

## RESUMEN CHAT NRO. 4

### **Cich - Perú (Sep 28, 2004 11:23:09 AM)**

Buenos días señores participantes del 4 chat CELAES. Damos inicio con la primera pregunta:

1. ¿Cuales de los Países Miembros del CELAES que cuentan con una Norma Legal relacionada con la instalación, abastecimiento y operación de ATM's?.

### **Cich - Perú (Sep 28, 2004 11:23:50 AM)**

En el Perú la Norma Legal se sustenta en la Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros, la que es complementada por una Resolución Ministerial.

### **GOrna - Ecuador (Sep 28, 2004 11:26:22 AM)**

En Ecuador, para instalar un ATM se requiere una autorización de la Superintendencia de Bancos, especificando datos exactos de ubicación y tipo de equipo, es decir este producto esta bajo control del estado.

### **Gestrella-Venezuela (Sep 28, 2004 11:30:25 AM)**

En Venezuela contamos con normas, regulaciones y convenios interbancarios.

### **Rene-Mexico (Sep 28, 2004 11:32:34 AM)**

En repuesta a la 1er. pregunta, en México tenemos regulaciones a través de la CNBV

### **Ramirez Rep Dominicana (Sep 28, 2004 11:43:28 AM)**

En Dominicana no tenemos norma legal relacionada con los ATMs, pero contamos un manual de requerimientos mínimos de seguridad para la instalación de estos

### **Gestrella-Venezuela (Sep 28, 2004 11:35:17 AM)**

2. ¿Existe alguna Norma o Regulación que defina los Requisitos de Seguridad que deben tener los ATM's?

### **Cich - Perú (Sep 28, 2004 11:35:51 AM)**

Existe una Norma que establece los Requisitos mínimos de seguridad que deben adoptar las instituciones cuyo control ejerce la Superintendencia de Banca y Seguros, y específicamente en los artículos 14 (se especifica que deben contar con sistemas de seguridad orientados a bloquear operaciones fraudulentas a través de hardware y software de seguridad) y 23 (los ATM ubicados en Oficinas, Lobbys o Aislados deben contar con paredes reforzadas y sus recintos interiores protegidos con medios electrónicos de seguridad; deberán estar anclados y dotados de medios de seguridad electrónica y en el abastecimiento se deberá reducir al máximo el tiempo de espera para la operación. Como se podrá apreciar, la norma en este aspecto es muy genérica.

### **Gestrella-Venezuela (Sep 28, 2004 11:35:59 AM)**

En Venezuela ciertamente contamos con regulaciones que enmarcan los requisitos de seguridad que deben existir y entre los órganos que han emitido directrices están la División Bancaria del Cuerpo de Investigaciones Científicas Penales y Criminalísticas, Sudeban, Asociación Bancaria, etc.

**Rene-Mexico (Sep 28, 2004 11:36:00 AM)**

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) establece el marco regulatorio para operación de instituciones financieras en el país

**Cich - Perú (Sep 28, 2004 11:36:15 AM)**

El Comité de Seguridad Bancaria de ASBANC, preparó en el mes de Mayo del 2004, un Proyecto relacionado con la Estandarización para el aseguramiento Físico y Electrónico de Cajeros Automáticos que ha tomado en consideración las nuevas modalidades que han afectado a los ATM's en los dos últimos años (corte de anclajes, anulación de sistemas de alarma, corte de ATM con equipos de oxicorte, entre otros) y ha propuesto un conjunto de normas, medios y medidas de carácter mínimo obligatorio y preventivo para el equipamiento de ATM's instalados en Oficinas, puntos neutros o puntos aislados considerando Normas Básicas, de Seguridad Física y de Seguridad Electrónica. Proyecto que ha sido aprobado por el Comité de Gerentes Generales de ASBANC y que forma parte de la Política General del Programa Integral de Seguridad Bancaria.

**GOrna - Ecuador (Sep 28, 2004 11:38:42 AM)**

Cada Banco que ofrece este producto al público, debe garantizar las seguridades mínimas a los usuarios, mediante cámaras de video y guardias de seguridad, obviamente no en todos los casos se cumple, pero no tenemos una ley que nos obligue a ello.

**Gestrella-Venezuela (Sep 28, 2004 11:44:26 AM)**

3.¿Qué área del banco define la marca, modelo, lugar de instalación y medidas de Seguridad de los ATM' s por adquirirse?, ¿Participa Seguridad en esta definición?

**GOrna - Ecuador (Sep 28, 2004 11:44:44 AM)**

Generalmente lo define la alta administración y los comités de tecnología de cada institución, no siempre se considera la opinión de seguridad en esta definición.

