

CAPÍTULO 20-8

COMUNICACIÓN INMEDIATA DE INCIDENTES OPERACIONALES RELEVANTES.

Los bancos deberán comunicar de inmediato a esta Superintendencia, para el solo efecto de mantenerla informada, los incidentes operacionales relevantes.

Se entiende que son relevantes aquellos eventos que afecten la continuidad del negocio, la seguridad de la información o la imagen de la institución.

La información se enviará tan pronto se identifique el incidente, mediante un correo electrónico dirigido a la casilla habilitada por esta Superintendencia para recibir tales comunicaciones en cualquier horario, tanto de días hábiles como inhábiles. El correo deberá incluir la siguiente información:

- Nombre de la entidad informante.
- Datos de la persona encargada de enviar la información: nombre, cargo, correo electrónico y teléfono celular.
- Fecha y hora de inicio del evento.
- Explicación del incidente: la situación que originó y su causa inmediata.
- Proveedores involucrados, señalando su participación en el proceso afectado por el incidente, cuando sea el caso.
- Estimación de tipo y número de clientes afectados, cuando corresponda.

El encargado de enviar la información, o quien lo reemplace, deberá ser una persona de nivel ejecutivo, designado por la institución tanto para ese efecto como para responder eventuales consultas de esta Superintendencia.

6. Responsabilidad por la gestión.

La responsabilidad por la gestión global de los riesgos y funciones de control deberá mantenerla la entidad en el país. Lo anterior es sin perjuicio que en algunas entidades internacionales existan, para efectos de una administración consolidada de sus casas matrices, coordinaciones matriciales entre el personal establecido en el extranjero y personal local.

Por otra parte, en cumplimiento de lo dispuesto en el Capítulo 20-8 de esta Recopilación, la institución deberá comunicar en forma inmediata a esta Superintendencia, cuando corresponda, los incidentes operacionales relevantes que afecten un servicio externalizado en el país o en el exterior.

7. Acceso a la información por parte del supervisor.

La entidad contratante debe asegurarse que esta Superintendencia tenga acceso permanente, sea mediante visitas a las instalaciones de los proveedores de servicios o por vía remota, a todos los registros, datos e información que se procesen, mantengan y generen a través de un proveedor externo, ya sea establecido en el país o en el exterior.

Al tratarse de un proveedor de servicios establecido en el exterior, deberá prestarse especial atención a las restricciones legales del país anfitrión que pudieren impedir la visita de esta Superintendencia al proveedor o el acceso a la información y a los datos mencionados en el párrafo anterior. Asimismo, como parte de la gestión de riesgo, la entidad deberá incorporar dentro del análisis aquellos aspectos relacionados con los riesgos legales a la que se expone la información sujeta a secreto o reserva bancaria establecida en la Ley General de Bancos.

IV. FACTORES A CONSIDERAR AL EXTERNALIZAR SERVICIOS DE PROCESAMIENTO DE DATOS.

La contratación de servicios externos de procesamiento de datos deberá estar respaldada por los antecedentes que se detallan el Anexo N° 2 de este Capítulo, además de considerar los factores que se indican más adelante.

Adicionalmente, en la evaluación que al efecto realice este Organismo, con ocasión de sus actividades de fiscalización, se distinguirá atendiendo al tipo de servicios de que se trate.

1. Ubicación geográfica del proveedor

a) Servicios realizados en el país

Cuando el servicio de procesamiento de datos, total o parcial, se realice por una empresa situada en el país, la institución deberá comprobar que la infraestructura tecnológica y los sistemas que se utilizarán para la comunicación,



Capítulo	Materia
16-3	Caja. Dinero en tránsito o en custodia.
16-4	Pago de documentos a personas que no saben firmar.
17-5	Colocación de cuotas de fondos mutuos en calidad de agentes.
18-3	Compendio de Normas Contables y Manual del Sistema de Información.
18-4	Estatutos de los bancos. Necesidad de establecer textos refundidos.
18-5	Información sobre deudores de las instituciones financieras.
18-8	Información al público sobre preferencias y garantía estatal por depósitos y captaciones. – Publicidad relativa a sucursales o filiales de bancos chilenos en el exterior y a bancos u oficinas bancarias situados en otros países.
18-9	Información al público. Antecedentes acerca del banco que deben mantenerse en sus oficinas.
18-10	Informaciones esenciales artículos 9º y 10 de la Ley N° 18.045.
18-11	Información a la Superintendencia de Valores y Seguros.
18-13	Incentivos distintos de intereses, reajustes y comisiones.
19-1	Firmas evaluadoras de instituciones financieras.
19-2	Audidores externos.
20-1	Exhibición del Rol Unico Tributario o de la Cédula Nacional de Identidad.
20-3	Certificación del tipo de cambio por las entidades bancarias.
20-6	Publicaciones en el Boletín de Informaciones Comerciales.
20-7	Externalización de servicios.
20-8	Comunicación inmediata de incidentes operacionales relevantes.

Materia	Capítulo
HORARIO BANCARIO	
Horario bancario.	1-8
Transferencia electrónica de información y fondos.	1-7
IMPUESTOS	
Exención de Impuestos de Timbres y Estampillas. Documentos de exportación y de créditos al exterior.	14-8
INCENTIVOS	
Incentivos distintos de intereses, reajustes y comisiones.	18-13
INCIDENTES OPERACIONALES	
Externalización de servicios.	20-7
Comunicación inmediata de incidentes operacionales relevantes.	20-8
ÍNDICE DE BASILEA	
Patrimonio para efectos legales y reglamentarios.	12-1
INFORMACIÓN A DEUDORES	
Captaciones e intermediación.	2-1
Información a los avalistas o fiadores sobre el incumplimiento del deudor directo.	8-17
Cobranza de dividendos hipotecarios.	8-18
INFORMACIÓN A OTROS ORGANISMOS	
Información a la Superintendencia de Valores y Seguros.	18-11