



Instrucción No. 3 /2017

El incremento gradual y sostenido de la red de cajeros automáticos en el país, requiere que se establezcan normas que sistematicen la adquisición y gestión integral de los referidos cajeros automáticos, conforme con las mejores prácticas de seguridad y calidad.

En el ejercicio de las facultades conferidas en el Artículo 36 del Decreto Ley número 172 de 28 de mayo de 1997 "Del Banco Central de Cuba",

Instruyo:

PRIMERO: Establecer las normas para el proceso de adquisición, instalación, administración y funcionamiento de los cajeros automáticos del Sistema Bancario, así como las responsabilidades del Banco Central de Cuba, los bancos y las instituciones financieras no bancarias, en lo adelante instituciones financieras, que participen en dicho proceso.

CAPÍTULO I **Disposiciones generales**

Artículo 1: Se encuentran sujetos a lo dispuesto en la presente Instrucción el Banco Central de Cuba, las instituciones financieras que participan en el proceso de adquisición, instalación, administración y funcionamiento de los cajeros automáticos, incluyendo a Servicios de Pago RED S.A.

Artículo 2: A los efectos de esta norma se entiende por:

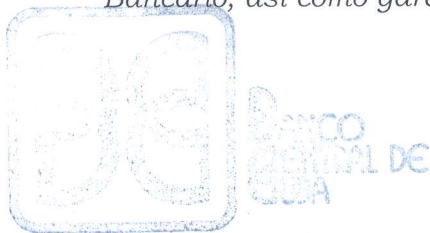
Cajero automático: Equipo que permite dispensar efectivo y realizar otras operaciones con las cuentas bancarias asociadas a una tarjeta plástica de forma automática, interactuando con el titular o tarjetahabiente sin la participación de personal bancario.

Cajeros automáticos desplazados: Cajeros automáticos que pertenecen a una institución financiera, pero el servicio de carga de efectivo, custodia y atención primaria de averías lo presta la Empresa de Servicios Especializados de Protección (SEPSA), u otra que se contrate.

cl **Instituciones o entidades adquirentes:** Las instituciones financieras o entidades no financieras que tienen en sus instalaciones cajeros automáticos propios donde se tramitan operaciones con tarjetas plásticas y que se obligan a garantizar la protección y funcionamiento de los cajeros automáticos, según las normas nacionales e internacionales vigentes así como por las establecidas tanto por el suministrador como por el Banco Central de Cuba, en lo adelante adquirentes.

Servicios de Pago Red S.A. (REDSA): Institución financiera no bancaria que opera un Centro de Control y Monitoreo de Medios de Pagos Electrónicos (CCMPE), y tiene entre sus funciones administrar, controlar y gestionar la red de cajeros automáticos.

Unidad adscrita de servicios informáticos para el Banco Central de Cuba (UASI): La unidad organizativa del Banco Central de Cuba a cargo de la atención de la actividad informática, que tiene entre sus funciones dirigir y controlar metodológicamente el cumplimiento de la estrategia de automatización del Sistema Bancario, así como garantizar la adquisición del equipamiento necesario.



Artículo 3: Los adquirentes perfeccionarán las estructuras organizativas internas, que permitan elevar el desempeño y funcionamiento de la red de cajeros automáticos, con un enfoque de proceso integral, que contemple como mínimo los siguientes aspectos:

- a) La proyección de adquisición de nuevos equipos.
- b) La instalación, el mantenimiento, la supervisión y la asistencia técnica del equipamiento, así como su seguridad y protección.
- c) El aprovisionamiento requerido en los tiempos establecidos.
- d) La oportuna atención a los reportes recibidos de los clientes.
- e) La calificación del personal que participa en las diferentes etapas del proceso.

CAPÍTULO II

Proceso de adquisición de cajeros automáticos

Artículo 4: Las propuestas de adquisición de cajeros automáticos y de sus partes, piezas de repuesto y accesorios se presentan por los adquirentes a la UASI.

REDSA y los adquirentes aprueban el equipamiento a utilizar en la red de cajeros automáticos, e informan a la UASI a fin de que realice las acciones que correspondan para su adquisición.

