

**ROBOS INTERNOS EN ATM, FORMAS DE CONTROLAR**

**Pregunta 1. ¿Que tipo de fraudes internos se han presentado en sus respectivos países sobre el producto Cajeros Automáticos?**

**C. Iriarte - Perú**

Tenemos conocimiento que se han presentado casos de sustracción sistemática de efectivo durante los procesos de abastecimiento.

**SUSAN - Guatemala**

En Guatemala, no hemos encontrado evidencias contundentes de participación interna en los atentados contra ATM

**Patricia - Colombia**

Presentadores falsos (retenedores de efectivo), copia bandas magnéticas, copia de información (teclados falsos y cámaras internas).

**Gustavo Orna - Ecuador**

Actualmente están de moda los falsos dispensadores de tarjetas, que con hilos dentales introducidos fácilmente logran apropiarse de las tarjetas de clientes.

**Pregunta 2. ¿Con que recurrencia se han presentado casos de empleados que se han llevado el dinero de un cajero automático?**

**C. Iriarte - Perú**

El servicio de abastecimiento de cajeros automáticos se encuentra tercerizado, por esta razón desconocemos el número de casos presentados y el monto afectado.

**SUSAN - Guatemala**

En la mayoría de casos también tercerizamos el servicio, salvo cuando el ATM esta dentro de una sucursal en cuyo caso el personal de la agencia se encarga del abastecimiento, pero hasta el momento no ha habido este tipo de incidentes.

**Patricia - Colombia**

La participación de empleados en estos fraudes no se presentado.

**Gustavo Orna - Ecuador**

En nuestro medio se han dado varios casos, el último se presentó 2 de junio de 2004, en el que los empleados con algún cómplice externo se robaron los cuatro cajetines de un cajero automático.

**Pregunta 3. ¿Como controlan los posibles fraudes de empleados sobre los valores no pagados por el ATM cuando éstos hacen un retract de la transacción, y el dinero regresa a los cajetines?**

**C. Iriarte - Perú**

Mediante la implementación de controles de seguridad informática, controles operativos, arquezos del cajero automático y controles internos de los bancos (verificación de la cinta auditora); las intervenciones por parte del personal del banco siempre se mantienen bajo el sistema dual.

**SUSAN - Guatemala**

La cinta de auditoria es nuestra evidencia mas importante para demostrar una posible infidelidad de empleados, pero el sistema de prevención funciona tanto por parte de auditoria interna como la externa, ya que nuestras redes de ATM son manejadas por firmas externas.

**Patricia - Colombia**

Lo anterior debido a las auditorias diarias y cuando es a través de terceros el abastecimiento de cajeros, estos responden 100% por el efectivo suministrado.

**Gustavo Orna - Ecuador**

Se controla con los cuadros a diario que se realizan a los cajeros, además se controla mediante una cuenta contable asignada a los cajeros automáticos, monitoreada permanentemente desde el sistema.

**Pregunta 4. ¿Existe alguna hora tope para permitir que el personal de cuadros o abastecimiento ingresen a los habitáculos de los ATM, para su mantenimiento o abastecimiento de efectivo?**

**C. Iriarte - Perú**

El horario autorizado para la realización de estos trabajos es el mismo que el de la atención al público; en el caso de los cajeros automáticos con abastecimiento frontal no existe limitación de horario, asimismo se considera que toda intervención en un cajero automático será registrada por un sistema de alarma instalado para este efecto.

**SUSAN - Guatemala**

Para los ATM instalados en las sucursales es el mismo de atención al público, pero aquellos instalados en otras áreas son administrados de forma diferente y los horarios de carga y mantenimiento pueden variar según la peligrosidad de la zona.

**Patricia - Colombia**

El abastecimiento es preferiblemente en horarios de no atención al público y según el riesgo del área.

**Gustavo Orna - Ecuador**

En nuestra institución la hora tope para solucionar cualquier inconveniente es 18h00.

**Pregunta 5. ¿Como controlan el ingreso y egreso del personal encargado del mantenimiento y abastecimiento del ATM?**

**C. Iriarte - Perú**

Si el abastecimiento de un cajero automático es frontal, no se realiza control; si el abastecimiento es posterior, el control lo ejerce el funcionario de operaciones (confirmación del abastecimiento con la oficina de seguridad y confirmación de que sea un portavalor autorizado), asimismo mediante el sistema de seguridad electrónica de la oficina, que envía sus señales al centro de control para la verificación de los ingresos y salidas del personal encargado del abastecimiento.

