

Boletín N° 15.034-07

Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señores Insulza y Walker, que regula medidas de seguridad aplicables en las cajas de atención de público de las instituciones bancarias y financieras.

En Argentina, el año 2010, Carolina Piparo, embarazada de 8 meses, fue asaltada a la salida de un Banco y un impacto de bala terminó con la vida de su hijo y el robo del dinero retirado. ¿Cómo fue elegida para el atraco?, en el Banco dieron sus señas por telefonía móvil. Con el tiempo, Carolina fue elegida diputada y sacó adelante el proyecto de ley que prohíbe la utilización de telefonía móvil en bancos.

En Chile, en **marzo de 2021**, la ciudadana peruana Ruth Bocanegra Mendiola, emprendedora estilista que vivía en Chile por más de 15 años, madre de 5 hijos, retiró de un banco una suma de dinero, se dirigió a su domicilio, sin saber que era seguida. Murió baleada fuera de su casa, donde le sustrajeron el dinero. ¿Cómo fue elegida para el atraco? Desde el Banco dieron sus señas por telefonía móvil.

Este proyecto de ley no es una novedad para nadie, ya otros países lo han implementado y con éxito. Ante el aumento del delito y de los robos violentos, creemos que es necesario replicar esos ejemplos. No buscamos ni crear una nueva figura delictiva, ni menos aumentar penas a una ya existente; nuestro propósito es prevenir delitos de cada vez mayor ocurrencia.

Hace un tiempo atrás, esta misma idea fue plasmada en un proyecto de ley en la Cámara de Diputados (Boletín N° 12.887-25), que no prosperó, tal porque los casos de esta clase de robos no eran aún tan frecuentes. Hoy las circunstancias son muy distintas, el fenómeno criminal denominado “salida de bancos”, ha ido

en incremento, a tal punto que el Ministerio Público tiene ya un catastro de las sucursales bancarias donde más se han repetido los asaltos con el mismo *modus operandi*: mareaje al interior del banco por personas que fingen ser clientes y, por medio de teléfonos celulares, dan señas y características de quienes se encuentran retirando el dinero. Es en el banco donde principia la acción delictiva. Todos hemos visto en las noticias el asalto a personas que retiran dineros en sucursales bancarias e instituciones financieras, el que se caracteriza por la identificación, comúnmente conocida como “marcaje”.

Para realizar este marcaje, delincuentes bien presentados ingresan y permanecen en el interior de los Bancos, observando y escuchando hacia el sector de cajas de atención al público. Con esta posición privilegiada detectan los clientes que retiran dinero, para posteriormente tomarles fotografías o describir sus vestimentas y enviar esta información por medio de teléfonos móviles a otro grupo de delincuentes que se encuentran fuera del banco. Estos siguen a la víctima cuando ella sale del banco, para luego interceptarla y sustraerles su dinero. Esta sustracción ocurre normalmente con violencia o intimidación, a veces con resultado de muerte.

Retirar dinero en efectivo de un banco ha pasado a ser un acto riesgoso. Dentro el periodo comprendido entre los años 2017 al 2021, ocurrieron 2002 robos a la salida de banco. De enero a marzo del 2021, ocurrieron 95 asaltos, y en el mismo trimestre del 2022, el número se incrementó en un 79 %.

El factor común en la comisión de este delito, es la falta de privacidad de los clientes al momento del retiro. Los 160 casos en el primer trimestre de este año, permiten confirmar que este fenómeno no se trata de un delito estacionario, ni ha mutado mucho en sus características, sino más bien se trata de un fenómeno criminal, que requiere de una intervención integral para su disminución, según informa el reporte temático de la Fiscalía, de 22 de abril de este año. La unidad

de análisis criminal de la Fiscalía, señala que la calificación delictual con mayor incidencia es el robo con intimidación art. 433, 436 inc. 1° y 438 y luego el robo con violencia del art. 436. Inc. 1°, 433, 438 y 439.

Este tipo de delito, en la mayoría de los casos, principia su ejecución en la comuna de ubicación de la sucursal bancaria y se consuma en otra distinta, que suele coincidir con el domicilio particular o el destino de la víctima. Las comunas de mayor incidencia en la ejecución final del delito, son Santiago y La Cisterna, que concentran 28 y 9 de los 160 casos, siguiendo Cerrillos, La Florida, San Miguel con 8 casos cada una.

Las comunas de mayor incidencia donde principia la ejecución del delito, esto es con el mareaje, son Santiago (en un número muy superior), Renca, Cerrillos y La Cisterna, con 38, 14, 13 10 de los casos, del total de 160. Banco Santander, según el mismo informe, lidera la mayor frecuencia, seguido por el Banco de Chile y Banco Estado, teniéndose presente que son los bancos con mayor número de sucursales.

