

ACUERDO No. 1-2007¹
(de 21 de noviembre de 2007)

"Por el cual se establecen Normas Mínimas de Seguridad para las Entidades Bancarias"

LA JUNTA DIRECTIVA
en uso de sus facultades legales, y
CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el Numeral 1 del Artículo 5 del Decreto Ley No. 9 de 1998, es función de esta Superintendencia de Bancos velar porque se mantenga la solidez y eficiencia del sistema bancario;

Que de conformidad con el Numeral 3 del Artículo 5 del Decreto Ley No. 9 de 1998, es función de la Superintendencia de Bancos promover la confianza pública en el sistema bancario;

Que en virtud del incremento y aparición de nuevos modelos de operación de delincuencia cometidos en perjuicio de las entidades bancarias y los usuarios de los establecimientos bancarios, resulta indispensable la implementación de medidas mínimas de seguridad con la finalidad de establecer mecanismos y procesos que coadyuven en la prevención de siniestros y actos delictivos;

Que en sesiones de trabajo de esta Junta Directiva con el Superintendente de Bancos, se ha puesto de manifiesto la necesidad y conveniencia de establecer los lineamientos mínimos de seguridad en las entidades bancarias para prevenir y afrontar la comisión de conductas ilícitas y siniestros, que atenten contra el patrimonio y la integridad física del personal y clientes de los bancos, ello sin inhibir el crecimiento de los servicios bancarios.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1: ÁMBITO DE APLICACIÓN. Las disposiciones del presente Acuerdo serán aplicables a Bancos Oficiales, Bancos de Licencia General y Bancos de Licencia Internacional.

ARTÍCULO 2: MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA BANCOS. Sin perjuicio de la instalación de aquellas otras medidas de seguridad y protección que estime convenientes y adecuadas, todo banco deberá adoptar en cada uno de sus establecimientos las siguientes medidas mínimas de seguridad:

1. Medidas Generales de Seguridad en Establecimientos Bancarios:

- 1.1. Las entidades bancarias deben establecer medidas mínimas de seguridad que incluyan la instalación y funcionamiento de dispositivos, mecanismos y equipos, con el objeto de contar con la protección requerida en los establecimientos bancarios para clientes, empleados,

¹

Modificado en su artículo 2, numeral 7.10, mediante el Acuerdo No. 1-2012 de 28 de febrero de 2012.

público y patrimonio, estableciendo parámetros de acuerdo a la ubicación del establecimiento.

- 1.2. Las disposiciones contenidas el presente Acuerdo serán consideradas como medidas mínimas, y por lo tanto las entidades bancarias deberán en todo tiempo contar con sistemas de seguridad cónsonos con las disponibilidades técnicas del momento.
- 1.3. Toda institución bancaria contará con áreas seguras e iluminación adecuada y suficiente. En los lugares en donde se maneje efectivo, como lo son bóvedas, cajas, cajeros automáticos, autobancos y consignatarios nocturnos, deberá reforzarse la iluminación y seguridad, asegurando además la iluminación permanente de estos puntos ante un eventual corte de suministro eléctrico.
- 1.4. Las entidades bancarias que presten servicio al público, mantendrán controles de acceso al establecimiento.
- 1.5. Las puertas de entrada al banco deben estar equipadas con dos cerraduras con llaves codificadas o de seguridad, a fin de requerir la presencia de dos personas al momento de la apertura y cierre de sus operaciones.
- 1.6. Las entidades bancarias deben custodiar el interior y exterior de sus instalaciones con guardias de seguridad privados, agentes de policía o personal de seguridad privado del banco. Se entenderá por exterior los alrededores de sus instalaciones, estacionamiento y acceso del público que el banco haya designado para el uso de su personal y clientes, aunque se encuentren a distancia del establecimiento del banco.
- 1.7. El área de cajeros deberá ser de acceso restringido al público, al personal no autorizado del banco y estar ubicada de tal forma que se minimicen los riesgos de que terceras personas realicen sustracción de dinero.
- 1.8. Queda expresamente prohibido que los funcionarios del área de cajeros porten teléfonos celulares, localizadores o beepers de uso personal. Se permite el uso de medios de comunicación bajo el control y supervisión del banco.