Artículo 5: Los adquirentes incluyen en sus planes anuales la adquisición de partes y piezas para garantizar el funcionamiento del equipamiento instalado en la red de cajeros automáticos, así como los equipos de respaldo eléctrico, optimizando al máximo el presupuesto aprobado.

Artículo 6: Los adquirentes tienen en cuenta, para la adquisición y la ubicación de cajeros automáticos, los siguientes aspectos:

- 1- Programa aprobado para las nuevas inversiones en la red de cajeros automáticos.
- 2- Garantizar que la tecnología cumpla con los requisitos establecidos para la tramitación de operaciones internacionales.
- 3- Adquirir nuevos cajeros automáticos según la proyección de crecimiento aprobada, realizando un análisis de acuerdo con los requerimientos y solicitudes, en el que tendrán en cuenta lo siguiente:
 - a) El número de tarjetas magnéticas RED que operan en la localidad propuesta para la ubicación de los cajeros automáticos.
 - b) El número potencial de usuarios de tarjetas magnéticas RED en la localidad propuesta para la ubicación de los cajeros automáticos.
 - c) El número de tarjetas internacionales que operan en zonas turísticas o centros de gran afluencia de visitantes, tales como aeropuertos, hoteles, entre otros.
 - d) La certificación expedida por la autoridad competente sobre la compatibilización con los intereses de la Defensa, según lo establecido en la legislación vigente.

Artículo 7: Los adquirentes, en las proyecciones de los planes anuales para la contratación de cajeros automáticos, incluyen lo relacionado con el respaldo logístico que se requiera para el acondicionamiento y habilitación del lugar de instalación.

El respaldo logístico incluye los equipos de respaldo eléctrico, sus partes y piezas de repuesto, baterías, gavetas, marquetería de aluminio, los dispositivos adecuados para las instalaciones eléctricas y de seguridad u otros materiales, accesorios, y todo

lo que se considere indispensable para la correcta y segura puesta en funcionamiento de los cajeros automáticos, de conformidad con las normas establecidas en el país, así como con los requerimientos del suministrador de las tecnologías.

CAPÍTULO III

Responsabilidades de los participantes en el proceso de adquisición, instalación, administración y funcionamiento de cajeros automáticos

Sección I

Responsabilidades de los adquirentes

Artículo 8: Los adquirentes tienen las responsabilidades siguientes:

1. Aprobar de conjunto con REDSA el equipamiento a utilizar en la red de cajeros automáticos.
2. Solicitar a la autoridad competente la certificación de compatibilización con los intereses de la Defensa, según lo establecido en la legislación vigente.
3. Recepcionar y almacenar los cajeros automáticos adquiridos, cumpliendo las recomendaciones del fabricante, hasta su ubicación en el lugar de instalación.
4. Trasladar e instalar físicamente los cajeros automáticos en las ubicaciones definidas, cumpliendo los requerimientos técnicos establecidos por el fabricante del cajero automático.
5. Instalar la logística necesaria para la puesta en funcionamiento del cajero, relacionada con los sistemas eléctricos, sistemas de aterramiento y protección eléctrica, sistemas de respaldo eléctrico, sistemas de seguridad y alarma, según los requerimientos técnicos que se describen en el Anexo No. 1 de la presente Instrucción.
6. Garantizar en correspondencia con los presupuestos aprobados, las piezas de repuestos necesarias para el mantenimiento y reparación de los cajeros automáticos.
7. Conciliar con el Instituto de Planificación Física, la Unión Eléctrica (UNE) y la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. (ETECSA), las propuestas de ubicación de los cajeros automáticos.
8. Conciliar con SEPSA la ubicación de los cajeros automáticos desplazados.
9. Incluir en los proyectos de montaje de los cajeros automáticos, la descripción de las medidas de seguridad, de protección física y técnicas, las que deberán estar aprobadas por la entidad certificadora acreditada en el país.
10. Realizar las revisiones físicas correspondientes, cumpliendo como mínimo las descritas en el Anexo No. 2 de la presente Instrucción. En caso de cajeros desplazados, establecer en el contrato para la prestación del servicio con la entidad que corresponda, estas responsabilidades y las formas para comprobar el cumplimiento.
11. Mantener capacitado al personal que opera los cajeros automáticos.
12. Informar a REDSA el inicio de operaciones, traslado o retiro de cajeros automáticos.
13. Asegurar la correcta instalación, funcionamiento, calidad y seguridad de las operaciones de los cajeros automáticos.
14. Asegurar que el cajero automático cuente con la señalización, identificación o logotipo del adquirente a que pertenece, las marcas que identifican su afiliación a

las normas internacionales establecidas para la operación de tarjetas plásticas y la relación de direcciones de los cajeros automáticos más cercanos.