**Patricia - Colombia**

A través de las centrales de monitoreo de alarmas si son fuera de las oficinas. Dentro de las oficinas el control lo hace el director de la oficina junto con el funcionario encargado del abastecimiento.

**Gustavo Orna - Ecuador**

Con el reporte de rutas que se realiza cuando se cuadran los Cajeros Automáticos y la comunicación que se tiene con el personal vía radio en cada uno de los puntos visitados.

**Pregunta 6. ¿Que medidas han adoptado para evitar que las infidelidades internas tengan éxito en el robo de los valores de los ATM?**

**C. Iriarte - Perú**

Algunas de las medidas son mantener la dualidad, realización de auditorías permanentes e imprevistas y tercerizar el proceso de abastecimiento.

**Patricia - Colombia**

En esto lo importante es que exista un control dual, para que el proceso no esté a cargo de una sola persona.

**SUSAN - Guatemala**

Como les comento, la carga y descarga depende del lugar donde está ubicado el ATM.

**Gustavo Orna - Ecuador**

Tecnología, nuevas claves digitalizadas con claves desechables.

**Pregunta 7. ¿Que tan seguido se hacen las auditorias al personal operativo para saber si los empleados no se está llevando el dinero los viernes y lo regresan al lunes siguiente?**

**C. Iriarte - Perú**

Al estar tercerizado el abastecimiento, esta función no es realizada.

**Patricia - Colombia**

Estudios de seguridad, auditoría de procesos, tercerización y procesos estrictos de selección de personal.

**Patricia - Colombia**

Auditorías semanales y como menciono dualidad de procesos de control. Para terceros este control no se hace.

**Gustavo Orna - Ecuador**

A diario se realiza el cuadro con la cuenta contable, así como la confección del diario de bóveda asignado a cajeros automáticos.

**Pregunta 8. ¿Utilizan ustedes el sistema de asignación de claves remotas o descartables para las apertura de los lockers de cajeros automáticos?**

**C. Iriarte - Perú**

Los bancos no utilizan esta modalidad, tenemos entendido que el servicio tercerizado si lo utiliza.

**Patricia - Colombia**

La mayoría de tercerizados lo tienen y algunos de los bancos más grandes, en algunos de sus cajeros (los de más uso y riesgo)

**Gustavo Orna - Ecuador**

Utilizamos claves descartables y manuales.

**Pregunta 9. ¿Como precautelan las seguridades de las conexiones de los ATM?, a fin de evitar que algún empleado ayude a un delincuente externo a conectar el ATM a otra red, para que este evacue todo el dinero que tiene en sus cajetines.**

**C. Iriarte - Perú**

Las conexiones de los cajeros automáticos son enductadas y empotradas, y toda intervención en un cajero automático se refleja automáticamente en una central que confirma dichas intervenciones, además, las conexiones son monitoreadas por el área de Seguridad informática.

**Patricia - Colombia**

Existen controles físicos (cableado estructurado), segundo proceso de inicialización con un control a dos partes (llave a y llave b) y por último una persona controla la red y envía una llave encriptada. Adicionalmente estas llaves cambian periódicamente.

**Gustavo Orna - Ecuador**

Designándoles por rutas y los fines de semana y feriados cruzado las rutas; es decir, el personal es rotativo.

**Pregunta 10. Si el abastecimiento y el cuadro de efectivo de los cajeros automáticos, es una actividad tercerizada en sus instituciones y países, ¿que problemas han tenido con las tercerizadoras?**

**C. Iriarte - Perú**

Ningún problema reportado, a excepción de ocasionales reclamos por expedición de billetes falsos de los cajeros automáticos; en caso de existir algún problema estos serían analizados individualmente, y debe ser asumido por la entidad encargada del abastecimiento.

**Patricia - Colombia**

En caso de que ocurra fraude se requiere de una "colusión", mínimo tres funcionarios implicados.

Billetes falsos y tiempos de cierre del sistema (mayor al acordado).

**Gustavo Orna - Ecuador**

En ocasiones no han llegado a tiempo para el retiro de los valores, además no entregan el soporte necesario cuando se realiza la carga a los cajeros automáticos ya que solamente se baja una sola persona para dar la cobertura.