

# ***Oficio N° 68-2023-2024/CODECO-CR***

---

- Acciones de Supervisión y fiscalización en los cajeros automáticos
- Protección de los usuarios del Banco de la Nación.

# Acciones de Seguridad en los Cajeros Automáticos

---

- La red de cajeros automáticos cuenta con un esquema de seguridad monitoreado desde el centro de control de seguridad las 24 horas del día, los 365 días del año.
- El 100% de lobbies de cajeros automáticos cuentan con cámaras de seguridad.
- Nuestros equipos cuentan con sistemas de video grabación digital (SVGD) que incluyen cámaras transaccionales para obtener tomas cerradas del rostro del cliente que realiza una operación y sobre la cual se indexan datos de la transacción ejecutada para efectos de atención de reclamos.
- Es preciso mencionar que el Reglamento de Medidas Mínimas de Seguridad para las Entidades del Sistema Financiero (Decreto Supremo N° 002-2023-IN), no establece que los cajeros automáticos deban contar con SVGD. Sin embargo, el Banco cuenta con un sistema de video vigilancia en ATM'S a fin de brindar elementos de seguridad adicionales a nuestros clientes.

# *Acciones de Supervisión y Fiscalización*

---

- El Banco de la Nación compró 345 equipos en el año 2020, 195 por reemplazo y 150 para locaciones nuevas.
- Los SVGD de 195 equipos ya se encuentran instalados representando el 57% de la compra del 2020.
- Respecto a los 150 equipos restantes, se cuenta con un plan de instalación que inicia el 16.10.2023, luego de culminado la etapa de certificación (actividad previa).
- Es importante señalar que el no contar con el SVGD en los cajeros automáticos no significa que no exista buena atención dado que no afecta la correcta operatividad del cajero, lo cual se evidencia en el nivel de operatividad de nuestra red de cajeros (97.04% de Up Time).

# Acciones de Protección a los usuarios del BN

---

- Los cajeros automáticos del Banco de la Nación cuentan con un sistema de seguridad de vanguardia que protege a nuestros clientes frente a cualquier evento o alarma que se registre.
- Contamos con el constante monitoreo que se realiza en el Centro de Control y Seguridad, que opera las 24 horas, los 7 días de la semana.
- Respecto a la videovigilancia, es importante aclarar que el 100% de los lobbies de cajeros automáticos cuenta con cámaras de seguridad, las que permiten tomas completas y que permiten identificar de manera más precisa a los clientes y acciones que estos realizan en nuestros cajeros.
- Además de cumplir con lo normado por la SBS, el Banco de la Nación implementó cámaras transaccionales (realizan captura de imágenes al momento de la operación) en parte de su parque de cajeros automáticos, medida que se ampliará progresivamente en favor de nuestros usuarios.
- El Banco cumple lo normado en el inciso i) del Artículo 37... Contar con una cámara de seguridad que enfoque a la puerta de acceso de la central de control de monitoreo que permita la identificación del personal que ingresa al citado ambiente. La conservación de la grabación del vídeo debe tener capacidad mínima de quince días comprobables, por medidas de seguridad.