



Cuestionario

Norma sobre
disponibilidad
de servicio de
cajeros
automáticos



Superintendencia
de Bancos
e Instituciones
Financieras
Chile

¿Cuál es el diagnóstico de la SBIF y qué justifica la norma de cajeros automáticos?

La masificación del uso de los medios de atención remota, particularmente a través de cajeros automáticos, ha beneficiado a los usuarios bancarios, permitiendo ampliar de forma significativa la cobertura de los principales servicios financieros de baja complejidad, específicamente para realizar giros de efectivo, con costos inferiores a los medios de atención presencial.

En este contexto, debido a la importancia que este medio ha ido adquiriendo para los clientes bancarios y las dificultades para asegurar una calidad de servicio adecuada y constante, es 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.

¿Cuál es el objetivo de esta norma?

El objetivo es asegurar un estándar de disponibilidad de servicio claro y objetivo, a fin de evitar que se generen brechas entre las expectativas que tienen los clientes y las reales capacidades operativas de las instituciones bancarias, acordes con el marco regulatorio de seguridad pública que rige a este tipo de dispositivos y al transporte de valores en general.

Esta norma establece parámetros comunes para la medición de disponibilidad de servicio, junto a una serie de medidas de gestión que deben considerar los bancos en sus políticas para asegurar el cumplimiento de los estándares mínimos de servicio.

¿Quiénes son los responsables de la mantención y reposición de efectivo en cajeros automáticos?

Los bancos son responsables del debido funcionamiento de los cajeros automáticos y del cumplimiento de los requisitos que se establecen en la normativa, ya sea que el servicio sea prestado directamente o a través de sociedades de apoyo al giro o terceros.

Dichos requisitos 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.

¿Quiénes son los responsables de la aplicación de las normas de seguridad de cajeros automáticos?

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 resguardada en los contratos que se celebren con terceros, cuando los dispositivos se encuentren ubicados fuera de sus dependencias.

¿Qué es la disponibilidad de servicio o Uptime?

Es el tiempo, respecto del periodo de funcionamiento predefinido, en que los cajeros automáticos están habilitados para efectuar giros de dinero.

¿Qué pasa con los cajeros que están en los bancos y que no operan las 24 horas?

Los bancos pueden definir libremente el horario de funcionamiento de los cajeros, pero deberán informar previamente a esta Superintendencia y expresamente al público este horario.

¿Cuáles son los estándares mínimos de disponibilidad de servicio de los cajeros?

La disponibilidad de servicio de los cajeros automáticos (uptime) no podrá ser inferior a 95%. Esto, sin perjuicio de las políticas que establezca el directorio de cada entidad relativas a establecer un límite de uptime superior.

¿Cuáles son las excepciones que se excluyen de esta medición?

Las instituciones bancarias podrán descontar de la medición del uptime 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. Asimismo, se podrán descontar del cómputo las indisponibilidades que resulten de actos vandálicos que inhabiliten la operatividad de los dispositivos. También se podrán restar aquellos casos relacionados con remodelaciones, traslados o cierres de los locales de emplazamiento de los dispositivos, ajenos a la administración del banco, sin perjuicio de que esta situación, deba ser adecuadamente informada a los usuarios.

¿Cuántos días y horas al mes deberá funcionar un cajero en promedio para cumplir con este estándar mínimo?

El estándar de disponibilidad mínimo no se aplica sobre cada cajero automático, sino sobre la red de cajeros de cada entidad bancaria. Esto significa que algunos cajeros pueden estar bajo dicho límite durante un periodo, siempre que agregadamente, la red cumpla con el límite establecido durante el periodo de medición (un mes).

¿En qué consisten las disposiciones transitorias?

En otorgar tiempo a los bancos para desarrollar las políticas y planes de contingencia que la norma solicita, así como implementar los sistemas de monitoreo y medición requeridos para cumplir con el uptime.

¿Se dará un tiempo de adecuación a la banca? ¿Cuánto?

Las nuevas disposiciones rigen desde abril y su aplicación integral está contemplada desde julio de 2015. De esta forma, a partir del mes de abril de 2015 las instituciones deberán iniciar el monitoreo del índice de disponibilidad de servicio mínimo, de acuerdo a las condiciones definidas en la norma, y enviar a esta Superintendencia la información que se requiera para efectos de una adecuada implementación de las nuevas disposiciones.

¿Cómo se determinará el periodo de funcionamiento de los cajeros?

Los bancos deberán considerar los horarios de funcionamiento de los establecimientos donde se encuentren emplazados, especialmente cuando los dispositivos se ubiquen fuera de las dependencias del banco.

¿Cuál es el tiempo de medición que considera el cómputo de este índice de disponibilidad?

Para el cálculo de este índice se considera la disponibilidad promedio de servicio mensual de todos los cajeros de la institución bancaria.

¿Se considerará un uptime diferente para fechas como feriados? ¿O dentro de ciertos recintos, como comercios?

Los cajeros 24-7 deben estar disponibles los 365 días del año. Respecto de los cajeros que funcionan en los malls, por ejemplo, los feriados irrenunciables deben descontarse de la medición de uptime.

¿Cuál es la cantidad de cajeros activos y cuántos están disponibles?

A diciembre de 2014 el número de cajeros alcanzó a 7.963.

¿Cuál es el rol del Directorio en la política de funcionamiento de los cajeros automáticos?

El Directorio es el responsable de la existencia de políticas 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 servicio, centros comerciales, etc.). Asimismo, se deben contemplar las directrices a ser consideradas en los contratos que se celebren para la habilitación de cajeros automáticos fuera de las dependencias de la institución.

Además, la institución debe contar con una definición clara del área o función que será responsable de la observancia de dichas políticas.

¿Qué medidas adicionales contempla esta norma?

Sistemas de monitoreo. Las entidades deben disponer de sistemas de monitoreo que permita 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 periodo de funcionamiento predefinido para los dispositivos y contar con medidas de contingencia en caso de falla.

Informes de gestión. Los bancos deben preparar periódicamente informes de gestión, que permitan una oportuna identificación de las situaciones que afectan los índices de disponibilidad, tales como las fluctuaciones de demanda de efectivo, fallas en el funcionamiento del dispositivo o 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 quién haga sus veces, para una adecuada toma de decisiones.

¿Cuál es la nueva información que deberán entregar 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.

¿Cuál es el uptime de los cajeros en conjunto (Redbanc Falabella y Bco.Estado) y por separado?

La cifra estimada de uptime de las tres redes es de 88.6% a diciembre de 2014. Pero al desagregar la cifra se observa una disparidad entre las redes que justamente tiene que ver con que cada una mide y considera elementos distintos. No son cifras necesariamente comparables y, por lo tanto, con esta norma se genera un estándar común para comparar las distintas redes.

¿Se aplicará a todos los bancos por igual o variará según volumen de cajeros?

No hay diferencia entre los bancos.

¿Quiénes estarán a cargo de la fiscalización?

La Superintendencia de Bancos es la entidad encargada de supervisar que las entidades bancarias cumplan esta normativa. En ningún caso se hará supervisión in-situ de los cajeros.

¿Cuáles son las multas o sanciones que se considera para aplicar en caso de que alguna entidad no cumpla?

Al igual que otros incumplimientos normativos, la Ley General de Bancos establece sanciones y multas que llegan hasta UF 5 mil en caso de faltas aisladas y en caso de infracciones reiteradas hasta UF 25 mil.



www.sbif.cl