

MEDIDAS DE SEGURIDAD FÍSICA RECOMENDADAS PARA PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, estableció parámetros mínimos de seguridad física con que deben operar las Entidades Financieras (EF), tanto las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) como las Entidades de Servicios Financieros Complementarios. Estos parámetros se definieron a partir de estudios desarrollados en ASFI relacionados con la temática de seguridad física, en los cuales también se identificaron medidas de seguridad que no son reguladas, y dependiendo de las características de cada Punto de Atención Financiera (PAF), de ser implementadas se constituirían en medidas preventivas y/o disuasivas de hechos delictivos, con el consiguiente beneficio para los usuarios de servicios financieros y las mismas entidades supervisadas.

Casos por robo y vandalismo en PAF

En Bolivia, durante los últimos 3 años (2012 a 2014), se reportaron 9 robos a mano armada en PAF, sin embargo el mayor número de incidentes relacionados a robos, intento de robo y vandalismo, sucedieron en cajeros automáticos, registrándose 159 casos el año 2012, 136 casos 2013 y 108 casos en 2014. En total se registraron 403 casos durante los últimos 3 años.

Para prevenir el aumento de eventos de robo y vandalismo, ASFI sugiere considerar las siguientes medidas de seguridad física que se exponen a continuación:

Medidas para prevenir el delito denominado “marcaje o salideras”

El delito conocido como “marcaje” fue reportado por primera vez en Colombia en el año 1999 y se expandió al resto de los países Latinoamericanos rápidamente. La denominación de esta modalidad delictiva no está tipificada en ningún código o reglamento; el término “marcaje” y sinónimos son de uso coloquial para referirse a los antisociales dedicados a robar a las personas que retiran dinero de las EF (bancos, mutuales, cooperativas, casas de cambio y otras EF).

El modus operandi de antisociales que practican este tipo de delito es, primeramente, obtener información de manera “directa” (personas que se hacen pasar como clientes de los bancos y observan a las personas que retiran importantes cantidades de dinero) e “indirecta” (cuentan con informantes al interior de la entidad, que pueden ser guardias de seguridad o personal de la misma EF). Una vez identificada la víctima, al abandonar las instalaciones de la EF realizan una tarea de seguimiento para posteriormente proceder a atracarla.

En Bolivia, se tiene constancia de 21 casos reportados por las EIF para este tipo de delitos (acaecidos durante las gestiones 2012 a 2014). Como una medida específica para combatir el delito de marcaje, las EIF adoptaron en su reglamentación interna de seguridad física la prohibición del uso de teléfonos celulares en las instalaciones de los PAF. Esta medida no es regulada por ASFI, sin embargo es acatada por el 98% de las EIF (solo una entidad reporta que permite el uso de celulares de un total de 45). Asimismo, el 93% de las entidades prohíbe el uso de teléfonos celulares al personal de atención en cajas.

Algunas EIF optaron por instalar al interior de sus PAF inhibidores de señal celular en las áreas destinadas para la atención de cajas. Esta tecnología impide las conversaciones y envío de mensajes de texto, a través de la línea telefónica o de internet, afectando solo un área determinada. El uso de esta tecnología requiere de condiciones especiales que deben tomarse en cuenta para que los PAF donde se instalen inhibidores de señal celular no afecten a terceros (oficinas adyacentes, viviendas y transeúntes).

En este sentido, el uso de inhibidores de señal celular al interior de las instalaciones de PAF sería recomendable si previamente a su instalación se realizan estudios de factibilidad para determinar su pertinencia (riesgo/beneficio), factibilidad técnica (que no genere externalidades negativas) y cuente con la autorización correspondiente del ente regulador del ramo (Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT).

Uso de mamparas divisorias para atención en cajas

Una medida de seguridad propuesta en las EIF de la República Argentina, paralela a la implementación de inhibidores de señal celular, fue la instalación de mamparas divisorias que separan el área de espera destinada a los usuarios de servicios financieros y el área de atención en cajas, impiden visualizar los diferentes tipos de transacción que se realizan e imposibilitan a los delincuentes identificar a sus víctimas potenciales. Esta medida tuvo aceptación por parte de las EIF y, aparentemente, logró buenos resultados en la prevención del delito de marcaje (reportes de prensa señalan que tras la implementación de esta medida los casos reportados de marcaje se redujeron a 1%).

