

BANCO CENTRAL DE VENEZUELA

RIF: G-20000110-0

Caracas, 09 de enero de 2019

CIRCULAR

Se informa a los bancos universales y microfinancieros regidos por el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario y otras leyes especiales, que atendiendo a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Banco Central de Venezuela, en concordancia con el artículo 7 numeral 8 ejusdem, a partir de la presente fecha deberán reportar a este Instituto los incidentes operacionales que hayan producido una perturbación o falla en las operaciones y procesos que tengan por objeto la tramitación y ejecución de órdenes de transferencias de fondos y/o valores, que impliquen: i) su interrupción por más de treinta (30) minutos; o, ii) que el número de operaciones no procesadas sea superior al diez por ciento (10%) del número de operaciones promedio diaria del sistema; o, iii) que el monto de las operaciones no procesadas supere el cinco por ciento (5%) del monto promedio procesado en el último mes.

En este sentido, se instruye que dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al término de cada mes, deberá enviarse a la Unidad de Análisis del Mercado Financiero adscrita a la Vicepresidencia de Operaciones Nacionales de este instituto, un reporte con el detalle de los servicios afectados durante todo el mes transcurrido, debidamente elaborado conforme al modelo dispuesto en la dirección electrónica <http://www.bcv.org.ve/sistema-de-pagos/aspectos-legales/actos-administrativos>; el cual tendrá que ser remitido en formato XLS a través del correo electrónico UNAMEF_Riesgo_Operativo@bcv.org.ve. Si algún banco no sufriese incidentes operacionales que concuerden con las características descritas anteriormente, deberá enviar el reporte mencionado haciendo esa salvedad.

En caso de presentarse algún incidente que implique la interrupción total durante al menos tres (3) horas de los servicios prestados en alguno de los canales transaccionales, a saber: Cajeros Automáticos (ATM), Puntos de Venta (POS), Oficinas, Páginas de internet (WEB), Mensajería de texto (SMS), Banca telefónica (Call Center), Banca Móvil, Corresponsales no Bancarios y Pago Móvil Interbancario; deberá notificarse durante el mismo día en que se presente el incidente por vía electrónica al correo anteriormente señalado, indicando las causas que lo ocasionaron, el impacto en las operaciones del banco, las acciones para solventarlo y los datos de los funcionarios autorizados a quienes se puede contactar para conocer mayor detalle sobre dicho incidente.

Sin perjuicio de lo anterior, el Banco Central de Venezuela podrá solicitar cualquier información o documentación que considere pertinente para la mejor evaluación y verificación de los incidentes operacionales ocurridos, sin menoscabo de la información que igualmente pudiese requerir otro ente supervisor en el ámbito de su competencia.

Por otra parte, se requiere que los bancos universales y microfinancieros indiquen a este Instituto mediante el correo electrónico UNAMEF_Riesgo_Operativo@bcv.org.ve, antes del 25 de enero de 2019, las personas designadas como punto focal para el reporte y la atención de este tipo de incidentes, así como sus respectivos suplentes, suministrando: nombre(s) y apellido(s), departamento en el que labora(n), cargo, número(s) telefónico(s) fijo(s), número(s) de teléfono(s) celular y correo(s) electrónico(s); siendo de la exclusiva responsabilidad de tales entidades bancarias, notificar oportunamente a este Banco Central, por la misma vía, cualquier modificación o actualización de la información correspondiente a las mencionadas personas.

La información señalada en el aparte anterior corresponderá ser enviada al Banco Central de Venezuela por los bancos universales y microfinancieros que inicien operaciones con posterioridad a la fecha de entrada en vigencia de la presente Circular, dentro de los diez (10) días hábiles bancarios siguientes al arranque de operaciones con el público, en los términos y condiciones allí reseñados.

Finalmente, en caso de necesitar aclaratoria, podrán comunicarse con los funcionarios de la Unidad de Análisis del Mercado Financiero, a través de los números telefónicos: (0212) 801-8351, 801-8306 y 307-4089, o del correo electrónico UNAMEF_Riesgo_Operativo@bcv.org.ve.

A partir de la presente fecha se deja sin efecto la Circular de fecha 16 de marzo de 2015 emitida por este Instituto sobre la materia aquí regulada.

Atentamente,

Marcos Gómez Velásquez
Vicepresidente de Operaciones Nacionales (E)