**Cich - Perú (Sep 28, 2004 11:45:09 AM)**

Esto varía en función de la entidad bancaria, en algunos casos es Operaciones quien juntamente con el área de Sistemas definen el modelo, lugar y medidas de seguridad; en otras es Marketing, Operaciones y Sistemas, y en varios casos el área de seguridad toma conocimiento cuando hay un problema con un ATM.

**Gestrella-Venezuela (Sep 28, 2004 11:45:13 AM)**

En esta tarea participan áreas que manejan el ámbito Comercial (Banca Comercial), Operaciones, Informática y por supuesto Seguridad tiene una participación por excelencia ya que debemos fijar una posición bien fundamentada en varios aspectos, tales como, la ubicación del ATM, la seguridad que se ofrecerá al cliente dado la zona donde se instale el equipo, se evalúa la cantidad de dinero que se pueda añadir, se debe de manejar la instalación de dispositivos de seguridad con los cuales se contarán en el recinto donde se coloque el ATM y otros aspectos, esto da a Seguridad una participación muy importante en la toma de decisiones.

**Ramirez Rep Dominicana (Sep 28, 2004 11:45:19 AM)**

Es correcto el personal de Negocios del banco siempre define su ubicación

**Rene-Mexico (Sep 28, 2004 11:52:48 AM)**

En la Institución en la que laboro, el área de Sistemas define el tipo de cajero a adquirir de acuerdo al estándar tecnológico de la Institución y a las necesidades del Negocio, Mercadotecnia y Planeación determinan las necesidades de adquisición de ATM's, Seguridad supervisa las medidas de seguridad en la instalación de los mismos y los mecanismos de monitoreo.

**Gestrella-Venezuela (Sep 28, 2004 11:53:18 AM)**

4.¿Qué medidas se han implementado para la protección de los clientes y usuarios de ATM' S?

**Cich - Perú (Sep 28, 2004 11:53:50 AM)**

Las medidas implementadas son, el establecimiento de montos máximos de retiro por día en nuevos soles y en dólares americanos, implementación de dispositivos para la detección de elementos extraños en la ranura de la lectora de tarjetas, monitoreo de las señales de operación del ATM en el área de seguridad, entre otras.

**Gestrella-Venezuela (Sep 28, 2004 11:53:51 AM)**

Se han implementado diversas acciones, tales como, filmaciones de video en ambiente, la colocación de separadores, la vigilancia por parte de personal de seguridad contratado (en algunos casos), mensajes sonoros de seguridad, convenios con órganos policiales para prestar mayor vigilancia a los Cajeros Automáticos, etc.

**GOrna - Ecuador (Sep 28, 2004 11:53:52 AM)**

Algunas instituciones han implementado el uso de lectoras DIP, la eliminación de reversos, además de cámaras de video y guardias de seguridad, en las principales instalaciones que utiliza un ATM.

**Ramirez Rep Dominicana (Sep 28, 2004 11:54:56 AM)**

En la mayoría de los bancos locales, colocan protector de pantalla en los ATM's alertando a los clientes con las medidas que debe tomar en cualquier situación que se le presente, eso aparte de las cámaras instalas en los mismos o de manera externa

**Ramirez Rep Dominicana (Sep 28, 2004 11:55:32 AM)**

Además en las principales oficinas hay guardianes privados que prestan servicios

**Gestrella-Venezuela (Sep 28, 2004 12:00:33 PM)**

5.¿Se han efectuado o se tiene prevista la realización de campañas educativas dirigidas a clientes y usuarios de ATM' S?

**GOrna - Ecuador (Sep 28, 2004 12:00:42 PM)**

Permanentemente las instituciones realizan campañas de prevención, a parte la prensa ha sido muy diligente con respecto a este tema, cada cierto tiempo la televisión o la prensa escrita explican detalladamente a la comunidad sobre algunos de los riesgos que afectan a este producto.

**Rene-Mexico (Sep 28, 2004 12:00:44 PM)**

Se han implementado varias acciones, como montos limites de operación, monitoreo de ATM's a través de la Central de Seguridad, leyendas alusivas a las medidas de seguridad para el cliente (por pantalla y en posters), monitoreo transaccional a través de la central de cajeros, se están implementando mecanismos para la detección de elementos extraños en los lectores de tarjetas, entre otros...