2. Manuales y Políticas de Seguridad y Protección: Las entidades bancarias contarán con Manuales y Políticas de Seguridad y Protección que deben contener por lo menos los siguientes aspectos fundamentales para la seguridad de las instituciones, en particular de sus empleados y usuarios, establecimientos, bienes y patrimonio, así como para el resguardo en el transporte de efectivo y valores:

- 2.1. Las políticas, normas, principios y procesos básicos conforme a los cuales las entidades bancarias deben formular sus medidas de seguridad y protección.
- 2.2. Las medidas mínimas de seguridad contenidas en el presente Acuerdo, precisando sus características, y en su caso, dimensiones y calidad de los materiales.
- 2.3. Las demás medidas de seguridad que las entidades bancarias deseen adoptar como adicionales a las contenidas en el presente Acuerdo.
- 2.4. Los criterios para el diseño y construcción de sus establecimientos, incluyendo la instalación, funcionamiento y control de dispositivos, mecanismos, centros de procesos de datos y de comunicación y equipo

- técnico de protección para la prestación de los servicios que le corresponda.
- 2.5. Los procesos, sistemas y controles operativos para la prevención y detección de irregularidades en la realización de sus operaciones y en el manejo de los recursos, efectivo y valores que tengan bajo su responsabilidad.
 - 2.6. Las características que deberán reunir los sistemas de monitoreo y alarma, incluyendo los índices de calidad y disponibilidad, así como las demás características técnicas o tecnológicas necesarias para la efectiva emisión y transmisión de las señales e imágenes.
 - 2.7. Los aspectos relativos a la seguridad de la información, tales como la seguridad física, lógica de redes y comunicación entre otros.
 - 2.8. Los criterios para la selección, reclutamiento y capacitación del recurso humano, así como para la contratación de servicios profesionales para brindar seguridad y protección a los establecimientos.
 - 2.9. Los lineamientos para otorgar una adecuada capacitación e información al personal que labora en el banco, en específico respecto del entrenamiento en caso de siniestros o durante la comisión de un delito, mismos que deberán actualizarse por lo menos una (1) vez al año.
 - 2.10. Los dispositivos, sistemas y procedimientos para controlar la entrada y salida de los empleados del Banco.
 - 2.11. Los sistemas y procedimientos para controlar la entrada y salida de clientes, proveedores y otros a los establecimientos bancarios.
 - 2.12. Procedimientos relacionados con el manejo, custodia y resguardo de información relativa a los clientes de las entidades bancarias.
 - 2.13. Los planes de contingencia y continuidad de negocios del banco en caso de siniestros o actos delictivos, cuya efectividad deberá revisarse y probarse por lo menos una (1) vez al año dejando constancia escrita.

3. Personal de Seguridad:

- 3.1. Las entidades bancarias contarán con empleados que tengan la responsabilidad de las labores propias de un Oficial de Seguridad Bancaria, quien tendrá como tarea la dirección, gestión o coordinación del programa de seguridad.
- 3.2. Las entidades bancarias deben contar con personal o agentes de seguridad que custodiarán las instalaciones del banco en su interior o exterior al momento de apertura del establecimiento, durante el horario de atención al público y hasta tanto se encuentren empleados laborando. Además tendrán la responsabilidad de revisión e inspección a los clientes, proveedores y otros que ingresen. En ese sentido, podrán ser personas contratadas directa o indirectamente por el banco para ejecutar esta función o personal de una agencia de seguridad privada.
- 3.3. En aquellos casos donde los bancos contraten agencias de seguridad privadas, éstos deben verificar que las mismas cumplan con los requisitos establecidos por la Ley que regula la materia y el Ministerio de Gobierno y Justicia.
- 3.4. Al personal o agente de seguridad le serán asignadas funciones específicas de seguridad y por ninguna razón se les asignarán funciones distintas.

4. Bóvedas Bancarias y Cajas Fuertes:

- 4.1. Las bóvedas, cajas fuertes y sus áreas conexas en que se encuentren efectivo y valores serán consideradas de acceso restringido. Deben contar con elementos y sistemas que proporcionen una adecuada seguridad y protección, tanto a su contenido como durante los procedimientos de depósito o retiro de efectivo y/o valores objeto de transportación y resguardo.
- 4.2. El banco debe cumplir con estándares internacionales para la construcción de bóvedas, cajas fuertes y puertas de bóveda. En este sentido, deben cumplir con las características de alta seguridad según los lineamientos de American National Standard Institute o Underwriter Laboratories, Inc. También deben mantener pólizas de seguro adecuadas.
- 4.3. Las puertas de las bóvedas bancarias deben contar con relojes de tiempo y sistemas de ventilación. Las bóvedas deben contar con sensores de humo, de movimiento, de vibración y adicionalmente con botones de pánico y sistemas de comunicación ubicados estratégicamente.
- 4.4. Las bóvedas tendrán cámaras en la parte interior y exterior de la misma.
- 4.5. El banco debe establecer procedimientos para el cierre y la apertura de las bóvedas y para situaciones de emergencia - asalto, siniestro o si una persona permanece en su interior luego de su cierre.
- 4.6. Las cajas fuertes y los compartimentos que mantienen el efectivo de la reserva deben contar con relojes de tiempo.