15. Tomar las medidas adecuadas para garantizar que los cajeros automáticos bajo su atención dispensen billetes con la calidad aprobada por la Dirección de Emisión de Valores del Banco Central de Cuba.
16. Instalar los cajeros automáticos en lugares que amplíen el servicio a los usuarios, que sean accesibles y que cuenten con las condiciones mínimas de seguridad y protección, de acuerdo con los riesgos identificados.
17. Emitir el dictamen técnico correspondiente para presentar al suministrador en caso de reclamación por garantía.

Sección II

Responsabilidades de REDSA

Artículo 9: REDSA tiene las responsabilidades siguientes:

1. Aprobar, de conjunto con los adquirentes, el equipamiento a utilizar en la red de cajeros automáticos.
2. Realizar las siguientes acciones siempre que se pretenda adquirir un nuevo modelo de cajero automático:
 - a) Dictaminar que el equipamiento técnico a adquirir, cumpla con los requisitos nacionales e internacionales para su instalación en la red de cajeros automáticos, incluyendo los parámetros de seguridad y operación.
 - b) Dictaminar la aplicación informática a utilizar en el cajero automático.
 - c) Convenir con el suministrador la adecuación del equipamiento a las características de la red de cajeros automáticos.
 - d) Certificar que el nuevo modelo de cajeros automáticos a adquirir cumpla con los requisitos técnicos de funcionamiento en la red de cajeros automáticos.
3. Emitir las normas técnicas de cumplimiento por los adquirentes en la instalación y funcionamiento de los cajeros automáticos.

Sección III

Responsabilidades de la UASI

Artículo 10: La UASI tiene las responsabilidades siguientes:

1. Coordinar y supervisar el cumplimiento de lo establecido en la presente norma.
2. Consolidar las solicitudes del equipamiento a contratar, así como de las partes y piezas de repuesto, presentadas por los adquirentes y REDSA.
3. Presentar a la Dirección de Seguridad, Protección y Defensa del Banco Central de Cuba, la información técnica de los cajeros automáticos, fundamentalmente la relacionada con los medios técnicos de seguridad incorporados a estos, para la aprobación por el Ministerio de las Fuerzas Armadas Revolucionarias y el Ministerio del Interior, según corresponda.
4. Tramitar otras certificaciones o aprobaciones que se dispongan del equipamiento a adquirir, con el organismo o autoridad que corresponda, de acuerdo con las normas legales y técnicas vigentes en el país.
5. Realizar la importación del equipamiento y demás bienes solicitados, por cuenta y orden del adquirente, en los plazos pactados.

6. Recepcionar y tramitar las reclamaciones relacionadas con la calidad y defectos o deficiencias en el funcionamiento del equipamiento adquirido, que presenten los adquirentes mediante dictamen técnico, dentro del período de garantía pactado con los suministradores.

Capítulo IV

Requisitos de funcionamiento de los cajeros automáticos

Artículo 11: Los cajeros automáticos están programados para requerir al usuario la introducción del número de identificación personal asociado a la tarjeta plástica, antes de realizar cada operación, así como permitir el cambio de dicho número de identificación personal, todas las veces que lo solicite el usuario.

Artículo 12: Los cajeros automáticos proporcionan comprobantes impresos de las operaciones que realicen los usuarios, a solicitud de estos, preservando la confidencialidad sobre los datos de la cuenta del usuario.

Artículo 13: Todo cajero automático está programado para que el usuario pueda consultar sus saldos y los últimos movimientos de las cuentas bancarias a las que están asociadas las tarjetas plásticas, siempre que sean tarjetas RED. Los adquirentes no pueden cobrar por prestar este servicio.

