



Norma sobre disponibilidad de servicio de cajeros automáticos



¿Quiénes son los responsables del adecuado funcionamiento de los cajeros?

Los bancos

¿Y cuáles son sus deberes?

Disponibilidad de servicio:

- Reposición de efectivo
- Mantenimiento periódica de cajeros
- Continuidad operacional



¿Qué es disponibilidad de servicio o Uptime?

Es el **tiempo** en que los cajeros automáticos **están habilitados** para efectuar giros de dinero



¿Qué es el indicador Downtime?

Es el **tiempo** en que los cajeros automáticos **NO** están **habilitados** para efectuar giros de dinero

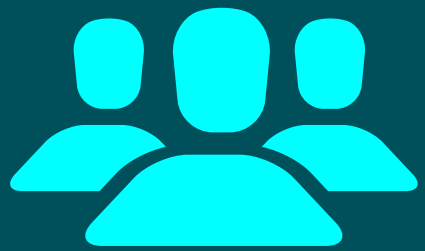
95%
uptime

es el porcentaje mínimo de disponibilidad de servicio de un cajero automático sobre el período de funcionamiento predefinido

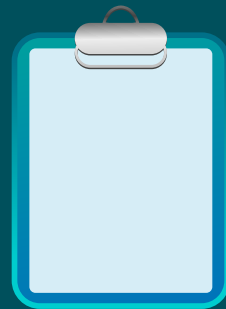
Estándar mínimo de disponibilidad de servicio de cajeros

Inicio monitoreo norma: Abril 2015
Inicio obligatorio norma: Julio 2015

Medidas adicionales que contempla esta norma



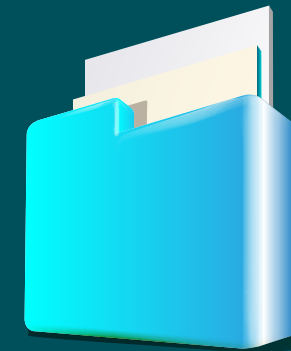
Políticas de funcionamiento,
aprobadas por el directorio



Informes de gestión



Sistemas de monitoreo



Planes de contingencias



Información a la SBIF



www.sbif.cl