

Cajeros automáticos vuelven a ser un “dolor de cabeza” para la banca a más de diez años de anterior crisis

En lo que va del año se registran 12 intentos de asaltos a cajeros. Esto está lejos de los 778 que hubo en 2011, antes de que se dictara el decreto 222 que exige una serie de medidas de seguridad a la industria. De todas maneras, el gobierno está trabajando con los bancos para reforzar esas exigencias. Desde la Asociación de Bancos señalan que “cualquier medida debe ir acompañada de fortalecer la acción policial tanto preventiva como de investigación que permita desbaratar estas bandas”.

Un reportaje de MAXIMILIANO VILLENA Y MARIANA MARUSIC

El domingo 29 de septiembre un grupo de sujetos provocó una explosión para acceder a un cajero automático ubicado dentro de una galería comercial en Meiggs, ocasionando un masivo incendio que acabó por consumir más de 30 locales del sector. Tres días después, el miércoles de esa semana, en la comuna de Quilicura, una banda de desconocidos utilizó el método de saturación por gas para estallar un cajero automático dentro de un servicentro ubicado en una benquerencia, acción que generó gran destrucción en la infraestructura del local.

Este tipo de ilícitos no es nuevo, pero no había ocurrido de manera tan seguida y con un nivel de destrucción importante, desde hace tiempo, por lo que su regreso encendió las alarmas de las autoridades. Después de que estalló ese segundo cajero en menos de cuatro días, la Subsecretaría de Prevención del Delito se empezó a reunir con los bancos para analizar qué medidas de seguridad se podían tomar, adicionales a las que ya exige la normativa.

Desde ese momento y hasta ahora, se han reunido una o dos veces por semana el subsecretario de Prevención del Delito, Eduardo Vergara, junto con distintos representantes de los bancos, entre ellos, el gerente general de la Asociación de Bancos (Abif), Luis Opazo; el gerente de operaciones y tecnología de la Abif, Cristian Vega; y los gerentes de seguridad de casi todas estas instituciones financieras.

Desde el gobierno y la banca tienen claro de que hay que tomar cartas en el asunto para que esto no continúe, pero en todo caso, según las cifras que tienen sobre la mesa, los niveles de robos a cajeros vistos este año no se comparan con los que se observaron en la crisis que se produjo hace más de una década. En 2011 este tipo de delitos llegó a 778, y en 2012 alcanzó los 670. Pero desde entonces han venido a la baja de manera relevante, hasta el mínimo de tan solo seis intentos de asalto que hubo en 2023. En tanto, hasta el 14 de octubre de este año se reportan 12 delitos, donde los últimos nueve intentos de asalto se han hecho por saturación por gas.

De esos intentos de asalto a cajeros que se han observado este año, seis ocurrieron en regiones, y otros seis en la capital. Tres de esos intentos fueron en mayo, dos en septiembre y siete en octubre. En todo caso, de ese total, se han consumado seis: uno en mayo, dos en septiembre y tres en octubre.

Los bancos aseguran que cumplen con las medidas de seguridad que establece la normativa, y para probarlo, señalan que en lo que va

del año el OS-10 de Carabineros ha realizado 8 mil fiscalizaciones a los casi 7.800 cajeros que hay en el país, para corroborar si dichos dispensadores cumplen o no con las medidas de seguridad. Esto, considerando que al instalar un cajero, y antes de que los bancos puedan insertar los billetes, es necesario que el OS-10 de Carabineros vea si dicho dispensador cumple con las medidas de seguridad que exige la regulación previo a autorizar su funcionamiento. Pero además, una vez que empiezan a operar, están mandados a fiscalizarlos para verificar que eso se siga cumpliendo.

A diferencia de lo que ocurre actualmente, donde las medidas de seguridad que deben tomar los bancos son públicas, ya que se encuentran contenidas en el decreto 222, las nuevas medidas de seguridad que ahora el gobierno está analizando con el sector buscan mantenerlas en reserva, para no facilitar a los delincuentes los intentos de asalto. De hecho, sostienen que en otros países el equivalente al decreto 222 que existe en Chile, es privado.

En todo caso, los bancos adelantan que más medidas de seguridad implicará más costos, lo cual podría generar una reducción de cajeros a nivel nacional, lo que afectaría más a las comunas vulnerables, que es donde actualmente se requiere más efectivo, pero también donde se registra la mayor parte de los delitos a cajeros.

