



Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras

CIRCULAR

DS-DL-2675-12-2009/VMUV

A : Gerentes Generales - Entidades Bancarias.-
De : VICTOR M. URCUYO V.-
Superintendente de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.-
ASUNTO : Instrucciones sobre Cajeros Automáticos (ATM).-
FECHA : 01 de diciembre del 2009.-



Es notoria la tendencia y avance creciente del proceso de bancarización en nuestro país, particularmente el incremento constante de la demanda y uso de los Servicios de Redes de Cajeros Automáticos (ATM), en cuyo contexto debe siempre preservarse el interés de los cuentahabientes que utilizan esta herramienta tecnológica diseñada, precisamente, para retirar y disponer de dinero en cualquier momento, especialmente el de un considerable sector que recibe el pago de sus salarios a través de Cuentas de Planilla con Tarjetas de Débito.

En consideración a lo anterior, y de acuerdo con los artículos 3 (numerales 2, 9 y 12) y 19 (numerales 5, 9 y 11) de la Ley No. 316: "*Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras*" y sus reformas, se dictan las siguientes **instrucciones** para los Bancos que ofrecen y prestan servicios a través de ATM:

i.-) De manera inmediata, a partir de la notificación de la presente Circular:

a.- Los ATM deben funcionar adecuadamente, de manera continua e ininterrumpida, prioritariamente los fines de semana, feriados y otros días en que la entidad y sus sucursales permanezcan cerradas al público, a fin de que el *cliente-usuario* pueda realizar retiros de sus cuentas, hacer consultas de saldo y obtener de manera impresa el soporte de la transacción y saldos, entre otros servicios.

b.- Los ATM deben siempre mantener disponibilidad de fondos para los cuentahabientes en consideración al nivel de demanda.

c.- Los ATM deben estar ubicados en sitios que ofrezcan adecuadas medidas de seguridad, tanto para el *cliente-usuario* como para la misma máquina dispensadora.

d.- Los ATM deben recibir el debido y oportuno mantenimiento que permita brindar un óptimo servicio al *cliente-usuario*.

ii.-) A más tardar el 15 de diciembre del presente año 2009, cada entidad bancaria debe presentar a la SIBOIF la siguiente información:

a.- Señalar la empresa propietaria de los ATM por los cuales ofrece sus servicios, si es el propio Banco o si se trata de terceras empresas.

b.- La distribución geográfica a nivel nacional de todos los ATM por los cuales ofrece sus servicios.



Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras

DS-DL-2675-12-2009/VMUV

c.- El procedimiento y plazos que aplica para revisar y revertir (según proceda) cobros, deducciones y/o débitos que el *cliente-usuario* notifica como indebidos en ocasión del uso de los ATM, incluyendo los casos de retención de Tarjetas por la misma máquina.

d.- Si se aplican cobros de comisiones, y cuáles son sus porcentajes, por el uso de ATM por parte de clientes de la misma o de otra entidad bancaria, sean dichos ATM propiedad de la institución o de terceros. En caso positivo, indicar cual es el mecanismo utilizado para que el *cliente-usuario* tenga conocimiento sobre dichos cobros.

e.- Si se aplican limitaciones al *cliente-usuario* para la utilización de los ATM por razón de montos (y en qué período), por razón de número de transacciones (y en qué período), por razón de horario, o por razones de seguridad. En caso de ser positiva la respuesta, indicar cuál es el mecanismo utilizado para que el *cliente-usuario* tenga conocimiento sobre dichas limitaciones.

f.- Copia de las políticas de seguridad y anti-fraude en la utilización de los ATM, según existan.

iii.-) A más tardar al inicio del segundo trimestre del 2010:

a.- A los *cliente-usuarios* de ATM se les debe brindar más información de manera accesible, de fácil comprensión y visibilidad, sobre los siguientes aspectos mínimos: 1) Cobros de comisiones (según existan), 2) Limitaciones para la utilización de ATM (según existan por monto, por número de transacciones, por horario o por razones de seguridad), 3) Procedimiento y plazos para revertir cobros, deducciones y débitos indebidos, incluyendo los casos de retención de tarjetas por la misma máquina, 4) Números telefónicos de consulta o emergencia, y 5) Consejos de seguridad para ayudar a protegerse mientras se realiza una transacción y para resguardar el Número de Identificación Personal (PIN por sus siglas en ingles).

b.- Se deben haber actualizado los Planes de Contingencia y Continuidad de Negocios ante los riesgos tecnológicos e incidentes relacionados con los ATM.

Todo lo anterior parte de la ineludible premisa que las actividades de intermediación financiera y de prestación de otros servicios financieros con recursos provenientes del público son de interés público conforme la Ley Bancaria, y que, al mismo tiempo, las disposiciones contenidas en ésta son de orden público (artículo 1, Ley No. 561).

Atentamente,

Cc: Dra. Virginia Molina, Vice-Superintendente, SIBOIF.
Lic. Soledad Balladares, Intendente de Bancos, SIBOIF.
Dr. Uriel Cerna, Director Legal, SIBOIF.
Archivo.



Correo Electrónico: correo@siboif.gob.ni

Teléfono PBX: 2265-1555 Apartado 788
Edificio SIBOIF - Km. 7 Carretera Sur
Managua, Nicaragua

web: www.siboif.gob.ni