**Gestrella-Venezuela (Sep 28, 2004 12:00:55 PM)**

Se están efectuando seminarios, charlas y cursos, a organismos gubernamentales entre ellos los policiales y de protección a los usuarios y consumidores, quienes se están convirtiendo en multiplicadores de la información de educación al cliente, igualmente se están dictando cursos a empleados de grandes empresas y de consumos masivos donde se le indican las medidas de seguridad que deben de tomar en las operaciones en Cajeros Automáticos, reforzando adicionalmente las mensajerías enviadas a través de los estados de cuenta, en oficinas y canales electrónicos tales como los teléfonos celulares, adicionalmente la Asociación Bancaria de Venezuela mensualmente por diversos medios hace campañas publicitarias informativas para todos los clientes del sistema financiero Venezolano.

**Cich - Perú (Sep 28, 2004 12:03:15 PM)**

Si, como parte de la Política de educación al cliente y usuario del sistema financiero peruano, se tiene prevista complementar la Política particular de cada entidad que ilustra con diversos medios de comunicación a sus clientes y usuarios, mediante una campaña dirigida en los medios de prensa, radial y televisiva, la misma que incluye el lanzamiento oficial de una página web a cargo del Programa Integral de Seguridad Bancaria, en la que se explicarán las modalidades delictivas que afectan a los clientes del sistema financiero y recomendaciones para contrarrestarlas, resaltando la mayor utilización de productos y servicios bancarios para la menor exposición de dinero.

**Rene-Mexico (Sep 28, 2004 12:03:50 PM)**

Se tienen implementadas campañas de seguridad permanente a través de las propias Instituciones Bancarias, a través de campañas publicitarias en periódicos nacionales y locales, todo esto normado y regulado por la CNBV y la SHCP.

**Ramirez Rep Dominicana (Sep 28, 2004 12:04:18 PM)**

Los Adquirentes en nuestro país son dos Cardnet y Visanet y ellos tienen un programa conjunto, del buen uso de los ATM's, y tienen previsto lanzar una campaña publicitaria orientada a la seguridad en transacciones electrónicas abarcando a los ATM's, pero esta campaña publicitaria no es directa en el sentido de que el cliente puede no usar los ATM's, y hay que ser cuidadoso a la hora de orientar

**Gestrella-Venezuela (Sep 28, 2004 12:04:52 PM)**

6.¿Los ATM' S instalados, cuentan con vigilancia electrónica o humana o con ambas?

**GOrna - Ecuador (Sep 28, 2004 12:05:05 PM)**

Si los ATM que están en agencias Bancarias por lo general tienen video y guardianía; en tanto que las islas sólo tienen protección de medios electrónicos como alarmas y video.

**Gestrella-Venezuela (Sep 28, 2004 12:05:09 PM)**

En algunos casos con vigilancia electrónica y en otros combinada con la vigilancia humana, dependiendo de la zona donde este ubicado el ATM.

**Cich - Perú (Sep 28, 2004 12:05:29 PM)**

Algunos ATM's predeterminados, cuentan con vigilancia electrónica, adicionalmente todos los ATM's supervisados por rondas móviles policiales 24/7 o privados, quienes acuden en auxilio inmediato en cuanto se registra algún evento.

**Ramírez Rep Dominicana (Sep 28, 2004 12:06:30 PM)**

En nuestro país todos los cajero automáticos con vigilancia electrónica, y los que están ubicados en oficinas bancarias cuenta con ambas la electrónica y la humana

**Rene-Mexico (Sep 28, 2004 12:08:10 PM)**

En algunos casos con ambas vigilancias (electrónica a través de video y por personal bancario en los cajeros instalados en Oficinas Bancarias). Para aquellos aislados, no se cuentan con medidas adicionales de seguridad.

**Gestrella-Venezuela (Sep 28, 2004 12:08:16 PM)**

7.¿Considera que la utilización de cámaras de video vigilancia son eficientes para contrarrestar los delitos producidos en ATM' s?

**GOrna - Ecuador (Sep 28, 2004 12:08:30 PM)**

Si definitivamente que es un disuasivo para prevención de delitos, pero fundamentalmente contribuyen para el esclarecimiento de los mismos, pues en muchos casos se llega a inculpar a los infractores.

**Gestrella-Venezuela (Sep 28, 2004 12:08:37 PM)**

Son un disuasivo muy importante, mas si se conectan a monitores donde los usuarios de los ATM'S al ingresar al recinto, se ven en los monitores, acá en Venezuela, los Bancos que han implementado esta medida, han visto bajas en los índices de reclamos en ATM'S, por otro lado no es suficiente dependiendo del volumen de las operaciones de los clientes que utilizan los ATM's y las zonas donde se encuentran ubicados, es necesario reforzar con medidas adicionales.