5. Sistemas de Alarmas de Robo e Incendio:

- 5.1. Todos los establecimientos de las entidades bancarias, deben contar con sistemas de alarma de robo e incendio, enlazados con centrales de monitoreo y éstas a su vez comunicarse con la Policía o Agencias de Seguridad privadas y el Cuerpo de Bomberos.
- 5.2. Para los riesgos de robo los sistemas de alarma deben tener la clasificación para bancos, tomando en consideración los estándares internacionales.
- 5.3. Los sistemas de alarma deben verificarse periódicamente, con la finalidad de comprobar que el equipo está funcionando correctamente. Igualmente, deben verificarse los sistemas de comunicación con la policía y agencia de seguridad y, especialmente, con los encargados de seguridad y protección y los funcionarios de la alta gerencia.
- 5.4. Por lo menos una (1) vez al año se deberá realizar un ejercicio para probar el sistema operativo y los planes de contingencias en el caso de asalto, robo, incendio (previa coordinación con el Cuerpo de Bomberos y Protección Civil), amenaza de bombas, u otra contingencia. De las pruebas periódicas y ejercicios que realice el banco deberá llevarse un registro.
- 5.5. Todas las alarmas y demás elementos conectados al sistema de seguridad de la entidad bancaria deben permitir captar, grabar, emitir y transmitir en tiempo real y en forma simultánea, tanto las señales de alarma como las escenas de hechos delictivos o siniestros.

6. Cámaras:

- 6.1. Las entidades bancarias deben contar como mínimo con cámaras fijas o móviles de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) con imágenes de alta resolución (cámara a color, sensor de imagen 1/3 color CCD, resolución de 480 líneas, mínima iluminación de 0.8 lux, voltaje de 24V y grabadora digital con una velocidad de grabación de 120 IPS), equipadas con videograbadoras, disco duro o su equivalente en cámaras fotográficas para la toma de fotos instantáneas durante 24 horas. Las mismas deben ser probadas mensualmente y registrarse en una bitácora, a fin de comprobar su correcto funcionamiento y nitidez en las imágenes.
- 6.2. Los bancos deben contar, como mínimo, con cámaras de ubicación fija que observen adecuadamente los lugares de acceso al público y personal de la entidad bancaria, las cajas de atención al público, la puerta principal de la bóveda, interior de la bóveda y cajeros automáticos.
- 6.3. Los bancos deben tener un archivo de cintas, de discos de video digital (DVD) o cualquier otro sistema de grabación que cubra por lo menos tres (3) meses de grabación.

7. Cajeros Automáticos: Los cajeros automáticos de las instituciones bancarias deben cumplir con las siguientes medidas:

7.1. Programa de Mantenimiento Preventivo:

- 7.1.1. Las instituciones bancarias deben desarrollar un programa de mantenimiento preventivo para asegurar que todos los componentes en el sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) y de grabación de imágenes del cajero automático, estén limpios y funcionando de acuerdo con los requerimientos del proveedor/fabricante.
- 7.1.2. Deben asegurarse que los siguientes estándares mínimos sean mantenidos en todas las facilidades del cajero automático:
 - 7.1.2.1. Las cámaras del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) y de grabación de imágenes deben ser colocadas de tal forma que pueda obtenerse una imagen clara de los individuos que entran a las instalaciones del cajero automático, evitando que se grabe la imagen de digitación de PIN.
 - 7.1.2.2. Los sistema de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) y de grabación de imágenes deben ser mantenidos de acuerdo con las recomendaciones del proveedor/fabricante.
 - 7.1.2.3. Contar con sistemas de alarma monitoreada.

7.2. Dispositivo de Cierre (Esto no aplica a cajeros ubicados en área abierta):

- 7.2.1. Las puertas de acceso a la facilidad de los cajeros automáticos deben tener un mecanismo que asegure la puerta desde el interior de la facilidad del cajero automático.

7.3. Iluminación:

7.3.1. El área del cajero automático debe estar iluminada, de tal forma que permita ver fácilmente desde su interior a todas las personas en la puerta de entrada a ésta y viceversa.

7.3.2. La iluminación de los cajeros automáticos, ubicados en áreas abiertas, debe permitir la visualización de toda actividad a su alrededor. Igualmente debe permitir el funcionamiento efectivo de las cámaras de vigilancia.

