



⌂ (<http://www.gob.mx>) > Comisión Nacional Bancaria y de Valores (/cnbv) > **Prensa**

Comunicado No. 94 Incidente en los Canales de Atención de BBVA

Respecto a la afectación de diversos canales de atención de BBVA Bancomer, el pasado 12 de septiembre la CNBV activó el protocolo de seguimiento y monitoreo.



Autor
Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Fecha de publicación
22 de septiembre de 2021

Categoría
Comunicado

- **La CNBV activó el protocolo de seguimiento y monitoreo tras los acontecimientos registrados por las afectaciones de diversos canales de atención de BBVA Bancomer ocurridas el pasado 12 de septiembre.**
- **BBVA Bancomer reportó una falla durante el proceso de actualización de su infraestructura tecnológica.**
- **De conformidad con la normatividad, BBVA enviará dentro los quince días hábiles posteriores a la interrupción un informe detallado del incidente. Con base en ello, la CNBV podrá determinar las medidas correctivas correspondientes en caso de encontrar alguna falta a la normatividad.**
- **Asimismo, la CNBV ha mantenido comunicación y monitoreo constante con BBVA con el objetivo de dar seguimiento a las acciones implementadas por dicha institución para solucionar la falla.**

Respecto a la afectación de diversos canales de atención de BBVA Bancomer, S.A., Institución de Banca Múltiple (BBVA Bancomer), el pasado 12 de septiembre, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) tuvo conocimiento de manera oportuna de la contingencia operativa y dio seguimiento puntual hasta el restablecimiento de los servicios afectados.

 supervisión por parte de la CNBV a esta entidad se realiza en su calidad de institución de crédito, así como participante en las redes de medios de disposición para operaciones con tarjeta.

De acuerdo con la normativa aplicable, la Circular Única de Bancos (CUB), los bancos deben informar a la CNBV sobre las contingencias operativas que impliquen interrupciones con una duración mayor de 60 minutos y afecten la infraestructura tecnológica de canales de atención al público, como las sucursales y la banca electrónica, o bien cuando activen sus Planes de Continuidad de Negocio (PCN). Asimismo, la normativa contempla interrupciones o fallas asociadas a otros escenarios no relacionados con infraestructura tecnológica como lo son terremotos, inundaciones y fallas de energía eléctrica, entre otros.

En este caso, la CNBV ha mantenido comunicación y monitoreo constante con BBVA, desde que esta última informó las acciones correspondientes para el restablecimiento de sus servicios. De acuerdo con datos de la entidad, se han recibido alrededor de 80,000 reclamaciones relacionadas con la contingencia a través de su centro de contacto a clientes.

De conformidad con la normativa aplicable, BBVA enviará dentro los quince días hábiles posteriores a la interrupción, un informe que incluirá un análisis de las causas que la motivaron, así como la afectación causada en términos cualitativos y cuantitativos. De esta forma la CNBV contará con mayor información el próximo 5 de octubre para conocer el diagnóstico de la falla. En caso de encontrar alguna falta a la normatividad vigente, la CNBV impondrá las sanciones correspondientes.

En tanto se realiza el análisis e investigación, se han llevado a cabo diversas reuniones con BBVA con el fin de conocer las acciones implementadas posterior a la falla registrada. Conforme a las disposiciones, las Instituciones tienen la responsabilidad de implementar Sistema de Control Interno en materia de seguridad de la información y continuidad de negocio, para garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información de los clientes. Lo anterior implica que sean efectivamente probados los procesos, funcionalidades y configuraciones, incluyendo su metodología de desarrollo o adquisición, así como el registro de sus cambios y actualizaciones.

Documentos

Comunicado_de_Prensa_94_Nota_CNBV_BBVA



/cms/uploads/attachment/file/669120/Comunicado_de_Prensa_94_Nota_CNBV_BBVA.pdf

Contesta nuestra encuesta de satisfacción.

Twittear

Share 0

 Imprime la página completa

La legalidad, veracidad y la calidad de la información es estricta responsabilidad de la dependencia, entidad o empresa productiva del Estado que la proporcionó en virtud de sus atribuciones y/o facultades normativas.