



SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-# 0 3 3 2 5

Caracas, **29 MAYO 2023**

CIRCULAR ENVIADA A TODAS LAS INSTITUCIONES BANCARIAS, COMPAÑÍAS EMISORAS O ADMINISTRADORAS DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, PREPAGADAS Y DEMÁS TARJETAS DE FINANCIAMIENTO O PAGO ELECTRÓNICO Y REDES INTERBANCARIAS, RELATIVA A LA:

NOTIFICACIÓN DE FALLAS O INCIDENCIAS QUE PRODUZCAN INTERRUPCIÓN EN LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGOS, OFRECIDOS A LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS DEL SISTEMA BANCARIO NACIONAL.

Me dirijo a usted de conformidad con lo previsto en los numerales 9 y 19 del artículo 171 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, a los fines de informarle que debe notificar a la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, toda falla o incidencia que interrumpa de forma parcial o total los servicios ofrecidos a los clientes, usuarios y usuarias; a través de las agencias, sucursales, oficinas o taquillas; así como, aquellos que afecten la disponibilidad de los canales o medios de pago provistos para ello en el Sistema Bancario Nacional; tales como, puntos de ventas, pago móvil, la banca por internet, pago con biometría, banca móvil, cajeros automáticos y robot de voz interactivo (IVR), entre otros.

En ese sentido, este Ente Supervisor estima necesario que una vez afectados los servicios, canales o medios electrónicos de pago ofrecidos, la citada notificación de las situaciones antes señaladas se realice de forma inmediata; a través, de las siguientes direcciones de correo electrónico: monitoreoqrt@sudeban.gob.ve y riesgotecnologico@sudeban.gob.ve, destacando que aquellos de carácter tecnológico y/o de seguridad de la información deberán registrarse de forma expedita en la herramienta que establezca esta Superintendencia.

Cabe destacar, que cuando surja una falla o incidencia que persista por más de veinte (20) minutos, es imprescindible que se le notifique a los clientes, usuarios y usuarias, indicando la afectación que corresponda; empleando para ello, los distintos canales de comunicación que se disponga, tales como: página web, redes sociales (Twitter, Instagram, Telegram).



De igual forma, una vez solventada la falla o incidencia, deberá remitirse a este Ente Regulador, en un lapso no mayor a setenta y dos (72) horas, un informe que detalle las razones que la propiciaron u originaron, los servicios afectados, el horario de interrupción y los correctivos aplicados para restaurar las operaciones bancarias.

El incumplimiento de lo aquí indicado será sancionado de conformidad con lo previsto en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Con la emisión de la presente Circular se derogan las Circulares identificadas con las nomenclaturas SIB-II-GGIR-GRT-01328 y SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP-01276 de fechas 5 de marzo de 2021 y 14 de marzo de 2023, respectivamente.

Sírvase girar las instrucciones pertinentes a los fines de dar cumplimiento a lo antes señalado.



Atentamente,

ANABEL PEREIRA FERNÁNDEZ

Superintendente de las Instituciones del Sector Bancario
Designada mediante Decreto N° 4.768 de fecha 19/1/2023,
publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela
N° 6.732 Extraordinario de la misma fecha.