



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Montevideo, 28 de julio de 2023

### COMUNICACIÓN N° 2023/147

**Ref: ADMINISTRADORES DE POS, ADQUIRENTES, CÁMARAS DE COMPENSACIÓN AUTOMATIZADA, PROCESADORES, IEDES, SWITCH, PSPC - Comunicación de eventos vinculados a Tecnología, Sistemas y Seguridad de la Información.**

Se pone en conocimiento de las instituciones reguladas y supervisadas por la Gerencia de Sistema de Pagos, 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 o de reputación de la institución o del sistema de pagos en forma global.

#### A) Tipología de eventos

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

- Caídas de sistemas que puedan afectar la operativa de la institución o interrumpir la prestación de servicios 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 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 a sistemas propios de la institución, igualmente puedan impactar en los servicios prestados o el reconocimiento de operaciones, exposición de datos sensibles, etc.

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) 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. Afecte servicios al 10% o más de los clientes.



## BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

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 al Departamento de Normativa y Vigilancia de la Gerencia de Sistema de Pagos mediante nota a través del Portal IDI (tipo de dato 69 – Sistema de Pagos). En caso de no contar con acceso a esta plataforma, se deberá informar a través de Trámites en Línea, opción disponible en la web del Banco - [https://www.bcu.gub.uy/Acerca-de-BCU/Paginas/Tramites\\_Publico.aspx](https://www.bcu.gub.uy/Acerca-de-BCU/Paginas/Tramites_Publico.aspx), o en forma excepcional, al correo electrónico de [normativayvigilancia@bcu.gub.uy](mailto:normativayvigilancia@bcu.gub.uy).

Los eventos emergentes deberán comunicarse a la brevedad posible una vez se tome conocimiento de los mismos, incluso en los casos en que 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 A), el reporte a la Gerencia de Sistema de Pagos 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.
- Plan de acción para mitigar el evento.
- Nombre y teléfono del responsable de la institución asignado al caso.

El Departamento de Normativa y Vigilancia de la Gerencia de Sistema de Pagos podrá requerir información adicional sobre las medidas adoptadas.

### **D) Vigencia**

Deberán comunicarse con fecha de detección igual o posterior al 01/09/2023.

**DE LOS HEROS MENDEZ, ANA CLAUDIA**  
GERENCIA DE SISTEMA DE PAGOS