A este respecto, se destaca que 1% de PAF en Bolivia cuentan con mamparas divisorias (21 PAF de 1,544 estudiados).

Algunas EIF en Bolivia optaron por una “solución imaginativa” para lograr un efecto análogo al obtenido con la instalación de mamparas; la medida consiste en colocar las sillas del área de espera para la atención en cajas en sentido contrario a las cajas; sin embargo, debe considerarse que los delincuentes podrían darse modos para lograr observar a sus víctimas potenciales (nada impide que un individuo voltee la vista hacia la sección de atención en cajas).

Otras medidas de seguridad física

Una de las medidas de seguridad adoptadas en EIF de la República Federativa del Brasil, ante la creciente escalada de robos y hechos de vandalismo en PAF fue la instalación de cámaras de

seguridad externas. Sobre el uso de esta opción tecnológica como medida de seguridad complementaria, en Bolivia las EIF reportan que el 17% de PAF cuentan con cámaras externas (268 PAF de 1,544 estudiados).

Otras medidas de seguridad física están relacionadas a protocolos de seguridad adoptados por las diferentes EIF. Por ejemplo: prohibir el uso de gafas oscuras, gorros y audífonos en el interior de los PAF. Estas medidas pueden ser ampliadas al uso de vidrios polarizados en las ventanas con orientación al exterior de los PAF, además de prohibir el pegado de panfletos en las ventanas, con el objeto de evitar que terceras personas puedan observar las transacciones realizadas en el interior.

Los protocolos de seguridad física están enmarcados bajo los mismos criterios incluidos en los temas relacionados a infraestructura; por ejemplo, ASFI instruye a las entidades financieras contar con el resguardo de personal policial debidamente armado y guardias privados con su debido equipamiento, pero no puede instruir que el personal de seguridad de las EF no utilice teléfonos celulares (el 56% de las EIF restringe a los guardias de seguridad el uso de teléfonos celulares, 25 de 45 EIF estudiadas). De forma análoga, se presenta el problema del libre uso de teléfonos celulares por parte del personal asignado a plataforma, para los casos en que su ubicación es colindante o muy próxima al área de atención en cajas (solo el 44% de las EIF restringe a sus oficiales de plataforma el uso de teléfonos celulares, 20 de 45 EIF estudiadas).

La heterogeneidad de los factores inherentes a los diversos tipos de PAF (infraestructura y localización), se constituyen en la principal restricción que impide a ASFI estandarizar la utilización de algunas de las medidas de seguridad física tratadas

La prevención de delitos que afecten a los usuarios de servicios financieros o a las mismas EF es una temática de amplio espectro y de elevado nivel de complejidad, paulatinamente se observa el surgimiento de nuevas modalidades de delitos y formas de actuación más osadas y violentas por parte de los delincuentes, situación que deben enfrentar con prioridad las EF y adoptar el reforzamiento de medidas de seguridad física, tanto aquellas que son reguladas por ASFI como las que deben evaluarse para su aplicación según las características de infraestructura y nivel de riesgo inherente a cada PAF.

Es pertinente considerar como un instrumento importante de apoyo a la reducción del impacto y la proliferación de los delitos anteriormente expuestos, la introducción en los programas de educación financiera, los temas relacionados a mecanismos de alerta, medidas preventivas, correctivas y disuasorias, que pueden adoptar los usuarios de servicios financieros para precautelar su integridad física y sus ahorros. Las EIF son responsables de ofrecer condiciones óptimas de calidad, calidez y seguridad a los clientes y usuarios que acceden a sus servicios y deben incluir con relevancia los temas de capacitación financiera orientados a que los clientes y usuarios financieros tomen medidas de seguridad para el manejo de dinero en efectivo.