeta de crédito, tarjeta de débito o tarjeta prepagada, de las opciones que le ofrezca la entidad supervisada, debiendo observarse este límite aún en operaciones sucesivas, tanto en cajero automático propio como en cajero de otra entidad supervisada.

La entidad supervisada debe permitir a sus clientes modificar los límites de retiro de efectivo, a simple requerimiento.

**Artículo 6° - Dispensación parcial de efectivo.-** Los cajeros automáticos deben dispensar obligatoriamente el total del monto requerido por el cliente o usuario. En caso de que el cajero no disponga del monto total requerido, no debe dispensar efectivo en forma parcial.

**Artículo 7° - Información al usuario.-** La entidad supervisada tiene la obligación de proporcionar a los usuarios de sus cajeros automáticos, la información sobre las operaciones que pueden realizar, los cargos y comisiones que se cobran por el uso de los diferentes servicios, así como las características y medidas de seguridad con las que cuentan dichos cajeros y los aspectos a considerar para su correcta operación.

Por otra parte, está en la obligación de recibir sugerencias, atender reclamos de los usuarios, brindar asistencia en la prevención del fraude e informar sobre los procedimientos para el bloqueo y desbloqueo de las tarjetas, así como proporcionar los números telefónicos de emergencia para comunicarse con la entidad supervisada a la que pertenecen los cajeros automáticos y con la empresa de compensación y liquidación de tarjetas de pago. Para este

---

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS

---

efecto, la entidad supervisada que opere con cajeros automáticos, debe contar con una línea telefónica de emergencia de atención al usuario, las 24 horas del día los 365 días del año, sin costo para el usuario del servicio.

**Artículo 8° - Copias del Registro de vigilancia y monitoreo.-** La entidad supervisada debe mantener en archivo electrónico, el registro efectuado por el sistema de vigilancia y monitoreo de los cajeros automáticos, por un periodo no menor a ciento ochenta (180) días.

**Artículo 9° - Horario de atención.-** La entidad supervisada debe informar a los clientes y usuarios el horario de atención de cada cajero automático, implementando mensajes en las pantallas de los mismos o por medio de letreros en los recintos o cajeros.

En caso que el cajero no esté habilitado, adicionalmente se debe señalar la dirección del cajero automático más próximo que sí esté habilitado.

**SECCIÓN 5: MONITOREO Y SUPERVISION**

**Artículo 1° - Monitoreo.-** La entidad supervisada debe implementar programas de monitoreo continuo y mantenimiento de sus recintos y de los cajeros automáticos instalados en éstos, así como velar por el adecuado funcionamiento de sus sistemas de seguridad, vigilancia y soporte.

**Artículo 2° - Registro de incidentes.-** La entidad supervisada debe mantener un registro histórico de incidentes que hayan afectado la seguridad física de sus cajeros automáticos, así como de los casos reportados que hayan afectado la integridad o los recursos de los usuarios.

**Artículo 3° - Auditoria Interna.-** El auditor interno de la entidad supervisada, debe incorporar en su plan de trabajo anual la evaluación del funcionamiento de los cajeros automáticos y los sistemas relacionados a éstos.

**Artículo 4° - SARC.-** La entidad supervisada tiene la obligación de canalizar los reclamos de los usuarios de sus cajeros automáticos a través del [Servicio de Atención a Reclamos de Clientes \(SARC\)](#), cuidando que la atención a los reclamos que presenten los usuarios, sea realizada en forma oportuna, íntegra y comprensible para los mismos.

**Artículo 5° - Supervisión.-** La [SBEF](#) se reserva la facultad de efectuar inspecciones a los cajeros automáticos, así como de solicitar a la entidad supervisada la información que considere pertinente sobre el funcionamiento de los mismos.

## SECCIÓN 6 : OTRAS DISPOSICIONES

**Artículo 1° - Responsabilidad.-** El Gerente General de la entidad supervisada o instancia equivalente, es responsable del cumplimiento y difusión interna del presente Reglamento.

**Artículo 2° - Sanciones.-** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar a la aplicación de sanciones de acuerdo al [Reglamento de Sanciones Administrativas](#), contenidas en la [Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras](#).

