

CIRCULAR

Bancos N°

Santiago,

Señor Gerente:

RECOPIACIÓN ACTUALIZADA DE NORMAS. Capítulo 1-7.

Agrega normas sobre cajeros automáticos.

Resulta evidente que la masificación del uso de medios de atención remota, particularmente a través de cajeros automáticos, ha beneficiado a los usuarios bancarios, estos dispositivos han permitido ampliar de forma significativa la cobertura de los principales servicios financieros de baja complejidad, como es el caso de los giros de efectivo, con costos ostensiblemente inferiores a los medios de atención presencial.

Debido a la importancia que este medio ha ido adquiriendo para los clientes bancarios y las dificultades observadas para asegurar una calidad de servicio adecuada y constante, se hace necesario dictar normas que establezcan algunas condiciones mínimas para el funcionamiento de los cajeros automáticos, especialmente en lo que se refiere a los tiempos de disponibilidad para efectuar giros de dinero.

Las normas que se imparten en el N° 1 de esta Circular, que se introducen dentro del Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas, comprenden el establecimiento de un estándar de disponibilidad de servicio a través de parámetros comunes para su medición, así como la necesidad de que los bancos lo incorporen en sus políticas, para asegurar el cumplimiento de los estándares mínimos de servicio definidos.

Para la implementación de las medidas necesarias para el cumplimiento de estas nuevas disposiciones, los bancos disponen del plazo que se indica en el N° 2 de la presente Circular.

1. Modificaciones al Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas.

Se agrega al Capítulo 1-7 el siguiente N° 5:

5. Cajeros automáticos.

5.1 Generalidades.

Los bancos son responsables, ya sea que el servicio sea prestado directamente o a través de sociedades de apoyo al giro o terceros, del debido funcionamiento de los cajeros automáticos y del cumplimiento de los requisitos que se establecen a continuación. Dichos requerimientos se refieren a actividades relacionadas con la reposición de efectivo, mantención periódica de los dispositivos, monitoreo continuo del funcionamiento de las redes y sistemas sobre los que se sustenta el servicio, así como la oportuna resolución de los incidentes que pongan en riesgo la continuidad operacional.

Asimismo, los bancos deberán velar por el cumplimiento de las exigencias legales en materia de seguridad pública aplicables a los cajeros automáticos y transporte de valores, precaviendo que tal responsabilidad se encuentre plenamente resguardada en los contratos que se celebren con terceros, cuando los dispositivos se encuentren ubicados fuera de sus dependencias.

5.2 Definiciones.

Período de funcionamiento predefinido: Corresponde al lapso dentro del cual cada cajero automático tendrá la capacidad de dispensar dinero de manera continua e ininterrumpida.

Para efectos de determinar el período de funcionamiento predefinido de cada cajero automático, se deben considerar los horarios de funcionamiento de los establecimientos donde estos se encuentren emplazados.

Indicador de disponibilidad de servicio o *Uptime*: Se refiere al tiempo, respecto de un período de funcionamiento predefinido, en que los cajeros automáticos estuvieron habilitados para efectuar giros de dinero.

Indicador de indisponibilidad de servicio o *Downtime*: Período de tiempo dentro del lapso de funcionamiento predefinido, en que los cajeros automáticos no se encontraban habilitados para efectuar giros de dinero. Análogamente el indicador de *Uptime* es la diferencia entre el período de funcionamiento predefinido y el *Downtime*.

El *Downtime* de un cajero automático se computará como el cociente entre el tiempo que el dispositivo no permitió realizar transacciones de retiro de efectivo y el período de funcionamiento predefinido.

5.3 Estándares mínimos de disponibilidad de servicio.

La disponibilidad promedio de servicio mensual de los cajeros automáticos no podrá ser inferior a 95%. Por lo tanto, el *Downtime* de la red de cajeros automáticos de cada entidad deberá mantenerse dentro de un rango no superior al 5%. Esto, sin perjuicio de las políticas que defina el directorio de cada entidad, relativas a establecer un límite de *Downtime* inferior.

Las instituciones bancarias podrán omitir de dicha medición aquellos tiempos de indisponibilidad, producidos por la necesidad de realizar ajustes a su dotación de cajeros automáticos que se encuentren en proceso de adaptación a cambios en las regulaciones en materia de seguridad pública, debiendo para el efecto remitir a esta Superintendencia el plan asociado a su implementación. Además, se podrán omitir del cálculo, las indisponibilidades correspondientes a actos de vandalismo sólo cuando impliquen la reposición completa del dispositivo.

