

SENADO DE PUERTO RICO

P. del S. 56

2 de enero de 2009

Presentado por el señor *Arango Vinent*

Referido a las Comisiones de Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Pública; y de Seguridad Pública y Asuntos de la Judicatura

LEY

Para adoptar la Ley para la Instalación en Cajeros Automáticos de Facilidades de Alerta de Emergencias Conectadas al Sistema 9-1-1 con el fin de requerir a todas las instituciones bancarias que provean servicio de cajeros automáticos (*ATM's*) que se encuentren ubicados en el exterior de un establecimiento bancario o no bancario, la instalación en los mismos de botones de notificación de emergencias que estén conectados al servicio de emergencias conocido como el Sistema 9-1-1 y requerir a todas las instituciones bancarias que brinden cualquier tipo de servicio de cajeros automáticos (*ATM's*) que provean a sus clientes un número de identificación personal para situaciones de emergencia que al ser activado envíe una comunicación de emergencia al Sistema 9-1-1 y otros fines.

EXPOSICION DE MOTIVOS

La seguridad de los ciudadanos es una prioridad para la presente Asamblea Legislativa. La creciente modalidad de *carjackings* y de asaltos en la Isla en los cuales los criminales obligan bajo amenaza a las personas que secuestran a manejar sus automóviles hasta cajeros automáticos y retirar fondos de sus cuentas, hace imperativo que esta Asamblea Legislativa adopte medidas innovadoras que garanticen mayores niveles de seguridad y protección a la ciudadanía. Según datos de la Policía, en Puerto Rico, al menos una persona es víctima de 'carjacking' cada 24 horas. Datos de la División de Vehículos Hurtados de la Policía indican que para el año 2004, el número de casos de 'carjacking' fue de 398. En lo que va de este año, hasta el pasado 7 de julio - es decir en 188 días- las cifras alcanzaban los 201 casos.

La Policía de Puerto Rico y la de los municipios, han tomado medidas específicas para enfrentar este tipo de crímenes. La Asociación de Bancos ha anunciado recientemente que todas sus instituciones miembros fortalecieron los protocolos establecidos con la Policía y el FBI, para la investigación y el esclarecimiento de este tipo de casos.

Los cajeros automáticos, conocidos en el idioma inglés como *automatic teller machines (ATM's)*, han sido una de las innovaciones tecnológicas bancarias de mayor impacto para los consumidores a través de todo el mundo. Puerto Rico no ha sido la excepción y desde su establecimiento en los años ochenta, los cajeros automáticos se han convertido en uno de los instrumentos más utilizados por los puertorriqueños para realizar sus transacciones bancarias.

Se estima que existen alrededor de 1,200 cajeros automáticos alrededor de la Isla, a través de los cuales se realizan sobre dos millones (2,000,000) de transacciones bancarias, en su mayoría, retiros de dinero en efectivo. Como parte de la oferta de servicio de los bancos a su clientela, la accesibilidad a cajeros automáticos a toda hora, todos los días y a través de toda la Isla, constituye uno de los principales atractivos para el consumidor. Por tal razón un enorme número de estos cajeros automáticos han sido ubicados por los bancos en lugares localizados en el exterior de establecimientos comerciales bancarios y no bancarios. De esta manera el acceso a los mismos no queda limitado al horario regular de servicio al público ofrecido por el establecimiento y se hace disponible, a toda hora y todos los días, los servicios provistos por el cajero automatizado.

La numerosidad de cajeros automáticos, su extensa localización, su accesibilidad, así como la frecuencia con la cual los consumidores realizan transacciones en los mismos, imposibilitan que la Policía de Puerto Rico y las policías municipales puedan brindar vigilancia directa y efectiva a este tipo de facilidad. Desafortunadamente, los usuarios de estos cajeros automáticos carecen de un sistema de alerta efectivo que les permita lograr acceso inmediato a las autoridades policíacas en caso de que se cometa un delito.

Para enfrentar esta situación, diversas entidades bancarias en más de treinta estados de los Estados Unidos han instalado en sus cajeros automáticos un botón visible y debidamente rotulado que al ser activado por un usuario en una situación de emergencia policíaca o médica, provee comunicación y notificación inmediata a las autoridades a través de su conexión con los servicios de emergencias del 9-1-1. El costo de implementación de este tipo de tecnología en las *ATM's* ha demostrado ser relativamente económico, particularmente si se toma en consideración

las enormes ganancias que generan los bancos. En muchos casos la instalación de este tipo de dispositivo por parte de un sinnúmero de bancos a lo largo de los Estados Unidos ha sido completamente voluntaria. En Puerto Rico este tipo de solución no se ha implementado aún.

