

## SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO

San Salvador, El Salvador, C.A.

Teléfono (503) 2281-2444, Email: [informa@ssf.gob.sv](mailto:informa@ssf.gob.sv), Web: <http://www.ssf.gob.sv>

### NPB4-45

El Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, a efecto de darle cumplimiento al Art. 70 de la Ley de Bancos y al literal k) del Art. 10 de la Ley Orgánica de la Superintendencia del Sistema Financiero, emite las:

## NORMAS PARA LA SEGURIDAD FÍSICA DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS

### CAPÍTULO I OBJETO Y SUJETOS

#### Objeto

**Art. 1.-** Las presentes Normas tienen como objeto establecer especificaciones mínimas sobre la seguridad física de los cajeros automáticos con el propósito de prevenir riesgos en el patrimonio de las entidades obligadas al cumplimiento de estas Normas y de los usuarios que los acceden.

#### Sujetos

**Art. 2.-** Las entidades obligadas al cumplimiento de las presentes Normas son:

- a) Los bancos constituidos en el país;
- b) Las sucursales de bancos extranjeros establecidos en el país;
- c) Los bancos cooperativos;
- d) Las sociedades de ahorro y crédito;
- e) Las sociedades integrantes de los conglomerados financieros en el país que emitan medios de pago tales como tarjetas de crédito o débito; y
- f) Las sociedades de inversión conjunta que sean propietarias de cajeros automáticos y que ofrezcan los servicios de asistencia y mantenimiento de éstos.

En las presentes Normas con los términos “Superintendencia” y “entidad o entidades” se denominarán, en su orden, a la Superintendencia del Sistema Financiero y a los sujetos obligados a su cumplimiento.

### CAPÍTULO II DEFINICIONES

#### Definiciones

**Art. 3.-** Para los efectos de las presentes Normas se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Cajeros automáticos:** Son máquinas equipadas con dispositivos electromecánicos que permiten a los usuarios de servicios financieros realizar, entre otros servicios, retiros y depósitos de efectivo y cheques, consultas de saldos, pago de remesas familiares de clientes de la entidad y transferencias entre cuentas y pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito o de tarjetas de crédito. Los cajeros automáticos son conocidos por sus siglas en inglés ATM (Automated Teller Machine).(2)

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

- i) **Cajeros automáticos internos:** Aquéllos instalados al interior de oficinas y agencias de las entidades;(2)
- ii) **Cajeros automáticos externos:** Aquéllos instalados en edificaciones o instalaciones distintas de las oficinas y agencias de la entidad, tales como: aeropuertos, hoteles, supermercados, centros comerciales y otros. Se incluye en esta definición los cajeros automáticos ubicados fuera de las agencias bancarias, como los cajeros para ser operados desde vehículos y los cajeros de acceso peatonal;(2)
- b) **Bóveda de Seguridad o caja fuerte:** Equipo blindado ubicado en el interior del cajero automático para el resguardo de efectivo;
- c) **PIN:** Clave secreta que permite al usuario acceder al sistema del cajero automático para efectuar sus operaciones. Sus siglas derivan de la expresión inglesa “Personal Identification Number”;
- d) **Red de cajeros propios:** Todos los cajeros automáticos que son propiedad del emisor de la tarjeta de crédito o débito;
- e) **Red de cajeros ajenos:** Todos los cajeros automáticos que no pertenecen al emisor de la tarjeta de crédito o débito;
- f) **Tarjeta de crédito:** Medio o documento privado, firmado, nominativo e intransferible, resultante de un contrato de apertura de crédito que permite al titular o tarjetahabiente utilizarlo como medio de pago para adquirir bienes y servicios en comercios o instituciones afiliadas, o retirar dinero en efectivo en la entidad financiera y en dispensadores autorizados por el emisor;
- g) **Tarjeta de débito:** Medio de pago que le permite a su titular disponer de sus depósitos, para adquirir bienes o servicios en proveedores o comercios afiliados así como retirar dinero en efectivo en cajeros automáticos, mediante el uso de una tarjeta de plástico con una banda magnética;
- h) **Tarjetas propias:** Son las tarjetas de crédito o débito propiedad del emisor que son usadas en la red de sus cajeros electrónicos;
- i) **Tarjetas ajenas:** Son todas las tarjetas de crédito o débito cuando no son usadas en la red de cajeros electrónicos propiedad del emisor;
- j) **Tarjetas internacionales:** Son todas las tarjetas de crédito o débito emitidas por una entidad financiera del exterior y que son utilizadas en la red de cajeros ubicada en el país;
- k) **Seguridad física:** Son todas las medidas que permiten disminuir el riesgo en el funcionamiento y la realización de operaciones en un cajero automático; y

- 1) **Estándar de seguridad UL-291:** Norma de Seguridad para la Construcción de Cajeros Automáticos emitida por Underwriters Laboratories, que es una organización independiente de certificación de seguridad a nivel mundial.