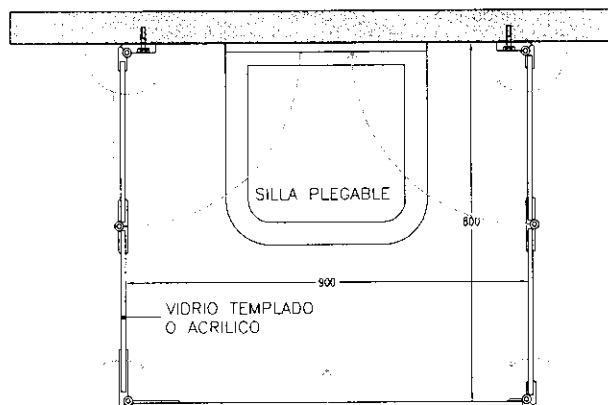
**Artículo 3° - Disposiciones transitorias.-** La entidad supervisada debe cumplir con lo siguiente:

- 1. Instalación de nuevos cajeros.-** La instalación de nuevos cajeros automáticos debe ajustarse estrictamente a las condiciones establecidas en el presente Reglamento, aspecto que estará sujeto a la verificación por parte de esta Superintendencia.
- 2. Plazos de adecuación.-** En lo referente a los cajeros ya instalados, se establecen los siguientes plazos de adecuación:
  - a. A partir del 1 de abril de 2008, los cajeros automáticos externos que no cuenten con recinto, deberán contar obligatoriamente con seguridad física.
  - b. A partir del 1 de abril de 2008, las entidades supervisadas deben cumplir con todas las medidas y condiciones establecidas en el presente Reglamento, con **excepción** de la instalación del sistema de vigilancia y monitoreo, sistema que deberá ser instalado y puesto en funcionamiento hasta el día 30 de septiembre de 2008.
  - c. A partir del 1 de octubre de 2008 las entidades supervisadas que decidan contar con personal de seguridad física, deben contar con las casetas, fijas o plegables, para la protección de dicho personal.

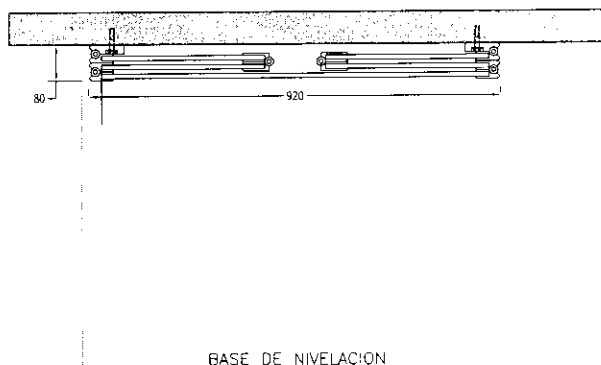
# ESQUEMA - CASETA DE SEGURIDAD PLEGABLE