7.4. Inspecciones Físicas:

7.4.1. Debe inspeccionarse con regularidad que no existan objetos extraños, dispositivos u otros mecanismos fuera de lo común instalados en la facilidad del cajero automático.

7.4.2. Igualmente, deben inspeccionarse las cámaras de vigilancia para comprobar que estas no hayan sido manipuladas.

7.5. Mecanismo de Anclaje:

7.5.1. Los cajeros automáticos deben fijarse con pernos al piso u otro dispositivo que dificulte su remoción, salvo aquellos que estén empotrados a la pared.

7.6. Cerradura de la facia del Cajero Automático:

7.6.1. Todo banco que adquiera un cajero automático, debe solicitar el cambio de la cerradura ubicada en la facia del mismo, la cual permite la apertura de la puerta de todos los modelos.

7.7. Acceso al Menú de Supervisor:

7.7.1. Implementar un control de acceso al menú de supervisor, ya sea mediante una contraseña u otro mecanismo efectivo que permita su activación desde el momento que el cajero automático es instalado. Debe establecerse una política de activación y cambio periódico de la contraseña.

7.8. Establecer los procedimientos adecuados para:

7.8.1. Revisar periódicamente los anclajes, iluminación, cámaras y entorno del cajero automático.

7.8.2. Abastecer de dinero a los cajeros automáticos

7.8.3. Atender una señal de alarma o de siniestro

7.8.4. Reaccionar ante la interrupción del servicio eléctrico

7.8.5. Capacitar al personal propio para el mantenimiento diario del cajero

7.9. Llevar a cabo campañas educativas para los usuarios acerca del uso, ubicación y medidas de seguridad pertinentes durante el uso del cajero, incluyendo la colocación de letreros alusivos a estas en los recintos de los cajeros.

7.10. ² Los bancos deben tener un archivo de cintas, de discos de video digital (DVD) o cualquier otro sistema de grabación que cubra por lo menos doce (12) meses de grabación. No obstante, ante notificación de autoridad

² Modificado por el Acuerdo No. 1-2012 de 28 de febrero de 2012.

competente, el banco deberá mantener la grabación a disposición de la autoridad por el periodo que ésta lo requiera.

PARÁGRAFO: En el caso de cajeros automáticos instalados en locales comerciales, será responsabilidad del banco garantizar la debida seguridad en dichos cajeros, incluyendo dispositivos y procedimientos que permitan identificar al usuario y las operaciones que éste realice, y la grabación de imágenes.

8. Transporte de Fondos y Valores:

- 8.1. La recepción y envío de efectivo y valores debe efectuarse en áreas de acceso restringido al público y por personal autorizado por la institución, que eviten su exposición a riesgos, debiendo incluirse estos procedimientos en los Manuales de Seguridad y Protección.
- 8.2. El traslado de fondos y valores debe ser realizado por empresas debidamente autorizadas, utilizando vehículos blindados que cuenten con ventilación adecuada, sistemas de comunicación y personal de seguridad debidamente capacitado y entrenado. Los bancos deberán tener actualizada las fichas con los nombres, firmas y fotografías del personal de la empresa transportadora de fondos y valores.
- 8.3. La compañía contratada por el banco para el transporte de fondos y valores debe contar con los seguros necesarios que resguarden dichos fondos en caso de robo u otras contingencias.
- 8.4. Aquellos bancos o establecimientos de bancos que requieran transportar por sus propios medios fondos y valores, deben realizarlo en compartimentos de seguridad, cuya combinación solo conozca el personal del banco encargado de recibir dichos fondos y valores. Además, el envío de dichos fondos y valores debe ser acompañado de un guardia de seguridad o agente de policía y dos (2) funcionarios del banco. Los fondos y valores deben ser entregados en forma directa a las bóvedas y cajas fuertes.

ARTÍCULO 3: PLAZO DE ADECUACIÓN. Las entidades bancarias que al momento de entrar en vigencia el presente Acuerdo no cuenten con las medidas de seguridad que satisfagan totalmente las disposiciones establecidas, contarán con un plazo de tres (3) meses para ajustarse en todo a la presente reglamentación.

ARTÍCULO 4: SANCIONES. En caso de incumplimiento de las disposiciones del presente Acuerdo se aplicarán las sanciones establecidas en el Artículo 137 del Decreto Ley No. 9 de 1998.

ARTÍCULO 5: VIGENCIA. El presente Acuerdo empezará a regir a partir de su promulgación.

Dado en la ciudad de Panamá, a los veintiún (21) días del mes de noviembre de dos mil siete (2007).