



Comisión Nacional de Bancos y Seguros
Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

3 de diciembre de 2012

**INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO,
EMISORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO,
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**
que voluntariamente se sujeten a la supervisión de la CNBS
Toda la República

CIRCULAR CNBS No.147/2012

Señores:

El infrascrito Secretario General de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, transcribe a ustedes la Resolución GE No.1886/03-12-2012 de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, que literalmente dice:

“RESOLUCIÓN GE No.1886/03-12-2012.- La Comisión Nacional de Bancos y Seguros,

CONSIDERANDO (1): Que de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 13 numeral 2) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, corresponde a este Ente Supervisor dictar las normas prudenciales que se requieran para la revisión, verificación, control, vigilancia y fiscalización de las Instituciones Supervisadas, para lo cual se basará en la legislación vigente y en los acuerdos y prácticas internacionales.

CONSIDERANDO (2): Que de conformidad al Artículo 50 de la Ley del Sistema Financiero, las Instituciones sujetas a dicha Ley, podrán ofrecer y prestar todos los productos y servicios descritos en la misma, por medios electrónicos.

CONSIDERANDO (3): Que se hace necesario establecer lineamientos mínimos de seguridad física que deben ser observados en los locales donde se encuentren ubicados los cajeros automáticos que prestan servicios financieros a los clientes y/o usuarios de las instituciones supervisadas por la Comisión.

CONSIDERANDO (4): Que a raíz de la múltiples denuncias presentadas ante la Comisión por clientes de las Instituciones Supervisadas, usuarios de los cajeros automáticos, sobre operaciones de retiros en donde el efectivo no fue dispensado, o que de acuerdo con las cintas auditoras de dichos cajeros registran que las operaciones fueron realizadas en forma exitosa, sin embargo no hay evidencia de quién es la persona que recibe el efectivo, así como de operaciones debitadas con retiros a sus cuentas y que el cliente y/o usuario del servicio asegura que no fueron realizadas por éste; aspectos que hacen necesario que la Comisión emita lineamientos normativos mínimos de seguridad para garantizar un buen servicio de atención a sus clientes y/o usuarios de los cajeros automáticos de acuerdo con a las mejores prácticas de seguridad y calidad.

POR TANTO: Con fundamento en los artículos 13 numerales 2) de la Ley de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros; 16 y 50 de la Ley del Sistema Financiero, en sesión del 3 de diciembre de 2012;

RESUELVE:

1. Aprobar las siguientes:

NORMAS SOBRE SEGURIDAD PARA OPERAR CAJEROS AUTOMÁTICOS

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES Y DEFINICIONES

Artículo 1. Objeto.

Las presentes Normas tienen por objeto establecer las condiciones mínimas de seguridad física y funcionamiento de los cajeros automáticos, con el propósito de garantizar un buen servicio de atención de los clientes de las Instituciones Supervisadas que los acceden, de conformidad con las mejores prácticas de seguridad y calidad.

Artículo 2. Alcance.

Quedan sujetas a las presentes disposiciones las instituciones supervisadas que conforme a la legislación puedan emitir tarjetas de crédito o débito y que permitan a los clientes y/o usuarios de las mismas el uso de cajeros automáticos propiedad de dichas instituciones o de terceros con los cuales las instituciones referidas han suscrito contrato de servicios de cajeros automáticos.

Artículo 3. Definiciones.

Para los efectos de las presentes Normas se establecen las siguientes definiciones:

a) Cajeros automáticos: Conocidos por sus siglas en inglés ATM (Automated Teller Machine), son máquinas dispensadoras de dinero, equipadas con dispositivos electromecánicos que permiten a los clientes y/o usuarios de servicios financieros realizar, entre otros servicios, retiros y depósitos de efectivo, consultas de saldos y transferencias entre cuentas, y pagos de servicios, mediante el uso de tarjetas de débito o tarjetas de crédito. Cuentan con mecanismos de seguridad, para permitir que sólo quien disponga de dicha tarjeta pueda realizar operaciones.

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:** Aquellos instalados al interior de oficinas y agencias de las entidades. Se incluyen en esta definición los cajeros automáticos para ser operados desde vehículos; **ii) Cajeros automáticos externos:** Aquellos instalados en edificaciones o instalaciones distintas de las oficinas y agencias de la entidad, tales como: aeropuertos, hoteles, supermercados, centros comerciales y otros, que pueden operar con horarios extendidos o no;

b) Bóveda de Seguridad o caja fuerte: Equipo blindado ubicado en el interior del cajero automático para el resguardo de efectivo, mismo que una vez agotado es sustituido para provisionarlo de nuevas existencias de efectivo. ;

c) Cliente: persona natural o jurídica con la cual la entidad supervisada mantiene una relación contractual o legal para el suministro de productos y servicios financieros que le permite accesoriamente utilizar los ATM;