## PLANTA

### ABIERTO

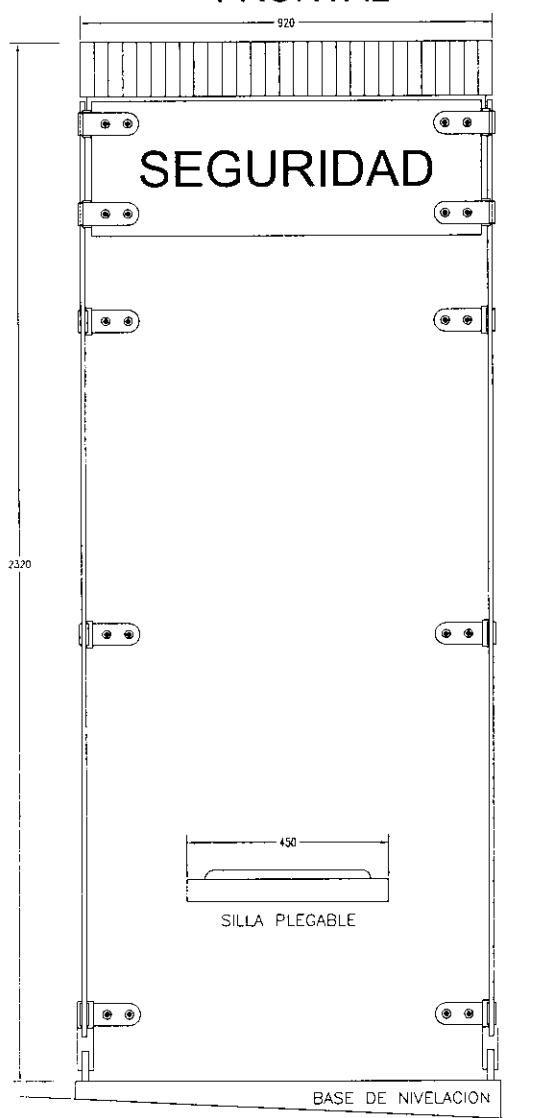


### PLEGADO

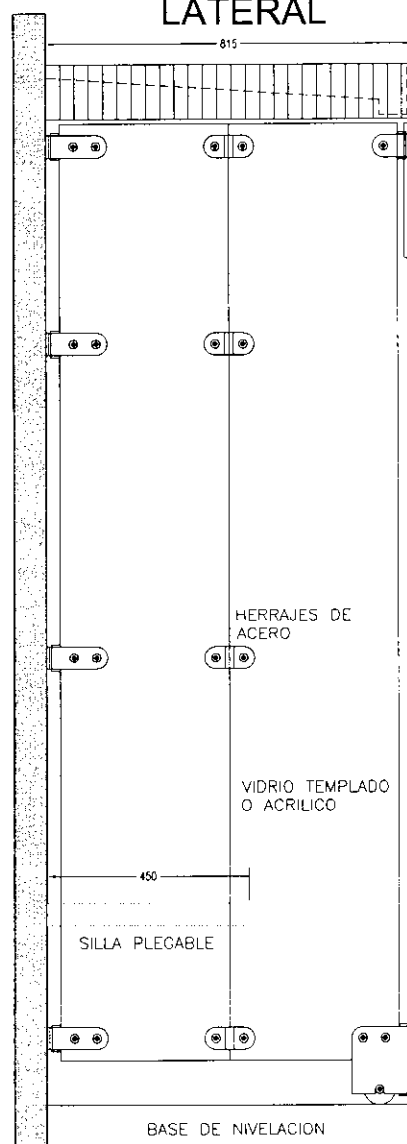


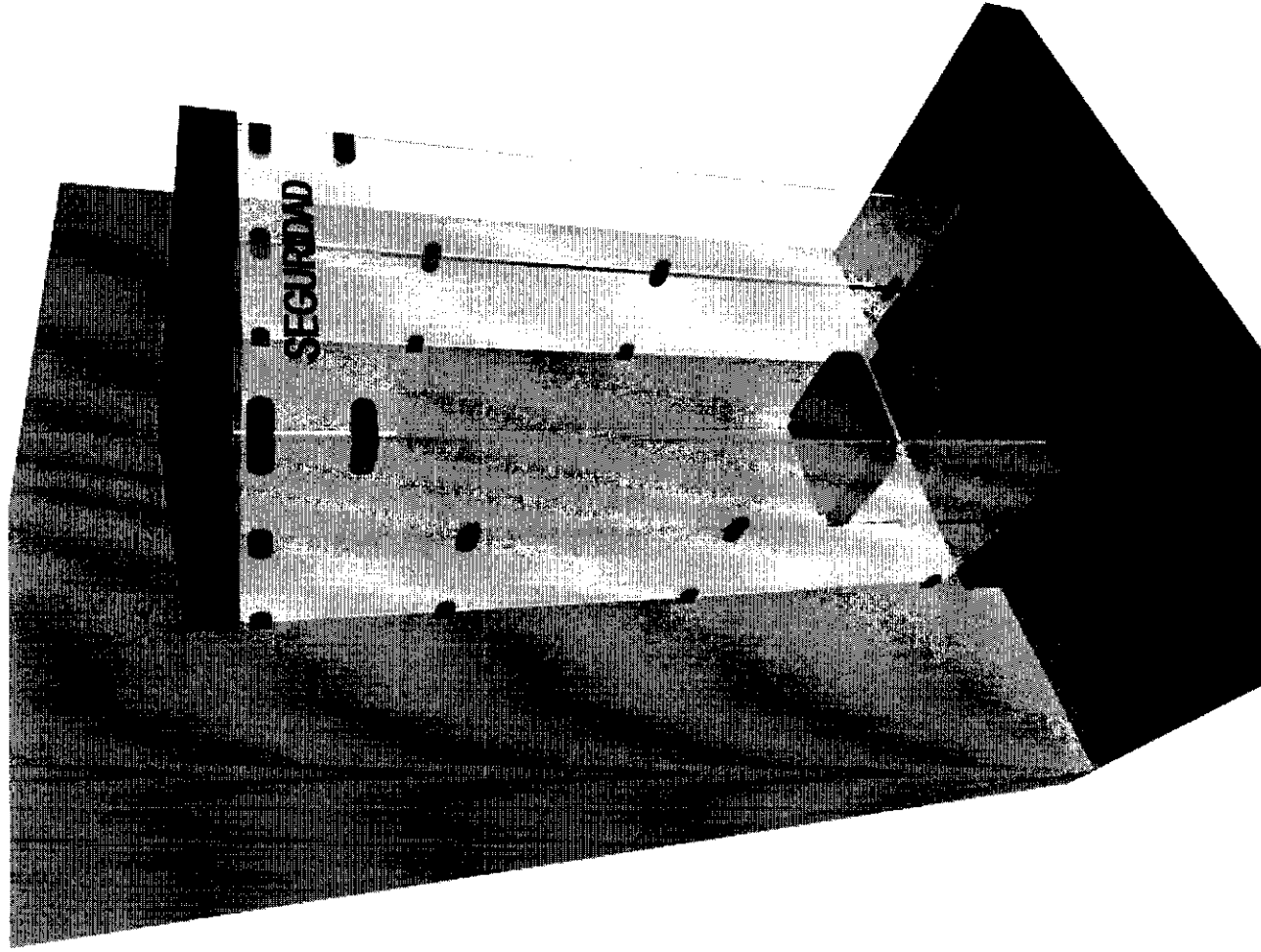
## ELEVACIONES

### FRONTAL



### LATERAL







**ANEXO B****Título XI, Capítulo IV****Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos****CONOCIMIENTOS BASICOS QUE DEBE TENER EL PERSONAL DE SEGURIDAD FÍSICA PRIVADA**

El personal de seguridad física privada 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, laminados y transparentes y; 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 del banco 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.
- 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.
  - 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 seguridad física 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 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 guardia de seguridad física 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 guardia de seguridad física debe ser capacitado en los procedimientos diseñados para reportar eventos de riesgo que ocurran durante su trabajo.