El cómputo del referido índice de disponibilidad corresponderá a lo siguiente:

$$DS = \sum (PF_n^i - d_n^i) \times \frac{1}{\sum PF_n^i}$$

Donde:

DS = Disponibilidad promedio de servicio mensual de todos los cajeros de la institución bancaria.

PF_n^i = Período de funcionamiento predefinido, en minutos, del cajero automático n durante el día i del mes de medición. Se trata de un indicador fijo para cada dispositivo en particular, dado que está definido según los horarios y condiciones de funcionamiento del lugar en que está emplazado.

d_n^i = Cantidad de minutos en que el cajero automático n no se encontraba habilitado para efectuar giros de dinero durante el día i del mes de medición (*Downtime* del dispositivo), dentro del período de funcionamiento predefinido.

5.4 Requisitos de gestión.

Sin perjuicio de las disposiciones contenidas en los números 1 y 2 del presente Capítulo y de lo indicado en materia de administración de riesgo operacional en el Capítulo 1-13 de esta Recopilación, el banco deberá incorporar en sus políticas de gestión de riesgo las siguientes medidas:

5.4.1. Sistemas de monitoreo.

Las entidades deben disponer de sistemas de monitoreo que permitan detectar, de manera continua, las fallas y causas que impidan el normal funcionamiento de los cajeros automáticos. Los sistemas de monitoreo dispuestos por las entidades deberán mantenerse activos durante la totalidad del período de funcionamiento predefinido para los dispositivos y contar con medidas de contingencia en caso de falla.

5.4.2 Informes de gestión.

Los bancos deben contar con informes de gestión que permitan una oportuna identificación de las fallas y causas que afectan el funcionamiento de su red de cajeros, así como la naturaleza, frecuencia y origen de las mismas. Estos informes deben contener los antecedentes necesarios para una adecuada y oportuna evaluación, tanto del cumplimiento de los estándares de disponibilidad de servicio definidos por la entidad, como de los establecidos en este Capítulo.

Los informes deberán ser dados a conocer periódicamente al Directorio o a quien haga sus veces, para una adecuada toma de decisiones.

5.4.3 Políticas de funcionamiento de los cajeros automáticos.

Los bancos deben mantener políticas formales, aprobadas por el Directorio, para administrar los riesgos operacionales relacionados con el funcionamiento de su red de cajeros automáticos, el cumplimiento de los niveles mínimos de disponibilidad de servicio y los planes de regularización de los dispositivos afectados por siniestros graves, que puedan requerir la reposición de los mismos.

Las políticas también deben referirse a las condiciones generales que deberán cumplir los lugares donde se encuentren emplazados los dispositivos, acordes con los estándares de servicio y la naturaleza o el tipo de establecimientos en que sean instalados (ej. sucursales del propio banco, estaciones de servicios, centros comerciales, etc.). Asimismo, deben contener las directrices para establecer las condiciones a pactar en los contratos que permiten instalar cajeros fuera de las dependencias de la institución bancaria.

El área o función que será responsable de la observancia de dichas políticas, deberá quedar claramente definida.

5.4.4 Manejo de contingencias.

Para responder a los eventos que impidan el normal funcionamiento de los dispositivos, la institución deberá contar con planes de contingencia que permitan evaluar cada situación y tomar oportunamente las medidas para su regularización. Asimismo, la información acerca del funcionamiento de los cajeros automáticos y la señalética que debe utilizarse en el lugar donde se encuentran emplazados los dispositivos afectados, deberán dar cuenta inequívocamente de los problemas que afectan el funcionamiento de los dispositivos y el tiempo estimado para la restitución del servicio.

5.5 Información a la Superintendencia.

Las instituciones bancarias deberán mantener sistemas de información que les permitan generar estadísticas del funcionamiento de su red de cajeros automáticos (identificación de los terminales, ubicación, disponibilidad de servicio, horarios de funcionamiento predefinidos, cantidad de interrupciones, causales de indisponibilidad, etc.), las cuales deben estar disponibles a solicitud de la Superintendencia.

2. Implementación y vigencia de las normas.

Será responsabilidad del Directorio de cada institución proveer las directrices necesarias para asegurar la adecuada implementación de los estándares de servicio a los que se refiere el nuevo N° 5 del Capítulo 1-7.

La aplicación integral de las nuevas disposiciones, será obligatoria a contar del 30 de abril de 2015.

Se reemplaza la hoja N° 5 del Capítulo 1-7 por las que se adjuntan.

Saluda atentamente a Ud.,

CODIGO	:	I11
NOMBRE	:	Parque de cajeros automáticos y tiempos de indisponibilidad o <i>downtime</i> .
SISTEMA	:	Instituciones
PERIODICIDAD	:	Mensual
PLAZO	:	9 días hábiles.

