



BANCO CENTRAL  
DE LA REPÚBLICA ARGENTINA

**MEDIDAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD EN  
ENTIDADES FINANCIERAS**

-Última comunicación incorporada: "A" 6894-

**Texto ordenado al 07/02/2020**

## Sección 2. Dispositivos mínimos de seguridad para entidades financieras bancarias.

- 2.1. Sistema de monitoreo remoto a distancia.
- 2.2. Recinto de seguridad blindado.
- 2.6. Elementos de atesoramiento en operación.
- 2.8. Circuito cerrado de televisión (CCTV).
- 2.9. Alarma a distancia.
- 2.10. Medidas de seguridad en cajas de atención al público.
- 2.11. Prohibición de utilización de elementos que brinden servicio de telefonía móvil y otros dispositivos de comunicación similares.
- 2.12. Promoción de servicios en dispositivos móviles e identificación de clientes con Documento Nacional de Identidad digital –DNI-d– en formato credencial virtual.

## Sección 5. Terminales automáticas que alojen dinero.

- 5.1. Disposiciones generales.
- 5.2. Disposiciones específicas para terminales automáticas neutrales.
- 5.3. Sistema inteligente de entintado de billetes.
- 5.4. Recomendaciones.

B.C.R.A.	MEDIDAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD EN ENTIDADES FINANCIERAS		
	Sección 2. Dispositivos mínimos de seguridad para entidades financieras bancarias.		
Versión: 9a.	COMUNICACIÓN "A" 6894	Vigencia: 8/2/2020	Página 1

Las entidades financieras bancarias podrán optar, para realizar la vigilancia de la sucursal, por uno de los elementos de seguridad detallados en los puntos 2.1., 2.2. o 2.3., en función del análisis de riesgo que determinen.

### 2.1. Sistema de monitoreo remoto a distancia.

El sistema de monitoreo remoto a distancia deberá mantenerse instalado en correcto estado de funcionamiento en el local que se trate y cumplimentar, como mínimo, las siguientes disposiciones:

- 2.1.1. El recinto de seguridad desde donde se llevará adelante el monitoreo remoto deberá dotárselo de las medidas necesarias para impedir el ingreso de terceros ajenos a su operatoria.
- 2.1.2. En la sucursal cuya vigilancia sea realizada mediante el sistema de monitoreo remoto, se deberá garantizar la visualización en tiempo real, sin demoras ni interrupción, de todas las imágenes desde la central de monitoreo. A su vez, deberá contar con un vínculo alternativo ante la caída del sistema de transmisión de datos primarios.
- 2.1.3. La sucursal que adopte dicho sistema de vigilancia deberá dar pleno cumplimiento a lo establecido en los puntos 2.2. y 2.8. Además, deberá contar con un monitor en la sucursal que permita al organismo de seguridad jurisdiccional verificar el normal funcionamiento del sistema de CCTV, en ocasión de realizarse la inspección de las medidas de seguridad previstas en el artículo 2° de la Ley 19.130. A su vez, se deberá garantizar el resguardo físico del sistema de grabación en un lugar seguro de difícil acceso.
- 2.1.4. En la Central de Monitoreo donde se realice la video vigilancia deberán contar con un protocolo de actuación ante el reporte de un evento en la dependencia video vigilada, el cual garantizará la atención permanente de este tipo de reportes. Dichas consignas serán claras y debidamente estandarizadas según el tipo de evento que se observe. El operador de monitoreo será previamente instruido respecto de dicho protocolo de actuación, el cual contendrá la cadena de comunicación pertinente ante la emergencia que se pueda suscitar.
- 2.1.5. La función primaria del operador de monitoreo será atender el evento de alarma ante la presunción de la comisión de un delito. La entidad deberá prever su relevo en los casos que sea necesario, garantizando en todo momento la atención permanente de la video vigilancia de las dependencias. En tal sentido, se recomienda que todos los operadores de dicha central cuenten con la debida idoneidad en la función que desempeñan.
- 2.1.6. Cuando se decida contar con video vigilancia remota, deberán complementar su seguridad con dispositivos que dificulten la accesibilidad al dinero, como ser:
  - 2.1.6.1. Sistema de alerta (último billete): consiste en la emisión de una alerta a la Central de Monitoreo toda vez que del cajón del puesto de caja de atención al público se retire el último billete. Dicha acción pondrá en imagen primaria en la Central de Monitoreo la cámara de CCTV asignada al puesto de cajas que haya ejecutado el sistema, acompañado con una alerta sonora que será audible

Versión: 5a.	COMUNICACIÓN "A" 6438	Vigencia: 24/01/2018	Página 1
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



B.C.R.A.	MEDIDAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD EN ENTIDADES FINANCIERAS
	Sección 2. Dispositivos mínimos de seguridad para entidades financieras bancarias.