Las sucursales bancarias donde ocurrieron más mareajes durante el primer trimestre del 2022, por Entidad Bancaria son:

Banco de Chile	N
Eduardo Frei Montalva 1750, Renca	4
Pedro Aguirre Cerda 5799, Cerrillos	3
10 De Julio Huamachuco 1086, Santiago	2

Banco Estado	N
Bandera 66, Santiago	3
Gran Avenida José Miguel Carrera 7893, La Cisterna	3
Plaza De Armas 583, Melipilla	2
Camilo Henríquez 3296, Puente Alto	2

Banco Santander	N
Av. Recoleta 279, Recoleta	4
Gran Avenida José Miguel Carrera 7070, La Cisterna	4
Gran Avenida José Miguel Carrera 8491, La Cisterna	3
Panamericana Norte 1690, Renca	3
San Pablo 2810, Santiago	3

BCI	N
Beaucheff 1453, Santiago	3
Av. Américo Vespucio 2982, Conchalí	2

Scotiabank	N
Av. Pedro Aguirre Cerda 5819. Cerrillos	1
Av. Vicuña Mackenna Orte. 7399, La Florida	1

Itaú	N
IV Centenario 996, Las Condes	1
Santa Elena 2340, San Joaquín	1

Falabella	N
Gran Avenida José Miguel Carrera 4965, San Miguel	1

Fuente: Reporte Temático salidas de banco 1er. Trimestre año 2022, región Metropolitana oriente, 22 de abril de 2022. Unidad de Análisis criminal Fiscalía.

Casi toda la normativa en materia de seguridad de banco en nuestro país, busca proteger a las sucursales bancarias y financieras y su patrimonio. Hoy se debe extender este concepto para agregar las normas mínimas necesarias

que garanticen seguridad para que los clientes retiren sus dineros, las que deben ser implementadas por los bancos.

Dado lo anterior, resulta necesario establecer medidas de seguridad que se ajusten a nuevos y más altos estándares para prevenir y combatir la acción delictual, a objeto de proteger la vida e integridad física de las personas que concurren a las cajas de atención al público, así como también sus patrimonios.

Ya hay cuerpos normativos que de forma somera se refieren a la materia. El artículo primero del decreto exento 1.122 sobre medidas mínimas de seguridad para las empresas consideradas en el art. 3º del decreto ley 3607, dispone que los Organismos de Seguridad de las entidades a que se refiere el artículo tercero del Decreto Ley N° 3.607, entre las que se encuentran las instituciones bancarias o financieras, deberán considerar dentro de sus estudios de Seguridad, al menos, los siguientes aspectos: a) Salvaguardar la vida e integridad física del público, de su personal y el patrimonio de dichas instituciones; b) Prevenir y neutralizar la acción delictual; c) Evitar la alarma pública frente a eventuales delitos; d) Capacitar al personal en las disposiciones de seguridad establecidas, con el objeto de obtener reacciones adecuadas y oportunas, frente a cualquier eventualidad.

Pero estas normas se refieren a delitos que comienzan y concluyen al interior del banco y no a aquellos que, por su naturaleza, son de ejecución continua. Por ello creemos necesario reforzar sustantivamente las medidas de seguridad aplicables en las cajas de atención al público de instituciones bancarias o financieras. Tales medidas son de carácter preventivo, e incluyen la instalación de barreras visuales para la protección de la privacidad en las transacciones en la caja o línea de cajas; la prohibición expresa del uso de equipos de telefonía o comunicación móviles que permitan enviar mensajes y captar imágenes, el cumplimiento de ciertas medidas al interior de las sucursales bancarias que

tiendan a fiscalizar tanto el ingreso como la permanencia en ellos dentro de ellas y otras. Estas medidas preventivas adicionales fundamentan el siguiente proyecto de ley.

Texto

PROYECTO DE LEY

TÍTULO I

Aspectos generales

Artículo 1º: **Ámbito de aplicación.** La presente ley tiene por objeto regular las medidas mínimas de seguridad aplicables en las cajas de atención al público de instituciones bancarias o financieras, denominadas en adelante, e indistintamente, "cajas", con el objetivo de proteger la vida e integridad física de las personas que concurren a las cajas de atención al público, así como también sus patrimonios.

Artículo 2º: **Entidades obligadas.** Estarán obligadas al cumplimiento de las normas del presente texto legal, las entidades bancarias y financieras de cualquier naturaleza y las empresas de apoyo al giro bancario, que posean cajas de atención al público, denominadas en adelante como "entidades obligadas".

