



SIB-II-GGIR-GRT-GGR-GNP- # 0 1 2 7 5

Caracas, 14 MAR. 2023

CIRCULAR DIRIGIDA 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 LAS:

MANIOBRAS Y/O CONTROLES DE CAMBIOS TECNOLÓGICOS QUE ORIGINEN SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS CRÍTICOS A LOS CLIENTES, USUARIOS Y USUARIAS.

Me dirijo a usted de conformidad con lo previsto numeral 26 del artículo 171 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario, en concordancia con el numeral 7 del artículo 172 ejusdem y con lo establecido en la Resolución N° 063.15 de fecha 12 de junio de 2015, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.809 del 14 de diciembre de 2015, contentiva de las "Normas relativas a la Protección de los Usuarios y Usuarías de los Servicios Financieros".

En ese sentido, se le informa que las maniobras y/o controles de cambios aplicados en la infraestructura tecnológica, que originen interrupción o suspensión de los medios electrónicos de pago, servicios y operaciones bancarias, que afecten a los clientes, usuarios y usuarias del Sistema Bancario Nacional, deben ser autorizados previamente por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 67 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Instituciones del Sector Bancario.

Ahora bien, dado el caso que precise realizar alguna actividad de maniobra y/o controles de cambio, que origine tal situación, deberá solicitar dicha autorización en un lapso no menor de diez (10) días hábiles bancarios previos a la maniobra y/o controles de cambios, debiendo remitir a este Organismo conjuntamente con ella, lo siguiente:

1. Informe elaborado por el Área de Tecnología donde se detalle; entre otros aspectos, actividades de la maniobra y/o controles de cambios, objetivo, justificación, descripción puntualizada de los servicios, productos o medios electrónicos afectados.
2. Cronograma de las actividades a efectuar y línea de tiempo, debidamente pormenorizada, incluyendo el horario exacto y contemplando todo el proceso.
3. Análisis de los riesgos que podrían implicar la maniobra y/o controles de cambios, incluyendo los controles establecidos para mitigarlos.



4. Procedimientos de Rollback que serán aplicados, de ser necesario en caso de incidentes.
5. Copia del acta donde se aprueba la maniobra y/o controles de cambios, expresamente suscrita.
6. Controles que utilizará para garantizar la seguridad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la data e información referida, cuando corresponda.
7. Campaña informativa sobre la acción a ejecutar y modelos de aviso donde se especifiquen los servicios o medios electrónicos afectados, el horario exacto de suspensión; así como, definir los procedimientos que serán utilizados para su difusión.

De no presentar la citada solicitud dentro del lapso indicado y acompañada con todos los requisitos antes señalados, no deberá ser ejecutada la maniobra y/o controles de cambios y en consecuencia, deberá reprogramar las acciones que pretendía ejecutar.

Es importante destacar, que las maniobras y/o controles de cambios deberán ejecutarse en horario de baja transaccionalidad, sin coincidir con el horario hábil bancario y en ningún caso la suspensión de servicios podrá superar las cuatro (4) horas.

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, se deroga la Circular identificada con la nomenclatura SIB-II-GGR-GNP-34902 de fecha 30 de diciembre de 2016.

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