únicamente en la Central de Monitoreo. De esta forma, el operador de monitoreo interpretará la imagen que visualiza y en caso de corresponder accionará el sistema de alarma a distancia.

- 2.1.6.2. Sistema automático de almacenamiento de billetes en puesto de caja de atención al público: contenedor (acorde a las normas internacionales UL 291, equivalente o superior) receptor y emisor de numerario con retardo programable.

## 2.8. Circuito cerrado de televisión (CCTV).

Todas las sucursales deberán contar con un circuito cerrado de televisión (CCTV), con la finalidad de registrar imágenes que permitan una clara identificación de los rasgos individuales de las personas, den seguimiento de los hechos internos y externos alejados de la cotidianeidad de la sucursal y contribuyan en la investigación de hechos delictivos y aporten pruebas sustantivas.

Las cámaras del CCTV deberán observar la acera, el ingreso del personal y público –en su totalidad– a la sucursal, las cajas de atención al público, el acceso al sector de atesoramiento de dinero, el interior del tesoro blindado, el servicio de cajas de seguridad de alquiler, las terminales automáticas de la sucursal y todo aquel ámbito por donde se traslade dinero, con la finalidad de advertir cualquier situación irregular o sospechosa.

- 2.8.1. Deberá contar con un equipo de grabación digital (sin posibilidad de edición) que, como mínimo, registre en forma permanente con indicación constante de fecha y hora, las imágenes de las cámaras, desde el ingreso del personal de la entidad hasta el cierre del tesoro al finalizar la actividad diaria.

- 2.8.2. Se mantendrá el soporte de archivo de imágenes con el material registrado durante un mínimo de 10 días de operaciones. Las grabaciones correspondientes a las terminales automáticas deberán mantenerse por no menos de 60 días corridos. En caso de registro de un siniestro, tomado conocimiento del hecho se deberá realizar una copia en un medio distinto al que se esté utilizando para grabar y mantener resguardado por separado por un período de 365 días corridos.

Se recomienda adoptar el sistema de energía supletoria que se estime pertinente para cumplir con la finalidad perseguida.

## 2.9. Alarma a distancia.

El sistema de alarmas de la sucursal estará conectado al centro de gestión de alarmas, propio o ajeno, con duplicidad en el vínculo y mandos adecuados para accionarla con mínimas posibilidades de operación accidental.

El elemento de vigilancia local mediante el cual se realice la observación de la sucursal contará con pulsadores de alarma fijos, conectados al centro de gestión de alarmas, con duplicidad en el vínculo y mandos adecuados para accionarla con mínimas posibilidades de operación accidental.

La entidad financiera adoptará dispositivos electrónicos, con capacidad de detectar el ataque o

Versión: 7a.	COMUNICACIÓN "A" 6894	Vigencia: 1/3/2020	Página 4
--------------	-----------------------	-----------------------	----------



B.C.R.A.	MEDIDAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD EN ENTIDADES FINANCIERAS
	Sección 2. Dispositivos mínimos de seguridad para entidades financieras bancarias.

intrusión a cualquier elemento de seguridad física donde se custodien efectivo o valores, los cuales reportarán al centro de gestión de alarmas.

#### 2.10. Medidas de seguridad en las cajas de atención al público.

Las líneas de cajas de atención al público deberán contar con medidas de seguridad que impidan su traspasamiento en toda su extensión y deberán tener como mínimo alguna de las siguientes características técnicas:

- Superficie transparente antivandálica mínimo 3+3+3 o 5+5 tipo plástico polivinilbutiral de 0,76 mm o similar.
- Superficie vidriada con película externa con resistencia de igual calidad a la mencionada en el punto anterior.
- Vidrio o material sustituto transparente equivalente, con resistencia balística.

Dichos elementos de seguridad deberán cubrir desde el mostrador hasta una altura mínima de 2,20 m, a menos que las condiciones edilicias lo impidan haciéndolo innecesario.

