



A LAS ENTIDADES FINANCIERAS:

Ref.: Circular
OPASI 2 - 164.
Recomendaciones a los usuarios de
cajeros automáticos

Nos dirigimos a Uds. para comunicarles que, con el objeto de evitar problemas originados en su utilización, deberán alertar a los usuarios de cajeros automáticos acerca de las precauciones que deben tomar.

Al respecto les señalamos que deberán informarles sobre la necesidad de adoptar, como mínimo, los siguientes recaudos:

- solicitar al personal del banco toda la información que estimen necesaria acerca del uso de los cajeros automáticos al momento de acceder por primera vez al servicio o ante cualquier duda que se les presente posteriormente.
- cambiar el código de identificación o de acceso o clave o contraseña personal ("password", "PIN") asignada por la entidad, por uno que el usuario seleccione, el que no debería ser su dirección personal ni su fecha de nacimiento u otro número que pueda obtenerse fácilmente de documentos que se guarden en el mismo lugar que su tarjeta.
- no divulgar el número de clave personal ni escribirlo en la tarjeta magnética provista o en un papel que se guarde con ella, ya que dicho código es la llave de ingreso al sistema y por ende a sus cuentas.
- no digitar la clave personal en presencia de personas ajenas, aun cuando pretendan ayudarlo, ni facilitar la tarjeta magnética a terceros, ya que ella es de uso personal.
- guardar la tarjeta magnética en un lugar seguro y verificar periódicamente su existencia.
- no utilizar los cajeros automáticos cuando se encuentren mensajes o situaciones de operación anormales.
- al realizar una operación de depósito, asegurarse de introducir el sobre que contenga el efectivo o cheques conjuntamente con el primer comprobante emitido por el cajero durante el proceso de esa transacción, en la ranura específica para esa función, y

retirar el comprobante que la máquina entregue al finalizar la operación, el que le servirá para un eventual reclamo posterior.

- no olvidar retirar la tarjeta magnética al finalizar las operaciones.
- si el cajero le retiene la tarjeta o no emite el comprobante correspondiente, comunicar de inmediato esa situación al banco con el que se opera y al banco administrador del cajero automático.
- en el caso de pérdida o robo de su tarjeta, denunciar de inmediato esta situación al banco que la otorgo.
- en el caso de extracciones cuando existieren diferencias entre el comprobante emitido por el cajero y el importe efectivamente retirado, comunicar esa circunstancia a los bancos en el que se efectuó la operación y administrador del sistema, a efectos de solucionar el problema.

La notificación de estas recomendaciones deberá efectuarse al momento de la apertura de la cuenta que implique la entrega de una tarjeta para ser utilizada en los cajeros automáticos.

Cuando se trate de usuarios que ya participan del servicio, se le efectuarán estas advertencias al remitirles el primer o segundo resumen de cuenta luego de emitida la presente comunicación, sin perjuicio de efectuar posteriores recordatorios si se lo considera conveniente.

Asimismo deberán colocar -en forma visible en los lugares donde se encuentren los cajeros automáticos- carteles con las precauciones que deben adoptar los usuarios del sistema.

Saludamos a Uds. muy atentamente.

BANCO CENTRAL DE LA REPUBLICA ARGENTINA

Ruben A. Escobar
Subgerente de Auditoría
de Sistemas
Superintendencia de Entidades
Financieras y Cambiarias

Alfredo A. Besio
Gerente de Normas para
Entidades Financieras