La tendencia más reciente en muchas de las ciudades más importantes de los Estados Unidos y con los mayores índices de criminalidad, como Philadelphia, Detroit, Honolulu, así como en los estados de Nueva Jersey, Ohio, California y Nueva York, es la adopción de legislación que obligue a las instituciones bancarias a dotar a sus cajeros automáticos de este tipo de dispositivo de emergencia con conexión a los sistemas 9-1-1. Investigaciones recientes han reflejado que ha habido una merma significativa en delitos relacionados con los cajeros automáticos y en sus alrededores en aquellos lugares en los cuales se ha implementado este tipo de solución.

Recientemente, además, el *National Emergency Number Association (NENA)* ha propuesto otra medida innovadora que puede ser implementada para atender emergencias policíacas relacionadas con las *ATM's*. La misma consiste en la asignación al cliente por parte de la institución bancaria, además de su número de identificación personal (*PIN*), de un número de identificación personal alternativo para ser utilizado en situaciones de emergencias policíacas, que en inglés se conoce como "*Special Duress PIN*". Lo anterior podría ser implementado por los bancos mediante una sencilla modificación de sus programas (software) a través de los cuales se asignan dichos números de identificación personal.

El delincuente que fuerza a la persona a realizar un retiro de una *ATM* desconoce que el número que está pulsando su víctima es ese número alternativo. Tan pronto el sistema reconoce que el usuario activó ese número de emergencia alternativo, este envía automáticamente un aviso electrónico al centro de despacho de emergencias proveyendo a éste la localización de la *ATM* donde se está suscitando la emergencia, el nombre y la fotografía del usuario y las imágenes capturadas por las cámaras instaladas en la *ATM* y en los alrededores. Inmediatamente el centro de despacho notifica a la policía y obtiene grabaciones de video de cualesquiera cámaras de tránsito localizadas en las áreas cercanas y de las ubicadas en el establecimiento donde ubique la *ATM*. La máquina autoriza el retiro del dinero sin levantar sospechas de naturaleza alguna en el delincuente, mientras permite que las autoridades policíacas se movilicen al área para efectuar la intervención.

Esta Asamblea Legislativa considera necesario dotar de este tipo de mecanismos innovadores a los cajeros automáticos localizados en Puerto Rico. De esta manera se promueve la seguridad y la protección de todos los usuarios de cajeros automáticos en la Isla y servir de disuasivo a los criminales para reducir la incidencia de este tipo de delitos.

La presente pieza legislativa no busca estimular a las víctimas de este tipo de delitos a actuar fuera del ámbito de las exigencias del asaltante ni a que arriesguen sus vidas. Más bien, esta Asamblea Legislativa busca proveer a la ciudadanía de unos mecanismos sencillos, innovadores, confiables y efectivos que le permitan, de ser necesario, una conexión inmediata con el Sistema 9-1-1 para obtener apoyo de emergencia. Estos dos mecanismos aumentarán, además, la capacidad de las fuerzas policíacas de Puerto Rico para responder más efectivamente en caso de una emergencia de naturaleza criminal. De igual manera, se beneficiarán de esta iniciativa todas las entidades gubernamentales responsables del manejo de incidentes de emergencia ya que estas herramientas servirán para atender de manera rápida y efectiva, todo tipo de emergencias.

La Asamblea Legislativa de Puerto Rico entiende que los residentes de Puerto Rico se beneficiarían enormemente con la adopción de la presente legislación, la cual servirá como un poderoso disuasivo adicional a los delincuentes para que estos cesen este tipo de actividad delictiva.

DECRETASE POR LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE PUERTO RICO:

1 **Artículo 1. - Título.**

2 Esta Ley se conocerá como la “Ley para la Instalación en Cajeros Automáticos de
3 Facilidades de Alerta de Emergencias Conectadas al Sistema 9-1-1.”

4 **Artículo 2. - Aplicabilidad.**

5 En cuanto a las disposiciones contenidas en esta ley relativas a la instalación en cajeros
6 automáticos de botones de alerta de emergencias conectados al Sistema de Emergencias 9-1-
7 1, las mismas serán de aplicación a toda institución bancaria que cuente con facilidades de
8 cajeros automáticos, conocidos en el idioma inglés como *Automatic Teller Machines* o

1 *ATM's*, que se encuentren ubicados en el exterior de un establecimiento comercial bancario o
2 no bancario.

