



# BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Montevideo, 07 de Junio de 2021

## COMUNICACION N°2021/0105

**Ref: INSTITUCIONES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA Y EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE CRÉDITOS DE MAYORES ACTIVOS – Comunicación de eventos vinculados a Tecnología, Sistemas y Seguridad de la Información.**

Se pone en conocimiento de las Instituciones de Intermediación Financiera y las Empresas Administradoras de Créditos de mayores activos, que deberán presentar información acerca de todo evento que pudiera afectar a los servicios y/o a sus clientes, que por su impacto implique una afectación al riesgo operacional y/o de reputación de la institución y/o del sistema financiero de forma global.

### A) Tipología de eventos

Los eventos a reportar podrán implicar, de manera no taxativa:

- Caídas de sistemas principales de gestión financiero-contable o sistemas sensibles que puedan afectar la operativa de la institución y/o interrumpir la prestación de servicios financieros a los clientes.
- Afectación de un canal de atención al cliente independientemente de su causa, ya sea por problemas en el propio canal o de un sistema que lo atienda.
- Dificultades para cumplir con las obligaciones inherentes al giro autorizado
- Vulneración de sistemas que derive en exposición de información sensible al negocio financiero y/o datos personales de los clientes u otras partes interesadas (por ejemplo: ataque de “Phishing” exitoso, robo de identidad, vulneración de redes sociales institucionales, etc.)

Los eventos deberán comunicarse ya sea que ocurran en instalaciones propias o de proveedores de servicios tercerizados.

Deberán considerarse además los eventos que, sin afectar sistemas propios de la institución, igualmente puedan impactar en los servicios prestados y/o el reconocimiento de operaciones, exposición de datos sensibles, etc.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

En todos los casos deberán reportarse, como mínimo, eventos que:

1. Ameriten efectuar una comunicación a los clientes, Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC) o cualquier otra entidad o autoridad nacional.
2. Impliquen aplicación total o parcial del Plan de Continuidad del Negocio (BCP) y/o Plan de Recuperación de Desastres (DRP).
3. Implice la interrupción o afectación de servicios en algún canal de atención al cliente por un lapso igual o superior a 30 minutos.
4. Afecten servicios al 10% o más de los clientes.
5. Impliquen la exposición de información sensible y datos personales del 5% o más de los clientes.

### **B) Plazo y modalidad de reporte**

Se deberá informar a la Superintendencia de Servicios Financieros (SSF) al correo electrónico “ssfincidentes@bcu.gub.uy”.

Los eventos emergentes deberán comunicarse a la brevedad posible una vez se tome conocimiento de los mismos, aunque no se tenga toda la información disponible, la cual deberá complementarse en reportes posteriores.

Los eventos programados deberán comunicarse al menos 24 horas antes de su inicio.

En el caso previsto en el numeral 1 del punto anterior, el reporte a la Superintendencia de Servicios Financieros deberá realizarse al menos concomitantemente a las demás comunicaciones.

### **C) Contenido del reporte**

- Fecha y hora de detección del evento.
- Fecha y hora de ocurrencia del mismo.
- Descripción detallada.
- Sistemas informáticos y áreas de negocio involucrados.
- Canales de atención al cliente afectados (Agencias, Sucursales, e-Banking, Cajeros Automáticos, Corresponsales Financieros, etc.)
- Plan de acción para mitigar el evento
- Nombre y teléfono del responsable de la Institución asignado al caso.

La SSF podrá requerir información adicional sobre las medidas adoptadas.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

### D) Vigencia

Deberán comunicarse eventos con fecha de detección igual o posterior al **01/07/2021**.

La presente Comunicación es complementaria e independiente del reporte de eventos de pérdida e indicadores de Riesgo Operativo, requerido por los artículos 582.7, 586.2, 644.5 y 644.6 de la Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero.

**CRISTINA RIVERO**

Intendente  
Supervisión Financiera

Exp. 2021/00920