d) Red de cajeros propios: Son todos los cajeros automáticos que son propiedad de la institución emisora de la tarjeta de crédito o débito;

e) Red de cajeros ajenos: Son todos los cajeros automáticos que no pertenecen al institución emisora de la tarjeta de crédito o débito;

f) Seguridad física: Son todas las medidas que permiten reducir el riesgo en el funcionamiento y la realización de operaciones en un cajero automático, entre otras, las descritas en el Artículo 8 de las presentes Normas;

g) Tarjeta de crédito: Instrumento o medio de legitimación magnético o de cualquier otra tecnología cuya posesión acredita al tarjeta-habiente o portador de tarjeta adicional disponer de la línea de crédito en cuenta corriente derivada de una relación contractual escrita previa entre el emisor y el tarjeta-habiente, autorizada por la Institución Supervisada, a efecto de ser utilizada 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;

h) Tarjeta de débito: instrumento 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 cajeros automáticos;

i) Tarjetas propias: Son las tarjetas de crédito o débito propiedad de la institución emisora y son utilizadas en la red de sus cajeros automáticos;

j) Tarjetas ajenas: Son todas las tarjetas de crédito o débito cuando no son usadas en la red de cajeros automáticos propiedad de la entidad emisora;

k) Tarjetas internacionales: Son todas las tarjetas de crédito o débito emitidas por una institución financiera del exterior y que son utilizadas en la red de cajeros automáticos ubicada en el país; y,

l) Usuario: persona natural o jurídica a la que sin ser cliente de la entidad supervisada, le presta un servicio para realizar los servicios financieros que prestan los ATM.

CAPÍTULO II

INSTALACIÓN DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

Artículo 4. Responsabilidad de los propietarios de los cajeros automáticos.

La instalación, funcionamiento, calidad y seguridad de las operaciones realizadas en los cajeros automáticos será responsabilidad de los propietarios de los mismos. Los locales en donde se instalen dichos cajeros deberán ofrecer suficientes condiciones de seguridad y confianza para el público usuario.

La responsabilidad de las instituciones emisoras de tarjetas, cuando éstas no sean propietarios de los cajeros es solidaria, sin perjuicio de las acciones de repetición que correspondan. En caso de reclamos de clientes y/o usuarios, sólo se liberará total o parcialmente quien demuestre que la causa del daño le ha sido ajena”.

Artículo 5. Instalación.

Las instituciones sujetas a las presentes Normas deben cumplir con las especificaciones técnicas de instalación y con las recomendaciones de utilización y mantenimiento proporcionadas por las empresas fabricantes del cajero automático. Adicionalmente, deben tener mecanismos que garanticen la privacidad en la realización de transacciones para que la información usada en ellas no quede a la vista de terceros.

Artículo 6. Localización.

Las instituciones deberán tomar las medidas de seguridad física correspondientes en los lugares en donde instalen cajeros automáticos, de acuerdo al análisis de riesgo realizado por la entidad.

Artículo 7. Identificación.

Todo cajero automático debe estar debidamente señalizado con el logo de la(s) entidad(es) financiera(s) a la(s) que presta el servicio, así como, las marcas internacionales a las cuales se encuentra afiliado.

Artículo 8. Medidas de Seguridad.

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 que consta de una estructura cerrada dentro de la cual se encuentra el cajero automático, debiendo contar con medidas de seguridad y soporte apropiadas. 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 con seguridad física. La puerta de acceso debe contar con un dispositivo de cierre interno, de tipo mecánico, que impida el acceso de terceros al interior del recinto cuando el cliente y/o usuario se encuentre utilizando el cajero automático.

Se entiende por seguridad física al servicio de custodia ejercido por personal de seguridad capacitado perteneciente a organismos públicos o privados debidamente autorizados, de conformidad con los horarios de atención al público en donde estén situados los ATM, o cuando la utilización del cajero automático así lo requiera.

Artículo 9. Dispositivos.

Los cajeros automáticos deberán contar con pantallas instaladas en ángulos apropiados, o contar con medidas antirreflectantes, que permitan la operación por parte del usuario. Asimismo, contar con elementos adicionales que protejan la confidencialidad de claves y datos ingresados por el cliente y/o usuario. El espacio donde se encuentre ubicado el cajero automático, debe estar adecuadamente iluminado.

Artículo 10. Vigilancia y monitoreo.

Los cajeros automáticos y el área donde estos se instalen, deberán contar con un sistema que opere por medio de cámaras de video conectadas a dispositivos con suficiente capacidad de almacenamiento y buena resolución para registrar y almacenar imágenes y movimientos de los eventos que ocurren en los cajeros automáticos.

Las cámaras deben facilitar la identificación física del cliente y/o usuario, de tal manera que con la filmación en tiempo real se asocien los datos y las imágenes para verificar que cada transacción fue realizada por éste. La cámara deberá estar debidamente protegida y provista de generador o acumulador de energía y ser ubicada en un sitio que no se reconozca fácilmente donde se encuentra instalada la misma.