En este archivo los bancos identificarán cada uno de sus cajeros automáticos, su ubicación, horarios de funcionamiento predefinidos y periodos de indisponibilidad para efectuar giros de efectivo, de acuerdo a las definiciones establecidas en el Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas.

PRIMER REGISTRO

1.	Código del banco	9(03)
2.	Identificación del archivo	X(03)
3.	Período	F(08)
4.	Filler.....	X(102)
		<hr/>
		Largo del registro 116 bytes

1. **CÓDIGO DEL BANCO**
Corresponde al código que identifica al banco.
2. **IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO.**
Corresponde a la identificación del archivo. Debe ser "I11".
3. **PERÍODO.**
Corresponde al año-mes-día (aaaammdd) al que se refiere la información.

REGISTROS SIGUIENTES

Los registros siguientes contendrán dos tipos de información, por lo cual en el primer campo de cada registro se identificará con uno de los siguientes códigos:

<u>Código</u>	<u>Tipo de registro (contenido)</u>
01	Parque de cajeros automáticos que funcionaron en el mes.
02	Tiempo de indisponibilidad (<i>downtime</i>) asociado al giro de dinero desde cajeros automáticos pertenecientes a la institución financiera.

Registros que incluyen parque de cajeros automáticos que funcionaron en el mes.

El parque de cajeros está compuesto por todas aquellas máquinas que funcionaron al menos un día en el mes, independiente de la funcionalidad específica de giro de dinero en efectivo.

1	Número de identificación de la fila	9(15)
2	Tipo de registro	9(02)
3	Número de cajero.....	9(20)
4	Comuna	9(06)
5	Dirección.....	X(50)
6	Tipo de establecimiento.....	9(02)
7	Tipo de disponibilidad	9(02)
8	Hora de inicio del servicio predefinido	9(06)
9	Hora de término del servicio predefinido	9(06)
10	Número de días asociados al horario predefinido	9(01)
11	Número de días de funcionamiento predefinido	9(06)
Largo del registro		116 bytes

1. **NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE LA FILA**
Al inicio de cada fila del registro, se debe indicar un número correlativo, partiendo desde el número 1.
2. **TIPO DE REGISTRO**
Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser "01".
3. **NÚMERO DE CAJERO**
Corresponde al número único de identificación asignado al cajero automático.
4. **COMUNA**
Corresponde al código de la comuna en que está ubicada la oficina principal, según la Tabla 65 del Manual de Sistemas de Información.
5. **DIRECCIÓN**
Corresponde a la dirección (calle, número, local u otra especificación relevante) en que funciona el cajero automático.
6. **TIPO DE ESTABLECIMIENTO**
Se debe indicar el tipo de establecimiento donde se encuentra ubicado el cajero automático, de acuerdo a los siguientes códigos:

Código	Tipo de establecimiento
01	Locales dependientes de la administración de la institución financiera
02	Comercios
03	Otros establecimientos sin fines comerciales
04	Instituciones públicas

Se entenderá que un establecimiento depende de la administración de la institución financiera, cuando se trate de locales autónomos o controlados por la propia institución.

Corresponde identificar a comercios (y servicios) distintos de la institución financiera, cuando se trate de espacios administrados o dependientes de privados distintos del banco.

Corresponde identificar a otros establecimientos sin fines comerciales distintos de la institución financiera, cuando se trate de espacios administrados o dependientes de privados distintos del banco.

El caso de los establecimientos definidos como instituciones públicas, se refiere a locales administrados o dependientes del Estado, tales como hospitales, organismos públicos, municipalidades, entre otros.

7. TIPO DE DISPONIBILIDAD

Se debe indicar el tipo de disponibilidad del cajero automático, según su horario de funcionamiento y de acuerdo a la siguiente tabla:

Código	Tipo de disponibilidad
01	Continua, 24 horas.
02	Con horario establecido menor a 24 horas.

8. HORA DE INICIO DEL SERVICIO PREDEFINIDO

Se debe indicar la hora de inicio de la disponibilidad del cajero automático, según el periodo de funcionamiento predefinido. El formato de la información es "hhmmss".

En el caso de cajeros con funcionamiento continuo, el campo debe ser completado con ceros.

9. HORA DE TÉRMINO DEL SERVICIO PREDEFINIDO

Se debe indicar la hora de término de la disponibilidad del servicio del cajero automático, según el periodo de funcionamiento predefinido. El formato de la información es "hhmmss".

En el caso de cajeros con funcionamiento continuo, el campo debe ser completado con ceros.