### **CAPÍTULO III UTILIZACIÓN E INFORMACIÓN DEL CAJERO AUTOMÁTICO**

#### **Responsabilidad de los propietarios de los cajeros automáticos**

**Art. 4.-** La instalación, funcionamiento, calidad y seguridad de las operaciones de los cajeros automáticos es responsabilidad de las propietarias de los mismos.

Las actividades anteriores podrán ser delegadas a terceros que provean esos tipos de servicios, lo que se hará mediante contrato de servicios en el que se especifiquen las condiciones y responsabilidades a que se obliga el proveedor, con base al análisis de riesgo efectuado por la entidad.

#### **Ocultación de información confidencial**

**Art. 5.-** Con la finalidad de preservar la confidencialidad sobre los datos del usuario, los comprobantes expedidos por el cajero automático que exponen información confidencial, tales como el número de cuenta y número de tarjeta, deberán ocultar parte de dicha información.

Cuando la operación sea de retiro de efectivo mediante tarjeta de débito o crédito, los cajeros automáticos deberán emitir a requerimiento expreso del usuario el comprobante de la transacción efectuada por éste, debiendo contener como mínimo el valor retirado y saldo actual, cuando aplique. (2)

#### **Identificación del cajero automático**

**Art. 6.-** Todo cajero automático deberá estar debidamente señalado con la identificación o logo de la entidad a la que pertenece y las marcas internacionales a las cuales está afiliado.

#### **Consulta de saldos y últimas aplicaciones**

**Art. 7.-** Todo cajero automático deberá estar programado para que el usuario pueda, como mínimo, consultar sus saldos de las cuentas asociadas a la tarjeta de débito en la red de cajeros propia.

#### **Clave de identificación**

**Art. 8.-** El cajero automático deberá estar programado para requerir al usuario la introducción de su clave secreta (PIN) u otro mecanismo de identificación, antes de iniciar la sesión.

El usuario podrá cambiar su clave secreta (PIN) cada vez que lo requiera y de acuerdo a las disposiciones que emita la entidad emisora correspondiente, siempre y cuando se utilice tarjeta de débito o crédito en red de cajeros propia, lo que no aplica para tarjetas internacionales.

#### **Límite en monto de operaciones**

**Art. 9.-** Los clientes de las entidades podrán realizar retiros diarios de efectivo mediante tarjetas de débito, tarjeta de crédito u otro medio previa autorización del Banco Central, según las

condiciones definidas por la entidad, debiéndose respetar el límite de montos y retiros diarios establecido por ellas, aún en operaciones sucesivas, tanto en cajeros automáticos propios como en los de otras entidades. (2)

### **Condiciones del lugar de ubicación**

**Art. 10.-** Los cajeros automáticos deberán ser instalados en lugares que presten el mejor servicio a los usuarios, por lo que deberán instalarse en lugares accesibles y que cuenten con las condiciones mínimas de seguridad de acuerdo al análisis de riesgo realizado por la entidad.

### **Información sobre operaciones habilitadas**

**Art. 11.-** Las entidades están en la obligación de proporcionar a los usuarios de sus cajeros automáticos la información sobre las operaciones que pueden realizar y sobre los cargos y comisiones que se cobran por el uso de los diferentes servicios en los cajeros automáticos de redes propias y con tarjetas propias.

## **CAPÍTULO IV ESPECIFICACIONES MÍNIMAS DE SEGURIDAD**

**Art. 12-** Entre las especificaciones mínimas de seguridad que deberán reunir los cajeros automáticos, en cualquiera de sus aplicaciones para salvaguardar y minimizar los riesgos a los que están expuestos tanto los usuarios como los propios equipos durante su operación, están:

### **A. Requisitos mínimos de seguridad física**

- a. El cajero automático externo deberá traer de fábrica las preparaciones necesarias en su base para ser anclado con taquetes de expansión al piso en sus cuatro vértices a fin de evitar ser removido con facilidad. Se exceptúan los cajeros automáticos externos empotrados en pared, que deberán cumplir con el requisito de estar anclados a la pared;(2)
- b. Como elemento periférico a la instalación del cajero automático dependiendo del modelo debe de traer una base segura fabricada en lámina que proteja los anclajes al piso. De igual manera y dependiendo del análisis de riesgo de cada entidad, el cajero automático debe contar con un gabinete de seguridad para proteger los cableados de voz, datos y alimentación eléctrica, en aquellos casos en que los cables no puedan ir ocultos en la pared ni ahogados en el piso. Dicho gabinete deberá contar con chapa de seguridad y rejillas de ventilación reforzada; y
- c. El material de las paredes de la caja fuerte del cajero automático debe cumplir como mínimo con el estándar de seguridad UL-291.