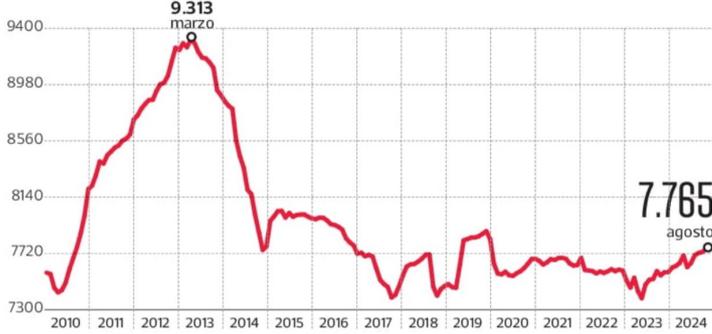
El gerente general de la Abif, Luis Opazo, afirma que “la banca revisa permanentemente sus medidas de seguridad generales y aquellas específicas para los cajeros, los que cumplen un importante rol de inclusión financiera. Las distintas acciones tomadas han permitido reducir los robos de cajeros desde niveles de 700 por año, a menos de 10 en los últimos años, y en varios de los últimos casos han sido efectivas al resistir las explosiones y frustrar los robos. Sin perjuicio de ello, el alza de las últimas semanas nos preocupa y estamos reforzando aquello que nos corresponde para evitar este tipo de hechos criminales. Pero cualquier medida debe ir acompañada de fortalecer la acción policial tanto preventiva como de investigación que permita desbaratar estas bandas”.

La caída

“Cajero detonado es cajero multado”. Esa fue la frase que usó en 2014, hace exactos diez años, el entonces subsecretario del Interior, Mahmud Aleuy. Es que el robo a cajeros en esa época se había vuelto un “dolor de cabeza” para las autoridades y la banca. Sin embargo, unos días después, Aleuy dio marcha atrás en su declaración, y señaló que “si un cajero de-

CAJEROS AUTOMÁTICOS EN CIFRAS

Evolución de número de cajeros automáticos en el país



tonado cumple con las medidas de seguridad acordadas entre el gobierno y la banca, no será multado”.

Precisamente un año antes de esa declaración, el Ministerio del Interior emitió el decreto 222, que estableció nuevos requisitos tecnológicos y de seguridad que debía implementar la banca en sus cajeros, ajustándose “a nuevos y más altos estándares”, debiendo cumplir con plazos para instalar sistemas de transmisión de imágenes, cámaras HD, alarmas, entre otras medidas.

Esto ocurrió tras una serie de robos de dispensadores que se vivieron por esos años. Justamente fue en marzo de 2013 cuando a nivel industria, se anotó el mayor número de cajeros automáticos en el país. Según datos de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), para dicho mes el número de dispensadores alcanzó los 9.313, sin embargo, desde entonces el número no ha hecho más que disminuir.

Para agosto de este año –el último dato disponible– el stock de cajeros automáticos alcanza los 7.765, es decir una caída de 16,65%. Es decir, 1.548 máquinas menos.

Es que desde 2013 a la fecha la banca ha buscado canales alternativos de abastecimiento de efectivo en medio de los mayores costos que tiene para la industria instalar y mantener cajeros automáticos en el país tras la publicación del decreto 222, así como por la regulación que instaló en ese momento la Superintendencia de Bancos, hoy Comisión para el Mercado Financiero, que exige una tasa *uptime* (porcentaje de tiempo en el que los cajeros están disponibles en un período definido) mínima de 95% mensual por banco. A esto se ha sumado, también, el menor uso de efectivo en el país producto del fuerte incremento en el uso de transferencias electrónicas y los pagos que ahora se hacen de manera digital o con tarjetas.

Por región, la más afectada ha sido la del Biobío, con una caída de 31,8% entre marzo de 2023 y agosto de 2024, pasando de 876 dispensadores a 597. Detrás se ubica Antofagasta, con una contracción de 27%, mientras que en la Metropolitana, la merma es de 25,6%.

Sin embargo, en el detalle no todos los bancos han visto una baja en su número de dispensadores. BCI tenía a agosto 1.062 máquinas, una caída de 57,4%. Banco Falabella muestra una merma de 23,9%, y Banco de Chile, que contaba con 1.490 dispensadores, anota una caída de 3,6%.

Por su parte, BancoEstado creció 6,7%, contabilizando 2.569 cajeros automáticos, el mayor parque entre los bancos. Desde la entidad estatal explican que han “prioriza-

do la expansión de su infraestructura física”, como parte de su estrategia para garantizar “la inclusión financiera”, y que “BancoEstado representa más del 60% del total de la industria bancaria en Chile. Por lo tanto, la entidad ha desarrollado una red de cajeros automáticos extensa para garantizar donde sea necesario”.

Sin embargo, el tema de la seguridad es una de sus prioridades. “El banco está permanentemente implementando rigurosos protocolos para garantizar la seguridad en sus canales físicos y digitales, como también la protección de sus clientes y trabajadores”, señalan,

7.765

cajeros automáticos se registraban en el país a agosto de este año.

aunque descartan referirse a medidas específicas.