El cumplimiento de estas normas por parte de la entidad obligada compete a todas sus divisiones, unidades, secciones y áreas, cualquiera que sea su denominación, sin restringirse sólo a aquellas relacionadas con materias de seguridad.

Artículo 3º: **Incorporación en los estudios de seguridad.** Las medidas mínimas de seguridad que, de acuerdo con el presente texto legal, resulten aplicables a las entidades obligadas, en lo relativo a la instalación y operación de cajas de atención al público, deberán incorporarse en sus respectivos estudios de

seguridad, regulados en el decreto ley N° 3.607, de 1981, donde deberán complementar la información con el listado de sucursales que posean, cantidad de cajas de atención al público, con indicación de su ubicación y las medidas de seguridad adoptadas a su respecto, los mismo tratándose de una nueva sucursal, adjuntando la documentación y/o certificación que corresponda, de conformidad con este cuerpo normativo. Corresponderá que dicho estudio de seguridad se encuentre siempre disponible y actualizado en caso de ser requerido por Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y Ministerio Público.

Artículo 4º: Fiscalización. Corresponderá determinar la fiscalización del cumplimiento de las medidas de seguridad aplicables a las cajas de atención al público por parte de las entidades obligadas, a empresas de seguridad privada contratadas por las entidades obligadas para tal efecto, que cumplan con las certificaciones respectivas.

Artículo 5º: Sanciones aplicables. El incumplimiento por parte de las entidades obligadas de las medidas de seguridad reguladas en el presente texto legal, da lugar a las sanciones contempladas en el inciso octavo del artículo 3º del decreto ley N° 3.607, de 1981.

TÍTULO II

Párrafo 1º

De las medidas preventivas de difusión

Artículo 6º: Difusión para la prevención del delito. Las entidades obligadas deberán realizar difusión y propaganda en sus sucursales y sitios web, sobre las medidas que los clientes deben tomar para evitar la comisión de estos delitos, principalmente aquellas destinadas a informar sobre la preferencia de la utilización de documentos comerciales para evitar el retiro de altas sumas de dineros, como las condiciones que deben cumplir toda persona que ingrese a estas entidades.

Párrafo 2º**Medidas de seguridad físicas**

Artículo 8º: Separación del área de caías v de espera de atención. Se deberá contar, acorde con la disposición y el diseño de cada sucursal, con barreras visuales para la protección de la privacidad en las transacciones en la caja o línea de cajas, de forma que las personas que están a la espera de ser atendido por las referidas cajas no puedan observar las actividades que se desarrollan en esos lugares. Sin perjuicio de la anterior, las referidas barreras, deberán permitir la visualización desde la posición de las cajas hacia el recinto de espera atención al público pero no a la inversa, utilizando el material apropiado para ese fin, sin que ello afecte la normal toma de imágenes de los movimientos mediante el circuito cerrado de televisión.

Además, en la caja o línea de cajas, se deberá contar con barreras visuales 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 a cargo de dicha función.

Artículo 9º: Silenciamiento v ocultamiento de máquinas contadoras de billetes. Toda caja de atención de público que cuente con una máquina contadora de billetes, deberá tomar medidas para asegurar el silenciamiento y ocultamiento de ésta, que impida que desde la zona de espera, o de la caja contigua, se logre percibir o escuchar cuando se esté realizando un retiro sumas de dinero.

Artículo 10º: Sistema de grabación de imágenes. Las entidades obligadas deberán adoptar las medidas para que la caja o línea de cajas y el recinto

donde se encuentre instalada, cuenten con un sistema de grabación de imágenes de alta definición, que mediante una cámara externa capte y almacene aquella actividad que se produzca en torno a la caja durante su operación.

El sistema de grabación de imágenes estará conectado en línea a una central de monitoreo, perteneciente a la entidad obligada o contratada por la misma especialmente para estos efectos, que permitirá el acceso inmediato a dichas imágenes en el evento de que ser requerido por autoridad competente.

Las imágenes captadas por el sistema de grabación serán almacenadas y estarán disponibles por un plazo mínimo de 120 días. Sin embargo, en el caso de ser requerido por alguna autoridad o suceda la activación de sus sistemas de seguridad, la entidad tendrá la obligación de mantener las grabaciones de dicho evento por un período de veinticuatro meses.

Cada entidad obligada deberá tener disponible un canal único, oportuno y moderno de transferencia de las imágenes en caso de serle requerido por Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y Ministerio Público, que de garantía de la cadena de custodia.