3 En cuanto a las disposiciones contenidas en esta ley relativas al requerimiento de
4 proveer a usuarios de *ATM's* un número de identificación personal para situaciones de
5 emergencia, conocido en inglés como un *Special Duress PIN*, las mismas serán de aplicación
6 a todas las instituciones bancarias que provean cualquier tipo de servicio de cajeros
7 automáticos (*ATM's*) a sus clientes.

8 **Artículo 3 – Definiciones.**

9 Para propósitos de esta ley, los siguientes términos tendrán los siguientes significados:

- 10 (a) Banco (s) - Significará una corporación o entidad organizada y autorizada
11 para operar bajo las disposiciones de la Ley Núm. 55 de 12 de mayo de 1933,
12 según enmendada, conocida como la Ley de Bancos.
- 13 (b) Banco(s) Extranjero(s) - Significará una corporación o entidad organizada con
14 el propósito de dedicarse a negocios bancarios bajo las leyes de otro territorio
15 o estado, o de los Estados Unidos, o de un país extranjero, que mantenga un
16 banco y haga negocios en el lugar de su incorporación y que haya sido
17 autorizado para operar en Puerto Rico de acuerdo con las disposiciones de la
18 Ley Núm. 55 de 12 de mayo de 1933, según enmendada, conocida como la
19 Ley de Bancos.
- 20 (c) Cajero(s) Automático(s) – Cualquier mecanismo que esté atado a las cuentas
21 y registros de una institución bancaria y que permita a los consumidores
22 realizar transacciones bancarias, incluyendo, pero sin limitarse, a
23 transferencias de cuentas, depósitos, retiros en efectivo, solicitud de

- 1 información de balances y pagos de préstamos. Se conocen en el idioma
2 inglés como *Automatic Teller Machines (ATM's)*.
- 3 (d) Facilidad(es) de Cajero(s) Automático(s) – Un área dentro del control y
4 dominio de una institución bancaria que incluye uno o más cajeros
5 automáticos. Incluye cualquier espacio adyacente que se haga disponible a
6 clientes de la institución bancaria luego de los horarios de negocios regulares
7 de dicha institución. Incluye, además, cualquier cajero automático que se
8 encuentre localizado en el interior o en el exterior de un establecimiento
9 comercial no bancario.
- 10 (e) Institución Bancaria(s) – Incluye a los bancos organizados de acuerdo a las
11 Leyes de Puerto Rico, y los bancos extranjeros operando en Puerto Rico de
12 acuerdo con las disposiciones de la Ley Núm. 55 de 12 de mayo de 1933,
13 según enmendada, conocida como la Ley de Bancos.
- 14 (f) Mecanismo(s) de Acceso – Tarjeta, código secreto o cualquier otro método
15 de acceso a la cuenta de un consumidor, o cualquier combinación de los
16 anteriores, que pueda ser utilizado por el consumidor para propósitos de iniciar
17 transferencias electrónicas de fondos.
- 18 (g) Número de Identificación Personal – Conocido en el idioma inglés como el
19 *Personal Identification Number (PIN)*. Es un código o mecanismo de acceso
20 numérico mediante cuya entrada en un cajero automático se permite al usuario
21 el inicio de transacciones electrónicas de fondos.
- 22 (h) Número de Identificación Personal de Emergencia – Conocido en el idioma
23 inglés como el *Special Duress Personal Identification Number (Special*

1 *Duress PIN*). Es un código o mecanismo de acceso numérico alternativo al
2 número de identificación personal y adicional a éste, mediante cuya entrada en
3 un cajero automático, en caso de una emergencia de naturaleza policíaca,
4 médica o de bomberos, permite al usuario el inicio de transacciones
5 electrónicas de fondos y al mismo tiempo envía automáticamente un aviso
6 electrónico al centro de despacho de emergencias proveyendo a éste la
7 localización de la emergencia, el nombre y la fotografía del usuario y las
8 imágenes capturadas por las cámaras instaladas en la *ATM* y en los
9 alrededores, que provoca que el centro de despacho notifique a las autoridades
10 a cargo de atender la emergencia.

11 (i) Persona - Se refiere a personal natural o jurídica, según surja del contexto en
12 el cual se utilice el término.

