

CNBCR-03/2024	NRP-61 NORMAS TÉCNICAS SOBRE LA SEGURIDAD FÍSICA DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	 
Aprobación: 29/02/2024		
Vigencia: 15/03/2024		

EL COMITÉ DE NORMAS DEL BANCO CENTRAL DE RESERVA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I. Que el artículo 70 de la Ley de Bancos, establece que los bancos efectuarán las operaciones y prestarán los servicios previstos en el artículo 51 de esta ley, de conformidad a las disposiciones del Código de Comercio y demás leyes aplicables, con apego a las sanas prácticas que propicien la seguridad de dichas operaciones y servicios y que procuren la adecuada atención a los usuarios.
- II. Que el artículo 154 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito establece que serán aplicables a las federaciones las disposiciones del Libro Segundo de dicha Ley, referente a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en lo que no contravenga las normas específicas.
- III. Que el artículo 155 de la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, establece que las sociedades de ahorro y crédito se sujetarán a las disposiciones de la Ley de Bancos, salvo lo dispuesto en el Libro IV de la referida Ley.
- IV. Que el artículo 2 inciso primero de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que el Sistema de Supervisión y Regulación Financiera tiene por objeto preservar la estabilidad del sistema financiero y velar por la eficiencia y transparencia del mismo, así como velar por la seguridad y solidez de los integrantes del sistema financiero de acuerdo a lo que establece dicha Ley, otras leyes aplicables, los reglamentos y las normas técnicas que al efecto se dicten, todo en concordancia con las mejores prácticas internacionales sobre la materia.
- V. Que el artículo 2 inciso segundo de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero establece que, el buen funcionamiento del Sistema de Supervisión y Regulación Financiera requiere por parte de los integrantes del sistema financiero y demás supervisados, el cumplimiento de las regulaciones vigentes y la adopción de los más altos estándares de conducta en el desarrollo de sus negocios, actos y operaciones, de conformidad a lo establecido en esta Ley, en las demás leyes aplicables, en los reglamentos y en las normas técnicas que se dicten para tal efecto.
- VI. Que el artículo 7 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece las entidades que están sujetas a la supervisión de la Superintendencia del Sistema Financiero.
- VII. Que el artículo 99 inciso tercero, literal b) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, establece que le corresponde al Comité de Normas del Banco Central de Reserva de El Salvador la aprobación de normas técnicas, para que los integrantes del sistema financiero proporcionen al público información suficiente y oportuna sobre los aspectos jurídicos, económicos y financieros de cada uno, de

CNBCR-03/2024	NRP-61 NORMAS TÉCNICAS SOBRE LA SEGURIDAD FÍSICA DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	 
Aprobación: 29/02/2024		
Vigencia: 15/03/2024		

conformidad a lo establecido en las leyes que los regulan, así como los productos y servicios que ofrecen.

VIII. Que de conformidad al artículo 101, inciso cuarto de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, quedan transferidas al Banco Central de Reserva de El Salvador las facultades de aprobar, modificar y derogar normas técnicas que deban ser cumplidas por los integrantes del sistema financiero y demás supervisados.

POR TANTO,

en virtud de las facultades normativas que le confiere el artículo 99 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero,

ACUERDA, emitir las siguientes:

NORMAS TÉCNICAS SOBRE LA SEGURIDAD FÍSICA DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS

CAPÍTULO I OBJETO, SUJETOS Y TÉRMINOS

Objeto

Art. 1.- Las presentes Normas tienen por 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 las presentes Normas y de los usuarios que los acceden.

Sujetos

Art. 2.- Los sujetos obligados al cumplimiento de las disposiciones establecidas en las presentes Normas son:

- a) Los bancos constituidos en El Salvador;
- b) Las sucursales de bancos extranjeros establecidas en el país;
- c) Los bancos cooperativos;
- d) Las sociedades de ahorro y crédito;
- e) Las Federaciones reguladas por la Ley de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito;
- f) El Banco Hipotecario de El Salvador, S.A.;
- g) El Banco de Fomento Agropecuario; en lo que no contradiga su Ley de Creación;
- h) Las sociedades que, de conformidad con la Ley, integran los conglomerados financieros, o que la Superintendencia declare como tales, que emitan medios de pago tales como tarjetas de crédito o débito; y
- i) Las sociedades que ofrecen servicios complementarios a los servicios financieros de los integrantes del sistema financiero, en particular aquellas en los que participen

CNBCR-03/2024	<p style="text-align: center;">NRP-61</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS SOBRE LA SEGURIDAD FÍSICA DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS</p>	
Aprobación: 29/02/2024		
Vigencia: 15/03/2024		

como inversionistas, que sean propietarias de cajeros automáticos y que ofrezcan los servicios de asistencia y mantenimiento de éstos.