**Cich - Perú (Sep 28, 2004 12:09:00 PM)**

En algunos casos la utilización de cámaras de vídeo han servido para evitar que algunos clientes sean afectados en los lobbys al utilizar los ATM's, en otros, no y solo han servido para conocer las modalidades empleadas por los delincuentes, en otras al ingresar con una gorra o lentes impiden la identificación de los delincuentes, debemos considerar que la resolución de las cámaras es muy importante si se desea tener una mejor imagen, lo que eleva los costos de dichas instalaciones.

**Rene-Mexico (Sep 28, 2004 12:09:54 PM)**

Si, como prevención...

**Gestrella-Venezuela (Sep 28, 2004 12:13:07 PM)**

8.¿Qué tipo de delitos se producen en los ATM' s y que acciones se han adoptado para contrarrestarlos?

**Gestrella-Venezuela (Sep 28, 2004 12:13:28 PM)**

Los Cambios de clientes en ATM y los cambios de Tarjetas suelen ser frecuentes, para ello se han adoptado medidas como filmaciones de video en ambiente, la colocación de separadores, la vigilancia por parte de personal de seguridad contratado (en algunos casos), mensajes sonoros de seguridad, convenios con órganos policiales para prestar mayor vigilancia a los Cajeros Automáticos,, apoyado en nuevas propuestas como las preguntas de "Desafió" en la pantalla del ATM y que son preguntas que solo el tarjeta habiente conoce de la respuesta, además de una preparación intensiva a los funcionarios del Ministerio Público que en Venezuela manejan por excelencia la investigación con el apoyo de los órganos policiales.

**Cich - Perú (Sep 28, 2004 12:14:11 PM)**

La modalidad mayormente utilizada es la del cambio de tarjeta, siguiendo la del cintillo (traba de la tarjeta) y la de retención de los billetes en el dispensador. Para la primera se han efectuado recomendaciones a los clientes y usuarios y para la segunda se han modificado el hardware y software de los ATM's para que detecten dispositivos extraños en la lectora de tarjeta y la tercera con dispositivos que detectan estas trampas de billete.

**GOrna - Ecuador (Sep 28, 2004 12:15:49 PM)**

Entre los mas conocidos tenemos : el Pescador, Clonación de tarjetas, Voluntariosos; para contrarrestarlos nos hemos cambiado al uso de lectoras DIP, uso de cámaras ocultas e incluso hasta personal encubierto para neutralizar la acción de bandas organizadas.

**Rene-Mexico (Sep 28, 2004 12:22:14 PM)**

Entre las más comunes son la introducción de clips para retener las tarjetas en el cajero, lectoras sobrepuestas en la unidad de lectura de tarjetas para la clonación y personas que "ayudan u orientan" sobre el uso del cajero. Se tiene implementado monitoreo continuo a través de video y personal bancario, así como la implementación (en proceso en algunos bancos) para la detección de dispositivos o cuerpos extraños en los ATM's.

**Gestrella-Venezuela (Sep 28, 2004 12:22:29 PM)**

Compañero Ramirez podrías indicarnos que han hecho para contrarrestar el fraude indicado por ti (clip)

**Ramirez Rep Dominicana (Sep 28, 2004 12:24:18 PM)**

Hemos coordinado con la Policía y cuando el ATM da la alerta al personal de seguridad de la zona, este ya tiene coordinado con las patrullas la acción a tomar de dar asistencia al lugar de los hechos

**Gestrella-Venezuela (Sep 28, 2004 12:24:41 PM)**

9.¿Se tiene previsto el reemplazo de la tarjeta con banda magnética por tarjetas con microchip - "Tarjetas inteligentes"?

**Cich - Perú (Sep 28, 2004 12:25:17 PM)**

Tenemos conocimiento que un Banco ha tomado la decisión de implementar las tarjetas inteligentes y ha iniciado conversaciones con proveedores de esta tecnología, el Programa Integral de Seguridad Bancaria ha sugerido la implementación de esta tecnología y para eso ha expuesto en diferentes Comités de ASBANC sobre las debilidades que presentan las bandas magnéticas.

**GOrna - Ecuador (Sep 28, 2004 12:25:31 PM)**

Se lo esta analizando, probablemente en un par de años, todo depende de lo fuertes que puedan ser los ataques de la delincuencia, por el momento el cambio que se ha dado en nuestro medio y que ha dado resultado, es el de las lectoras DIP.

**Gestrella-Venezuela (Sep 28, 2004 12:26:23 PM)**

Esta previsto para el 2.005.

Se da por concluido este Chat, nos vemos en Perú, Saludos y gracias a todos por su activa participación.