13 **Artículo 4. - Obligación de instalar en cajeros automáticos facilidades de alerta de**
14 **emergencias conectadas al Sistema de Emergencias 9-1-1.**

15 Dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de vigencia de la presente ley:

16 (a) Será obligación de toda institución bancaria que cuente con cajeros
17 automáticos localizados en el exterior de un establecimiento comercial
18 bancario o no bancario, tener instalado en los mismos un botón visible y
19 claramente rotulado, el cual para propósitos de esta ley se denominará Botón
20 de Emergencias 9-1-1. Será obligación de dichas instituciones bancarias
21 asegurarse de cada uno de sus cajeros automáticos localizados en el exterior de
22 un establecimiento comercial bancario o no bancario tengan instalada, y en
23 operación, una línea telefónica de voz que permita que con la activación del

- 1 Botón de Emergencias 9-1-1 el cliente que se encuentre realizando una
2 transacción a través de un mecanismo de acceso al mismo pueda notificar al
3 Sistema de Llamadas 9-1-1, de ser necesario, mediante una conexión
4 telefónica inmediata, la ocurrencia de una situación delictiva o de emergencia
5 que requiera la presencia inmediata de la policía o de los servicios de
6 emergencias médicas al lugar o al área donde ubica dicho el cajero automático.
- 7 (b) Todo cajero automático en el cual se instale el Botón de Emergencias 9-1-1
8 deberá contener, además, en un lugar conspicuo y visible, un aviso de
9 advertencia a toda persona que utilice el mismo, a los fines de que cualquiera
10 que active voluntariamente el servicio de emergencias 9-1-1 provisto por esta
11 ley, a sabiendas de que no existe una emergencia real, estará sujeta a ser
12 encausada criminalmente y podría, además, responder civilmente por tal
13 actuación ilegal.
- 14 (c) Disponiéndose que el Botón de Emergencias 9-1-1 que se instale en los cajeros
15 automáticos solamente podrá ser activable mediante el uso de un mecanismo
16 de acceso, según definido en esta ley.
- 17 (d) Será obligatorio, además, requerir a todas las instituciones bancarias que
18 provean cualquier tipo de servicio de cajeros automáticos (*ATM's*) que asignen
19 a sus clientes un Número de Identificación Personal de Emergencia, conocido
20 en el idioma inglés como el *Special Duress Personal Identification Number*
21 (*Special Duress PIN*). Este Número de Identificación Personal de Emergencia
22 estará disponible para y deberá ser utilizado por el cliente, exclusivamente, en
23 situaciones de emergencia. La institución bancaria deberá asegurarse de

1 instalar los sistemas necesarios que permitan a su usuario al utilizar su tarjeta y
2 a retirar dinero de una *ATM* pulsar dicho número de emergencia y que a través
3 de dicha entrada numérica, además de permitir el retiro solicitado, produzca el
4 envío inmediato de un aviso electrónico al centro de despacho de emergencias
5 el cual contendrá, como información mínima, la localización de dicha *ATM*, el
6 nombre y la fotografía del usuario, e imágenes capturadas por cualesquiera de
7 las cámaras instaladas en la *ATM* y en sus alrededores.

8 **Artículo 5. - Delito.**

9 Cualquier persona que, a sabiendas de que no existe una emergencia real, active
10 voluntariamente el servicio de emergencias 9-1-1 provisto por esta ley, incurrirá en delito
11 menos grave, y culpable que se le hallare, estará sujeto a la imposición de una multa de hasta
12 un máximo de \$5,000.00 o a reclusión por hasta un máximo de noventa (90) días o ambas
13 penas, a discreción del Tribunal.

14 **Artículo 6 - Supervisión.**

15 La Policía de Puerto Rico, la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones y la Junta
16 de Gobierno del Servicio de Emergencias 9-1-1, estarán a cargo de la implementación de esta
17 ley, por lo cual serán responsables de establecer conjuntamente los procedimientos y los
18 protocolos necesarios para poner el sistema en operación. Deberán, además, supervisar el
19 cumplimiento por parte de las instituciones bancarias de las disposiciones contenidas en la
20 misma. La Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones y la Junta de Gobierno del Servicio
21 de Emergencias 9-1-1 serán responsables de brindar el apoyo técnico y asesoramiento experto
22 necesario para la implementación de este sistema.

1 Se autoriza a la Policía de Puerto Rico, mediante consulta con la Junta de Gobierno del
2 Servicio de Emergencias 9-1-1 y con la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones, a
3 adoptar aquella reglamentación que estimen necesaria para adelantar los objetivos de esta ley.

4 Se faculta, además, a la Policía de Puerto Rico a establecer, imponer y cobrar multas
5 administrativas a aquellas instituciones bancarias que incumplan con lo dispuesto en esta ley
6 y en la reglamentación que se apruebe al amparo de la misma. Disponiéndose que la multa
7 que se imponga, en ningún caso, podrá ser menor de \$5,000.00 por cada violación.

8 **Artículo 7. - Vigencia.**

9 Esta ley entrará en vigor a los seis (6) meses de su aprobación.