10. NÚMERO DE DÍAS ASOCIADOS AL HORARIO PREDEFINIDO

Corresponde al número de días de la semana asociados al horario predefinido, de acuerdo a los campos anteriores.

En caso de existir más de un horario predefinido para un mismo cajero dentro de la misma semana, será necesario completar el registro correspondiente, para cada uno de ellos.

11. NÚMERO DE DÍAS DE FUNCIONAMIENTO PREDEFINIDO

Se debe informar el número total de días en que el cajero automático debió contar con la capacidad de dispensar dinero de manera continua e ininterrumpida, según lo predefinido por el banco y de acuerdo a los horarios establecidos para este fin.

Los días en que un cajero no se encuentre funcionando, de acuerdo a las condiciones de funcionamiento predefinidas, no deben ser considerados. Este es el caso, por ejemplo, de cajeros que se encuentran en establecimiento afectados por feriados irrenunciables.

Cuando un cajero sea retirado por cualquier razón y no esté planificada su restitución, no deberán imputarse más días de funcionamiento.

Registros con información sobre el tiempo de indisponibilidad asociado al giro de dinero desde cajeros automáticos pertenecientes a la institución financiera.

Debe indicar el tiempo de indisponibilidad o "Downtime" asociado al giro de dinero desde cajeros automáticos pertenecientes a la institución financiera.

1	Número de identificación de la fila	9(15)
2	Tipo de registro	9(02)
3	Número de cajero.....	9(20)
4	Fecha del evento	F(08)
5	Causas de indisponibilidad.....	9(02)
6	Tiempo de indisponibilidad.....	9(06)
7	Filler	X(63)
Largo del registro		116 bytes

1. **NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DE LA FILA**
Al inicio de cada fila del registro, se debe indicar un número correlativo, partiendo desde el número 1.
2. **TIPO DE REGISTRO**
Corresponde al código que identifica el tipo de registro. Debe ser "02".
3. **NÚMERO DE CAJERO**
Corresponde al número único de identificación asignado al cajero automático.
4. **FECHA DEL EVENTO**
Se debe indicar la fecha (aaaammdd) del evento que generó la indisponibilidad del cajero automático.
5. **CAUSAS DE INDISPONIBILIDAD**
Corresponde a la clasificación de acuerdo a la causa que genera la indisponibilidad en el giro de dinero en cajero automático, de acuerdo a la tabla siguiente:

Código	Causa de inactividad. Definición
01	Sin dinero. Corresponde a la indisponibilidad por falta de dinero en las gavetas del cajero automático.
02	Ajustes asociados a la regulación. Debe incorporar la indisponibilidad generada por la totalidad de modificaciones, exclusiones o intervenciones programadas necesarias para dar cumplimiento a los requerimientos normativos. En este momento, el Decreto 222 del Ministerio del Interior.
03	Vandalismo. Indisponibilidad producida como resultado de actos delictuales, tales como destrucción de elementos físicos, robo y otros similares, cuyo grado o naturaleza implica la reposición completa del cajero automático y/o del lugar físico de funcionamiento del mismo. Sólo para efectos de este archivo, las indisponibilidades generadas por actos delictuales que no implican la generación de intervenciones mayores para la reposición del servicio, deben incluirse bajo el código correspondiente a "Fallas operacionales", por considerarse asociables a los planes de contingencia (y la debida diligencia) que el banco debe mantener para enfrentar tales situaciones que afectan la continuidad operacional.
04	Fallas operacionales. Corresponde informar la indisponibilidad derivada de fallas en la red, fallas de hardware, fallas de comunicación, vulneración de la seguridad y cualquier otra como la falta de papel, sin gaveta, entre otros.

05	Intervenciones programadas. Se debe informar aquella indisponibilidad correspondiente a las actividades programadas por la propia institución o la red, tales como las remodelaciones, carga de dinero, o trabajos físicos no derivados de la implementación de las medidas requeridas por la regulación asociada a la seguridad pública.
----	---

6. TIEMPO DE INDISPOBILIDAD

Se debe indicar la sumatoria diaria del tiempo de indisponibilidad del cajero automático (*Downtime*), específicamente en lo relacionado a la entrega de dinero efectivo.

El formato de entrega de la información es “hhmmss”

Carátula de cuadratura

El archivo I11 debe entregarse con una carátula de cuadratura cuyo modelo se especifica a continuación:

MODELO

Institución _____ Código: _____

Información correspondiente al mes de: _____

Archivo I11

Número de registros informados

Número de registros informados con código 01 en el campo 1

Número de registros informados con código 02 en el campo 1