Artículo. 11- Otras medidas para asegurar el buen funcionamiento de los cajeros automáticos.

Las instituciones sujetas a las presentes Normas, deberán cumplir las medidas siguientes:

- a) Realizar y mantener actualizado un análisis de riesgo de sus cajeros automáticos, en el que se incluyan las medidas de seguridad física, equipo electrónico 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; asimismo, adoptar las medidas para evitar la colocación de dispositivos que sirvan como medios para clonar la información electrónica contenida en la tarjeta.
- b) Implementar programas de monitoreo continuo 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 instituciones resguardarán los videos de seguridad de los cajeros por un plazo mínimo de ciento veinte (120) días, realizando los respaldos de los videos a efecto de asegurar la información por contingencias diversas, mismos que deberán guardarse en sitios seguros. Los videos referentes a los reclamos que se presenten dentro del plazo mínimo antes indicado, deberán conservarse hasta la resolución del caso en las instancias correspondientes;
- c) Mantener un registro histórico estadístico de incidentes acontecidos, de por lo menos dos (2) años ya sea en forma electrónica o impresa, que hayan afectado la seguridad física de sus cajeros automáticos de manera individual y su ubicación, así como de los casos que originaron denuncias ante las autoridades correspondientes, siempre y cuando se utilicen tarjetas propias en red de cajeros propios. Esto no aplica para tarjetas internacionales;
- d) Cuando al realizarse los arqueos físicos de los cajeros automáticos, por parte de los encargados de las instituciones financieras, se determina que existen sobrantes de dinero físico, deberán ser reportados a cada entidad correspondiente, para que el mismo se devuelva al cliente y/o usuario que lo solicite como de su propiedad.
- e) Incluir en su plan de trabajo anual de auditoría interna la evaluación del funcionamiento de los cajeros automáticos; y
- f) Conservar y resguardar las cintas de auditoría por un plazo mínimo de un (1) año.

Artículo 12. Ocultamiento de información confidencial.

Con la finalidad de preservar la confidencialidad sobre los datos del cliente y/o usuario, los comprobantes expedidos por el cajero automático que revelen información confidencial, tales como el número de cuenta y número de tarjeta, deberán ocultar parte de dicha información.

Cuando la transacción sea de retiro de efectivo, los cajeros automáticos deberán emitir a requerimiento expreso del cliente y/o usuario el comprobante de la operación efectuada por éste.

CAPÍTULO III
RECLAMOS

Artículo 13. Reclamos de los usuarios financieros.

En caso de existir reclamos que el cajero automático no realizó la transacción solicitada, las instituciones referidas deberán probar mediante la cinta auditora, el video de las cámaras u otros medios probatorios ante el cliente o usuario, o, a la Comisión que existió el correcto funcionamiento del cajero.



Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Tegucigalpa, M.D.C. Honduras

En el caso de reclamos presentados ante la Comisión, será obligatorio presentar como medio de prueba la cinta de video del sistema de vigilancia y monitoreo del cajero automático reclamado, la Comisión resolverá estos reclamos en los plazos establecidos considerando la evidencia presentada.

De no existir tal evidencia probatoria financiera, la institución deberá restituir los valores con los intereses respectivos, y que son objeto de reclamo en forma inmediata.

CAPÍTULO IV

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 14. Período de adecuación.

Las instituciones sujetas a las presentes Normas que a la entrada en vigencia de las mismas, no cumplan con los requerimientos establecidos, tendrán un plazo de ciento ochenta (180) días a partir de su vigencia para adecuarse a las mismas.

Artículo 15. Sanciones.

El incumplimiento a las disposiciones contenidas en las presentes Normas, será sancionado de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Sanciones emitido por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Artículo 16. Vigencia.

Las presentes Normas entran en vigencia a partir de su aprobación y deberán ser publicadas en el Diario Oficial La Gaceta.

2. Comunicar la presente Resolución a las Instituciones del Sistema Financiero, Emisoras de Tarjetas de Crédito, Cooperativas de Ahorro y Crédito que voluntariamente se sujeten a la supervisión de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
3. Autorizar a la Secretaría General de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros para que publique las presentes Normas en el Diario Oficial La Gaceta. F) **VILMA C. MORALES M.**, Presidenta, **CARLOS ROBERTO ORTEGA MEDINA**, Secretario General”.

El presente ejemplar es una impresión de documento firmado electrónicamente de conformidad a la normativa vigente sobre Infraestructura de Firma Electrónica de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

Y para los fines correspondientes se extiende la presente en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, en la misma fecha de su firma electrónica cuyos efectos jurídicos se encuentran consignados en el Artículo 51, párrafo primero de la Ley del Sistema Financiero.

CARLOS ROBERTO ORTEGA MEDINA
Secretario General