Artículo 14: Los cajeros automáticos dispensan el total del monto requerido por el usuario. En caso de que el cajero no disponga del monto total requerido, rechazará la operación.

Artículo 15: Los adquirentes deciden las denominaciones a distribuir en las gavetas de efectivo, y están obligados a conciliar con la Dirección de Emisión de Valores del Banco Central de Cuba, la disponibilidad de las denominaciones propuestas.

La Dirección de Emisión de Valores es responsable de asegurar la calidad del efectivo, una vez conciliado con los bancos las denominaciones disponibles.

Artículo 16: Los bancos y las instituciones financieras no bancarias emisoras de tarjetas plásticas, proporcionan a sus clientes, la información sobre las operaciones que pueden realizar en los cajeros automáticos, y los cargos y comisiones que se cobran por el uso de los diferentes servicios, así como las características y medidas de seguridad con las que cuentan dichos cajeros y los aspectos a considerar para su correcta operación.

De igual forma, están en la obligación de 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, así como proporcionar los números telefónicos de emergencia, para comunicarse con el adquirente al que pertenecen los cajeros automáticos, y con el Centro de Control y Monitoreo de Medios de Pagos Electrónicos, el que cuenta con una línea telefónica de emergencia, las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, sin costo del servicio para el usuario.

Artículo 17: Los adquirentes, en coordinación con REDSA, informan a los usuarios de los cajeros automáticos, las denominaciones que se dispensan y la dirección de los cajeros más cercanos, a través de mensajes en las pantallas u otros medios.

Capítulo V

Medidas de seguridad y protección durante la instalación y funcionamiento de los cajeros automáticos

Artículo 18: Los adquirentes, durante la instalación y funcionamiento de los cajeros automáticos, cumplen las medidas de seguridad y protección siguientes:

1. Realizar y mantener actualizado un análisis de riesgo de sus cajeros automáticos, en el que se incluyan las medidas de seguridad y protección física, electrónica y de otra índole que requieran los equipos, teniendo en cuenta el lugar de la ubicación y las amenazas de cualquier tipo a las que puedan estar expuestos.

El análisis de riesgo de los cajeros automáticos que se encuentren dentro de las instalaciones bancarias, contará con un diseño de seguridad que comprenda las amenazas y sus índices de vulnerabilidad, y que formará parte del Plan de Seguridad y Protección de las sucursales.

En el caso de los cajeros desplazados, el análisis de riesgo se incluirá en el Plan de Seguridad y Protección de la entidad donde se encuentre ubicado el cajero automático, y los adquirentes son responsables de controlar el cumplimiento de lo antes dispuesto.

En las empresas o entidades que no permitan la inclusión de los cajeros automáticos en sus Planes de Seguridad y Protección, no se instalarán cajeros automáticos.

2. Incluir en el proyecto para el montaje de los cajeros automáticos desplazados, las medidas de seguridad y protección física y técnica, y presentarlo a la Dirección de Seguridad y Protección del Ministerio del Interior para su aprobación. Los cajeros automáticos no se instalarán hasta contar con la correspondiente aprobación.

Para los cajeros automáticos ubicados en las provincias del interior del país, la aprobación se tramitará a través de las Delegaciones Provinciales del Ministerio del Interior.

Artículo 19: Los adquirentes están obligados a garantizar que los cajeros automáticos tengan los siguientes elementos:

- a) Cámaras de vigilancia: Sistema de grabación y monitoreo, que almacena las imágenes de los eventos que ocurren en los cajeros automáticos, habilitados para permitir el monitoreo remoto y sincronizados con las operaciones que se realizan en los cajeros automáticos. Las cámaras facilitarán la identificación del usuario.

Los adquirentes deben mantener en archivo electrónico, las imágenes del sistema de vigilancia de los cajeros automáticos, por un período no menor de ciento ochenta (180) días.