Las cámaras deben estar situadas cubriendo los siguientes objetivos:

- a) Acceso: las cámaras deberán permitir la toma de las personas que ingresan al local de frente, es decir, deben estar posicionadas mirando hacia la o las puertas de ingreso tanto de personal como público en general. Deberán estar instaladas en forma que permitan apreciar nítidamente el rostro y demás características físicas de las personas.
- b) Línea de cajas: las cámaras deben estar instaladas de manera de captar nítidamente el rostro y demás características físicas de las personas que se acercan a cada caja de atención de público, no permitiéndose una cámara cubrir más de una caja.
- c) Sector de espera. Se instalarán cámaras en el sector destinado a los clientes que esperan ser atendidos por las cajas, las cuales deberán ser ubicadas de manera que puedan apreciar de manera completa, clara y nítida, la actividad que están realizando estas personas.

d) Lugares estratégicos: Deberá agregarse la instalación de cámaras que cubran los exteriores del local y adyacencias, como aceras de acceso y estacionamientos entre otros.

Artículo 11°: Registro de ingreso nominativo de clientes. En cada una de las entidades, se deberá implementar terminales con registro de huellas digitales, que permitan el almacenamiento de los registros dactilares de todos quienes ingresen a dichas sucursales, Estos terminales deberán incluir también una cámara, de alta resolución, que permita capturar automáticamente la imagen del rostro de quien registre su huella. Los registros de los terminales deberán almacenarse en un sistema protegido, que permita su respaldo por al menos 120 días. Sera obligatorio a toda persona que ingrese a una entidad obligada, realizar este registro dactilar. Artículo 12°: Ubicación de asientos de espera. En aquellas entidades obligadas que dispongan de asientos para que sus clientes esperen ser atendidos por las cajas, estos deberán ser ubicados de forma tal que las personas que se sientan den la espalda al sector de las cajas.

Párrafo 3°

Medidas de seguridad relativas al ingreso y permanencia para prevenir la comisión de delitos

Artículo 13°: Las entidades obligadas deberán ejercer el derecho de admisión, respecto de quienes infrinjan las condiciones de ingreso y permanencia o cuando existan motivos que justifiquen razonablemente la utilización de dicha facultad.

Son condiciones de ingreso y permanencia las siguientes:

- a) No utilizar sombreros u otros atuendos que oculten el cabello total o parcialmente, salvo que formen parte de la condición de la persona, como la toca de las religiosas o el trarilonco de la mujer mapuche.
- b) No utilizar anteojos de sol u oscuros que oculten los ojos, salvo que la persona los use permanentemente por prescripción médica.
- c) No utilizar terminales de telefonía móvil u otros aparatos electrónicos de comunicación, incluyendo tabletas y computadores portátiles que permiten la

toma de fotografías y el uso de mensajería y afines.

Artículo 14°: Las entidades deberán adoptar los medios técnicos conducentes para el ejercicio del derecho de admisión, debiendo instalar señaléticas que informen las condiciones, al menos en el ingreso a la sucursal, en la sala de espera de las cajas de atención de público y en los sitios web de las entidades. El vigilante privado deberá aplicar las medidas necesarias para el cumplimiento de estas disposiciones.

Párrafo 4°

Medidas relacionadas a los vigilantes privados

Artículo 15°: Cámaras corporales. Además de los elementos de seguridad con los que debe contar actualmente cada vigilante, se incorporará el uso de cámaras corporales, cuyas especificaciones técnicas deben encontrarse ajustadas a los más altos estándares de calidad.

Artículo 15°: Cada sucursal deberá contar con una cantidad mínima de dos vigilantes privados.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero: Las disposiciones del presente texto legal entrarán en vigencia desde su publicación en el Diario Oficial, respecto de las cajas que se instalen, reinstalen o reemplacen a partir de dicha fecha.

Artículo segundo: Tratándose de cajas instaladas con anterioridad a la fecha de publicación del presente texto legal, deberán implementar las medidas de seguridad previstas en esta norma o ajustar las que posean a las contempladas en ella, de acuerdo a las siguientes

- a) 40% del total de sucursales de cada entidad obligada que posea cajas pagadoras, deberá cumplir con esta norma en un período máximo de 7 meses contados desde su publicación en el diario oficial.
- b) 60% del total de sucursales de cada entidad obligada que posea cajas pagadoras, deberá cumplir con esta norma en un período máximo de 14 meses contados desde su publicación en el diario oficial.

Artículo tercero: Para los efectos de lo indicado en el artículo anterior, en el plazo de 30 días desde la fecha de la publicación en el diario oficial de esta norma, cada entidad obligada deberá tener un informe elaborado y disponible en caso de serle requerido por Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile y Ministerio Público, del total de sucursales que al tener una o más cajas pagadoras quedaran sometidas a esta normativa, y los plazos, respecto de cada una de ellas, en los cuales darán cumplimiento a estas nuevas medidas.