Santander, entre las entidades privadas, es la que cuenta con el mayor parque de cajeros automáticos, llegando a los 2.113. El dato, además, muestra un crecimiento de 5,1% respecto de marzo de 2013.

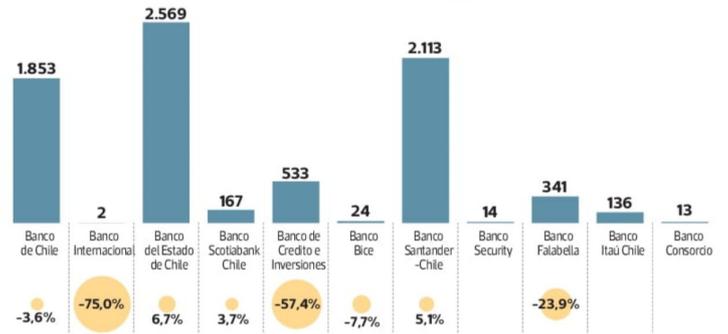
Mavel Miño, gerente Negocio ATM de Banco Santander, detalla que “el aumento en el parque de cajeros automáticos se debe, principalmente, a la estrategia de Banco Santander de participar en distintas licitaciones y tener presencia en el rubro de transporte aéreo y terrestre (aeropuertos, estaciones de ferrocarriles, terminales de buses, metro)”.

Por su parte, desde Banco de Chile indican que, “como es de público conocimiento, a otra entidad financiera se adjudicó la licitación para la prestación de este servicio en la red de Metro de Santiago. Esto, en su defecto, nos ha permitido como Banco de Chile robustecer nuestro foco estratégico compromiso con el país, instalando y habilitando estos equipos que quedaron disponibles en comunas o sectores que no contaban con este servicio”.

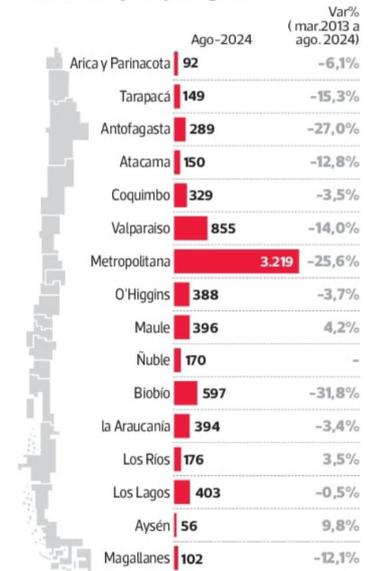
Seguridad

Sin embargo, los problemas de seguridad a inicios de la década pasada implicaron una serie de nuevas medidas, las que se han incre-

Cantidad de cajeros por banco



Número de cajeros por región



mentado desde entonces, lo que también tiene un costo. Miño explica que desde la publicación del decreto 222, en octubre de 2013, han reforzado sus medidas, “cumpliendo con los más altos estándares de seguridad e incorporando, en los últimos años, medidas adicionales como lo son las fundas integradas y elementos disuasivos como el sistema de niebla y de luz estroboscópica en zonas más vulnerables”.

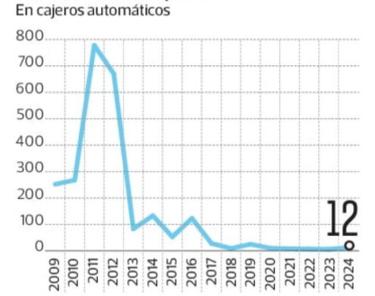
Desde Banco de Chile comentan que, además de cumplir con las medidas del Decreto N° 222, “se han implementado medidas de seguridad adicionales, las que justamente no podemos dar a conocer por motivos de seguridad”.

Pero ello no es gratis. Miño señala que “siempre cumpliremos con los más altos estándares de seguridad, pero es evidente que al requerir medidas adicionales y encarecer la operación del negocio, el poder seguir creciendo se vuelve cada vez más desafiante”.

¿El entintado de billetes es una medida obligatoria que deben tomar los bancos? Opazo comenta que “el entintado es una de las medidas complementarias definidas por el decreto 222, que permite a las instituciones bancarias evaluar si incorporan dicho sistema o si optan alternativamente por otro como el empotramiento (ponerlos dentro de una pared) o el blindaje de los cajeros. Esta última es la que ha sido la más efectiva para evitar que se cometan delitos contra estos dispositivos”.

Opazo agrega que “el entintado fue pilotado y usado hace años, y no resultó una medida efectiva. Esto, por razones operacionales –por ejemplo, activación con temblores– y también porque los billetes entintados, dado que son de polímero, pueden ser tratados para remover las tintas, entre otras acciones, tales como recortar la parte entintada y canjear dichos billetes”.

Delitos informados por SPD



Hasta 14 octubre 2024 por ABIF

FUENTE: CMF y Subsecretaría de Prevención del Delito