## **ANEXO C**

### **Título XI, Capítulo IV**

#### **Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos**

##### **IMPLEMENTOS QUE DEBE PORTAR EL PERSONAL DE SEGURIDAD FISICA PRIVADA.**

##### **IMPLEMENTOS DE PROTECCIÓN**

El personal de seguridad debe contar con uniforme adecuado al clima en el que desempeña sus funciones, compuesto por pantalón, camisa, saco o chamarra y sombrero o gorro, que identifique claramente a la empresa de seguridad a la que pertenece.

El personal de seguridad debe portar la tarjeta de identificación emitida por el Departamento Nacional de Control de Empresas de Seguridad (Dencoes) que lo identifique como empleado de seguridad de la empresa autorizada a la que pertenece.

El personal de seguridad debe contar con el siguiente equipo: libreta de notas, bastón policial y silbato.

##### **IMPLEMENTOS DE COMUNICACIÓN QUE DEBE TENER EL SERVICIO DE SEGURIDAD FÍSICA QUE PROTEGE A LOS USUARIOS DE CAJEROS AUTOMÁTICOS**

El personal de seguridad debe contar con teléfono celular habilitado o radio de comunicación. Debe tener conocimiento de los números de emergencia para reportar la ocurrencia de algún evento de riesgo sucedido con algún cliente o usuario, en el recinto o en el cajero automático.