- 
- b) Alarmas: Sistemas que permitan alertar al banco, a la Policía Nacional Revolucionaria o a SEPSA, de intentos de violentar los cajeros automáticos o los locales donde estén instalados. Estos sistemas, siempre que exista la posibilidad, tendrán conexión con la central de alarma con respuesta inmediata. Las líneas de alimentación del elemento sonoro de la alarma estarán debidamente protegidas de posibles manipulaciones.
 - c) Información sobre teléfonos de emergencia: En los cajeros automáticos deben figurar los números telefónicos de emergencia para comunicarse con los adquirentes y con el Centro de Control y Monitoreo de Medios de Pagos Electrónicos. Estos números deben ser de fácil identificación, tanto en el ambiente del recinto, como en la pantalla del cajero automático.
 - d) Avisos que anuncien que el cajero automático cuenta con medidas de seguridad y protección.

SEGUNDO: Los adquirentes en un plazo de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigor de la presente Instrucción, realizarán las acciones y adoptarán las medidas necesarias para cumplir lo dispuesto en la presente Instrucción.

TERCERO: Los adquirentes elaborarán un Plan de Implementación de la presente norma, el que remitirán a la UASI y a la Oficina de Supervisión Bancaria del Banco Central de Cuba, en los primero treinta (30) días del referido plazo.

CUARTO: Los adquirentes que no tengan instalados sistema de grabación y monitoreo en los cajeros automáticos, establecerán un plan para la sustitución de dichos equipos, o para la instalación de los sistemas, en un plazo de 3 años.

QUINTO: Los adquirentes realizarán acciones educativas de divulgación sobre el uso de los cajeros automáticos, así como de los deberes y derechos de los usuarios.

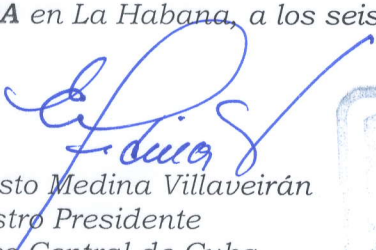
SEXTO: La presente Instrucción entrará en vigor a los quince (15) días contados a partir de su firma.

NOTIFÍQUESE a los presidentes de los bancos, de Servicios de Pago RED S.A. y de FINCIMEX.

COMUNÍQUESE a los Ministros de las Fuerzas Armadas Revolucionarias, del Interior y de las Comunicaciones, y a los máximos directivos de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A., Empresa de Servicios Especializados de Protección (SEPSA) y de la Unión Eléctrica.

ARCHÍVESE el original en la Secretaría del Banco Central de Cuba.

DADA en La Habana, a los seis días del mes de febrero de dos mil diecisiete.


Ernesto Medina Villaveirán
Ministro Presidente
Banco Central de Cuba



Normas técnicas de cumplimiento por las instituciones o entidades adquirentes en la instalación de cajeros automáticos

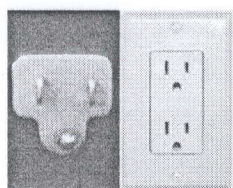
Los adquirentes en la instalación de cajeros automáticos cumplen las siguientes normas técnicas:

1- Instalación física

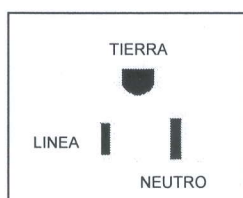
- I. En función del modelo de cajero automático, mantener estrictamente los espacios mínimos de instalación requeridos y establecidos por los fabricantes en los Manuales de Instalación, para operar, realizar el mantenimiento y servicio técnico del cajero automático.
- II. Considerar las vibraciones mecánicas producidas por el equipo al funcionar, para prevenir el hundimiento del suelo después de instalar el cajero automático.
- III. Colocar el cajero automático en una posición que la pantalla quede protegida contra la luz solar directa. La exposición directa a la luz acorta la vida útil del monitor y causa que la imagen aparezca borrosa al cliente. De ser necesario instalar un tapasol.
- IV. Proteger el equipo contra la caída directa del agua de lluvia o de otra fuente. De ser necesario instalar un techo de protección y asegúrese de la estanquidad del mismo.
- V. Se recomienda la instalación de ventanas plegables en el frente del cajero, para la protección de este, sobre todo en temporada ciclónica.
- VI. El cajero automático debe estar debidamente señalizado con las marcas internacionales de tarjetas que acepta en su operatoria.