Términos

Art. 3.- Para efectos de las presentes Normas, los términos que se indican a continuación tienen el significado siguiente:

- a) **Banco Central:** Banco Central de Reserva de El Salvador;
- b) **Bóveda de Seguridad o caja fuerte:** Equipo blindado ubicado en el interior del cajero automático para el resguardo de efectivo;
- c) **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);
- d) **Cajeros automáticos internos:** Aquéllos instalados al interior de oficinas y agencias de las entidades;
- e) **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;
- f) **Entidad:** sujeto obligado al cumplimiento de las presentes Normas;
- g) **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.
- h) **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";
- i) **Red de cajeros ajenos:** Todos los cajeros automáticos que no pertenecen al emisor de la tarjeta de crédito o débito;
- j) **Red de cajeros propios:** Todos los cajeros automáticos que son propiedad del emisor de la tarjeta de crédito o débito;
- k) **Seguridad física:** Son todas las medidas que permiten disminuir el riesgo en el funcionamiento y la realización de operaciones en un cajero automático;
- l) **Superintendencia:** Superintendencia del Sistema Financiero;
- m) **Tarjetas ajenas:** Son todas las tarjetas de crédito o débito cuando no son usadas en la red de cajeros electrónicos propiedad del emisor;
- n) **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

CNBCR-03/2024	NRP-61 NORMAS TÉCNICAS SOBRE LA SEGURIDAD FÍSICA DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	 
Aprobación: 29/02/2024		
Vigencia: 15/03/2024		

- comercios o instituciones afiliadas, o retirar dinero en efectivo en la entidad financiera y en dispensadores autorizados por el emisor;
- o) **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;
 - p) **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; y
 - q) **Tarjetas propias:** Son las tarjetas de crédito o débito propiedad del emisor que son usadas en la red de sus cajeros electrónicos;

CAPÍTULO II UTILIZACIÓN E INFORMACIÓN DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS

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 los propietarios 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.

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.

CNBCR-03/2024	NRP-61 NORMAS TÉCNICAS SOBRE LA SEGURIDAD FÍSICA DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	 
Aprobación: 29/02/2024		
Vigencia: 15/03/2024		

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 con 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. Además, podrán realizar depósitos de efectivo en los cajeros ATM Multifuncionales.

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 con el 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 III 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 las siguientes:

a) Requisitos mínimos de seguridad física

- i. 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;

CNBCR-03/2024	NRP-61 NORMAS TÉCNICAS SOBRE LA SEGURIDAD FÍSICA DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	
Aprobación: 29/02/2024		
Vigencia: 15/03/2024		

- ii. 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
- iii. 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

- i. 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:
 - 1) Sensores de bóveda abierta;
 - 2) Monitoreo electrónico del funcionamiento; y
 - 3) Monitoreo físico de mantenimiento del equipo, que detecte objetos ajenos al equipo o cualquier anomalía en el mismo.
- ii. 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;
- iii. 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;
- iv. 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;
- v. 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. Esto no aplica para tarjetas internacionales;

CNBCR-03/2024	NRP-61 NORMAS TÉCNICAS SOBRE LA SEGURIDAD FÍSICA DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS	
Aprobación: 29/02/2024		
Vigencia: 15/03/2024		

- vi. 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
 - vii. 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 con el análisis de riesgo de cada entidad y dependiendo del lugar en que se encuentren.
- d) Otras especificaciones**
- i. 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;
 - ii. Cada vez que el personal encargado dote de efectivo al cajero automático deberá revisar que éstos no tengan algún tipo de dispositivo para fraude o que intente vulnerar la seguridad física o electrónica de dicho cajero;
 - iii. 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 con el análisis de riesgo de cada entidad;
 - iv. 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
 - v. 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 IV OTRAS DISPOSICIONES Y VIGENCIA

Divulgación

Art. 13.- Las entidades propietarias de cajeros automáticos deberán realizar campañas de educación financiera sobre el uso de cajeros automáticos y sus medidas de seguridad a los clientes.

CNBCR-03/2024	<p style="text-align: center;">NRP-61</p> <p style="text-align: center;">NORMAS TÉCNICAS SOBRE LA SEGURIDAD FÍSICA DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS</p>	
Aprobación: 29/02/2024		
Vigencia: 15/03/2024		

Información a la Superintendencia

Art. 14.- 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.

Sanciones

Art. 15.- Los incumplimientos a las disposiciones contenidas en las presentes Normas serán sancionados de conformidad a lo establecido en la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.

Derogatoria

Art. 16.- Las presentes Normas derogan a las "Normas para la Seguridad Física de los Cajeros Automáticos" (NPB4-45), aprobadas por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero en Sesión No. CD-23/2010 del 09 de junio de 2010, cuya Ley Orgánica se derogó por Decreto Legislativo No. 592, que contiene la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, publicada en el Diario Oficial No. 23, Tomo 390, de fecha 2 de febrero de 2011.

Aspectos no previstos

Art. 17.- Los aspectos no previstos en materia de regulación en las presentes Normas serán resueltos por el Banco Central por medio de su Comité de Normas.

Vigencia

Art. 18.- Las presentes Normas entrarán en vigencia a partir del quince de marzo de dos mil veinticuatro.