### **B. Requisitos mínimos de seguridad electrónica**

- a. Las entidades propietarias de redes de cajeros automáticos deberán realizar y mantener actualizado un análisis de riesgo de sus cajeros automáticos, en el que se incluyan las medidas de seguridad física, electrónica y de otra índole que requieran los equipos, siendo como mínimo lo siguiente:

- i) Sensores de bóveda abierta;
  - ii) Monitoreo electrónico del funcionamiento; y
  - iii) Monitoreo físico de mantenimiento del equipo, que detecte objetos ajenos al equipo o cualquier anomalía en el mismo;
- b. Para el almacenamiento y comprobación de la información sobre transacciones realizadas, el cajero automático debe tener la capacidad de registrar transacciones realizadas en forma electrónica así como para identificar en la cinta de auditoría la entrega de billetes;
- c. Todos los cajeros automáticos, inclusive los internos, deben disponer de cámaras de vigilancia de buena resolución que permita al menos grabar video por sensores de proximidad o movimiento de personas, lo ocurrido en el espacio físico donde se encuentre instalado, a efecto de observar a los usuarios del servicio;(2)
- d. Los responsables de la administración de los cajeros automáticos deberán implementar programas de monitoreo periódico y de 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; además, las entidades resguardarán los videos de seguridad de los cajeros por un plazo mínimo de noventa días; no obstante, de haber reclamos en los noventa días, el video se mantendrá hasta que se resuelva el caso en las instancias correspondientes;(2)
- e. Las entidades responsables de la administración de los cajeros automáticos deberán mantener un registro histórico estadístico de incidentes acontecidos, de por lo menos dos años, que hayan afectado la seguridad física de sus cajeros automáticos y de los casos que originaron denuncias ante las autoridades correspondientes, siempre y cuando se utilicen tarjetas propias en red de cajeros propia. Ésto no aplica para tarjetas internacionales;
- f. Las entidades responsables de la administración de los cajeros automáticos deberán incluir en su plan de trabajo anual de auditoría interna la evaluación del funcionamiento de los cajeros automáticos; y
- g. Las entidades financieras propietarias de los cajeros automáticos deberán mantener activa las cintas de auditoría y mantenerlas resguardadas por un plazo mínimo de seis meses.

### **C. Características mínimas de los espacios físicos**

El diseño de los espacios físicos o casetas externas donde se encuentren instalados los cajeros automáticos externos deberán garantizar la seguridad de sus clientes en la realización de las operaciones, de acuerdo al análisis de riesgo de cada entidad y dependiendo del lugar en que se encuentren. (2)

**D. Otras Especificaciones**

- a. Las entidades contratadas para que proporcionen el servicio a los cajeros automáticos deberán sujetarse a las especificaciones técnicas de instalación, así como a las recomendaciones de mantenimiento proporcionadas por el fabricante;
- b. Cada vez que el personal encargado dote de efectivo al cajero automático deberá revisar que éstos no tengan algún tipo de dispositivo para fraude;
- c. Las pantallas de los cajeros automáticos deberán estar instaladas en ángulos apropiados, o contar con medidas anti reflejantes, que eviten que la acción del reflejo del sol afecte la adecuada operación por parte del usuario, de acuerdo al análisis de riesgo de cada entidad;
- d. Las entidades deberán 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. Para este efecto, las entidades que operen con cajeros automáticos deberán contar con una línea telefónica de emergencia de atención al usuario las 24 horas del día, todos los días del año, este servicio de atención será sin costo para el usuario del servicio; y
- e. En caso de existir reclamos debido a que el cajero automático no realizó la transacción solicitada, las entidades deberán probar técnicamente que existió el correcto funcionamiento del cajero, para refutar dichos reclamos.

**CAPÍTULO V  
OTRAS DISPOSICIONES Y VIGENCIA**

**Período de regularización**

**Art. 13.-** Las entidades que a la vigencia de las presentes Normas tengan cajeros internos y externos según su ubicación, tendrán hasta el 31 de mayo de 2012 para regularizarse a lo establecido en estas Normas. (1)

**Divulgación**

**Art. 14.-** Las entidades propietarias de cajeros automáticos deberán realizar campañas educativas sobre el uso de cajeros automáticos a los clientes.

**Información a la Superintendencia**

**Art. 15.-** Las entidades deberán comunicar a la Superintendencia por medios electrónicos y en forma trimestral, la ubicación de los cajeros automáticos, identificando los nuevos, los trasladados y los retirados. (2)

**Casos no previstos**

**Art. 16.-** Lo no previsto en las presentes Normas será resuelto por el Consejo Directivo de esta Superintendencia

**Vigencia**

**Art. 17.-** Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir del uno de agosto de dos mil diez.

(Normas aprobadas por el Consejo Directivo de la Superintendencia, en sesión No. CD-23/10, del 09 de junio de dos mil diez)

(1) **Modificación aprobada por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador, en Sesión No. CN-03/2011 de fecha 27 de octubre de dos mil once. La Resolución puede ser encontrada en:**

<http://www.bcr.gob.sv/?cat=1375>

(2) **Modificaciones Aprobadas por el Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador, en Sesión No. CN-09/2012 de fecha 21 de agosto de 2012, con vigencia a partir del día 10 de septiembre de dos mil doce.**