2- Instalación eléctrica

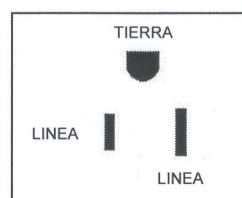
- I. Instalar en el cajero automático un UPS con su correspondiente banco de baterías y al menos un autotransformador 110V $\leftrightarrow$ 220V para la conexión de equipos de 110V, asociados al cajero (modem/router/switch).
- II. Instalar un tomacorriente eléctrico NEMA 5-15 con 220V para la alimentación del UPS o el propio cajero automático, y otro igual NEMA 5-15 con 110V para la conexión de los equipos asociados al cajero (modem/router/switch). En caso de fallo del UPS o el autotransformador 110V $\leftrightarrow$ 220V el tomacorriente de 110V garantiza la posibilidad de conexión de los equipos asociados al cajero.



ESPIGA Y TOMACORRIENTE NEMA 5-15



CONFIGURACIÓN 110V



CONFIGURACIÓN 220V

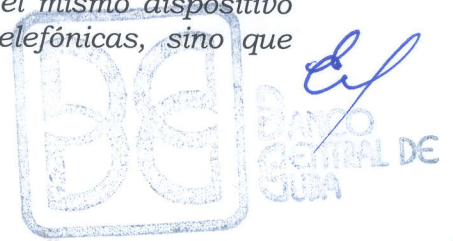
Como ambos tomacorrientes tienen la misma configuración externa es imprescindible que estén debidamente rotulados con el voltaje que entregan.

- III. De ubicar más de un cajero automático, instalar un tomacorriente adicional de 220V para cada cajero.

- IV. Instalar una tierra física para la conexión del cajero automático. En caso de no contar con esta, enterrar un electrodo de cobre de al menos 50 cm (se recomienda 100 cm o más, de ser posible) en un orificio abierto al efecto y rellenado con concreto.
- V. Asegúrese que los tomacorrientes no estén separados a más de tres metros del cajero automático.
- VI. No establecer la conexión a partir de otros tomacorrientes existentes.
- VII. Utilizar cable calibre 10 AWG de 4 vías para realizar la instalación eléctrica.
- VIII. Emplear un desconectivo (breaker) de 10A para la instalación de la línea eléctrica del cajero y los dispositivos asociados a este (UPS/modem/router/switch).
- IX. La diferencia de potencial (voltaje) entre la línea de tierra y el neutro debe ser menor de 3 V.
- X. La impedancia (resistencia) entre la línea de tierra y el neutro debe ser menor de 5 ohm.
- XI. No conectar otros equipos como aires acondicionados o computadoras, a la misma línea eléctrica utilizada para el cajero automático.

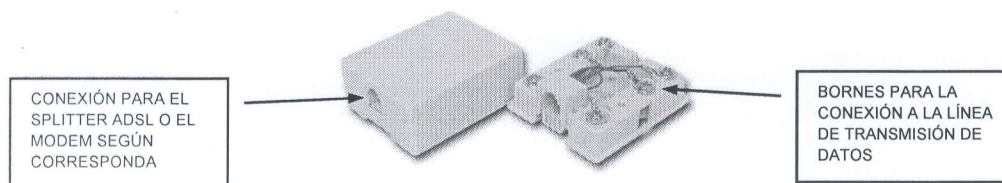
3- Instalación de las líneas de comunicación