Las puertas de acceso al sector de cajas serán metálicas de doble chapa, de al menos 1 mm de espesor cada una, con un marco anclado del mismo material para resistir su peso y operación.

Además, se deberá contar con barreras visuales para la protección de la privacidad en las transacciones en las líneas de caja acordes con la disposición y el diseño de cada local, que impidan totalmente la visualización desde el recinto de atención al público hacia la posición de los cajeros.

También se deberá impedir la visión mediante mamparas laterales, tanto en la posición del cajero como del cliente, las cuales deberán garantizar total privacidad en las transacciones, obstaculizando la visualización, por parte de las personas que se encuentren operando en el sector de cajas, de las acciones que se lleven a cabo en las cajas contiguas, ya sea por parte del cliente como así también del personal afectado a dicha función.

#### 2.11. Prohibición de utilización de elementos que brinden servicio de telefonía móvil y otros dispositivos de comunicación similares.

Las entidades deberán adoptar los medios conducentes a hacer operativa la prohibición legal prevista por el inciso c) del artículo 2° de la Ley 26.637 en cuanto al uso de telefonía móvil.

#### 2.12. Promoción de servicios en dispositivos móviles e identificación de clientes con Documento Nacional de Identidad digital –DNI-d– en formato credencial virtual.

Bajo la supervisión de personas autorizadas por las entidades, se podrán utilizar dispositivos de telefonía móvil en los siguientes casos:

- 2.12.1. para promocionar, instalar y/o explicar a sus clientes la forma de emplear las aplicaciones de banca móvil y/o plataforma de pagos móviles que las entidades les

Versión: 5a.	COMUNICACIÓN "A" 6438	Vigencia: 24/01/2018	Página 5
--------------	-----------------------	-------------------------	----------



B.C.R.A.	MEDIDAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD EN ENTIDADES FINANCIERAS
	Sección 2. Dispositivos mínimos de seguridad para entidades financieras bancarias.

hayan puesto a disposición; y

2.12.2. cuando el cliente posea DNI-d en su formato credencial virtual, únicamente en el momento en que se le solicite su identificación.

Ello, siempre que dichas prácticas contemplen el nivel de reserva dispuesto en el inciso a) del artículo 2° de la Ley 26.637.

### 2.13. Recinto para operaciones importantes.

En las sucursales cuyas características edilicias lo permitan, se empleará un recinto con un nivel de reseva que impida la observación por terceros.

B.C.R.A.	MEDIDAS MÍNIMAS DE SEGURIDAD EN ENTIDADES FINANCIERAS
	Sección 5. Terminales automáticas que alojen dinero.

### 5.1. Disposiciones generales.

Las terminales automáticas deberán contar con dispositivos electrónicos, con capacidad de detectar el ataque a cualquier elemento de seguridad física donde se custodie efectivo, los cuales reportarán a la central de monitoreo.

Deberán brindar un nivel de privacidad que evite la exposición del cliente en su operatoria y contemple las medidas de seguridad que impidan el acceso físico y lógico a la terminal con fines fraudulentos.

Las terminales automáticas, incluyendo las que estén ubicadas en dependencias automatizadas, se instalarán de forma tal que no permitan la observación del monitor y teclado por terceros, a efectos de garantizar el nivel de reserva dispuesto por el artículo 2° inciso a) de la Ley 26.637.

### 5.4. Recomendaciones.

Se podrán adoptar, como prácticas de buen uso, entre otras, las siguientes medidas:

5.4.1. Implementar un anclaje a las terminales automáticas para impedir su remoción.

5.4.2. Emplear mecanismos para disuadir el acceso físico y lógico de la terminal con fines fraudulentos.

5.4.3. Arbitrar los medios pertinentes para impedir la visualización desde el exterior en el momento de la recarga de las terminales automáticas.

5.4.4. Implementar una protección en el frente de las terminales automáticas de carga frontal que dificulte el acceso al dinero, o el sistema de entintado de billetes previsto en el punto 5.3.

Además:

5.4.5. Cuando se ubiquen en locales de terceros: realizar la recarga fuera del horario en que el local sea accesible al público y con presencia de custodia armada.

5.4.6. Cuando se ubiquen en sucursales:

5.4.6.1. Instalar terminales automáticas de carga posterior con contenedor de valores que posean cerraduras con retardo programable de al menos 5 minutos.

5.4.6.2. Utilizar un recinto operativo "lobby", con puerta de acceso dotada de cerradura electromagnética o de similar función.