- I. Mantener una distancia de la línea de comunicación entre el cajero automático y la caja conectora interior que no exceda los 3 metros.
- II. Mantener una distancia de la línea de comunicación entre la caja conectora exterior y la interior RJ-11 que no exceda los 15 metros. El cable de comunicación deberá ser lo más corto posible.
- III. Evitar que la línea de comunicación pase cerca de equipos que generen campos electromagnéticos fuertes, como aires acondicionados o motores.
- IV. La línea de transmisión de datos deberá ir desde la caja exterior de conexión instalada por ETECSA, hasta la correspondiente caja conectora interna RJ-11. No se permiten empalmes o cualquier tipo de conexión intermedia en esta línea.
- V. No se permiten empalmes de ningún tipo ni en la caja conectora exterior, ni en la caja conectora interna RJ-11.
- VI. La línea de transmisión de datos no puede quedar expuesta en ningún punto del recorrido, y siempre que sea posible, se recomienda que esté protegida por la correspondiente canalización exclusiva para esta.
- VII. La línea de transmisión de datos no se puede instalar en recorridos paralelos o por la misma canalización que los cables de alimentación eléctricos.
- VIII. En caso de utilizar una línea de transmisión de datos de tecnología ADSL para la conexión del cajero, esta puede ser utilizada adicionalmente para la conexión del sistema centralizado de alarma o de un equipo telefónico, siempre que se cumplan los requisitos siguientes:
 - a) Para la conexión del sistema centralizado de alarma o del equipo telefónico, se emplea el correspondiente splitter ADSL, que no es el mismo dispositivo que el utilizado para la instalación de extensiones telefónicas, sino que consiste en un dispositivo especial para estos fines.





b) La conexión del splitter siempre se realizará a la caja conectora RJ-11 instalada por ETECSA.

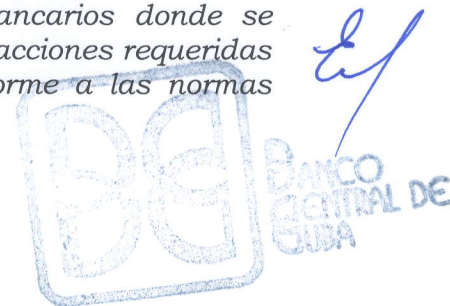


- c) Solamente pueden estar conectados a dicho splitter ADSL, el sistema de alarma o un equipo telefónico, pero no ambos al mismo tiempo.
- d) Está prohibido la conexión al splitter ADSL de un modem para transmisión de datos por línea conmutada o dispositivos TPV.

4- Climatización

- I. Aunque los cajeros automáticos están diseñados para trabajar en un rango amplio de temperatura (0 - 40 C) y humedad (25% - 95%), la continua operación en valores cercanos a estos límites o variaciones bruscas de estos parámetros deben ser evitados.
- II. En el caso de instalar los cajeros automáticos en cubículos pequeños y herméticamente cerrados, es necesaria la instalación de un equipo de climatización que garantice la estabilidad de los parámetros de temperatura y humedad adecuados.
- III. Se recomienda un régimen de operación que no exceda los 24 C.

Los directivos de las sucursales, oficinas o establecimientos bancarios donde se instalan cajeros automáticos, son los responsables de velar que las acciones requeridas para la instalación se efectúen con la calidad adecuada y conforme a las normas técnicas expuestas.



Revisiones físicas a ejecutar por el personal que atiende a los cajeros automáticos

El personal que atiende los cajeros automáticos, para realizar la revisión física de estos, tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

1. Familiarizarse con el aspecto exterior del cajero automático, con el fin de detectar cualquier modificación o alteración de este, que posibilite la instalación de dispositivos para realizar fraudes.
2. Asegurarse de que diariamente el lector de tarjetas quede correctamente colocado en su posición y no exista la posibilidad de empujarlo desde afuera del cajero.
3. Revisar la ranura de entrada del lector de tarjetas con el fin de detectar algún dispositivo para copia fraudulenta de bandas magnéticas (skimmer) o alguna alteración, como restos de goma de pegar que haga sospechar la colocación de uno de ellos.
4. Revisar el teclado numérico de uso del cliente, con el fin de detectar la suplantación del original o la modificación de este de alguna manera.
5. Limpiar el visor de las cámaras del sistema de grabación y monitoreo.
6. Revisar el frente del cajero automático para detectar la presencia de dispositivos, como cámaras de video para grabar el tecleo del número de identificación personal del usuario.
7. Sospechar de cualquier persona que se encuentre realizando una operatoria en el cajero durante un tiempo mayor que el habitualmente necesario para realizar una operación.
8. Sospechar de cualquier persona que visite el mismo cajero automático varias veces en el día en momentos de poca afluencia de personal al mismo.



BANCO
CENTRAL DE
GUAYANA