



Banco Central de Nicaragua

Emitiendo confianza y estabilidad

Formato de Reporte de Incidentes

Proveedores de Tecnología Financiera de Servicios de Pago y
Proveedores de Servicios de Activos Virtuales

Nombre de la entidad: _____

INFORMACIÓN DE CONTACTO

1. Nombre:

2. Puesto:

3. Área:

4. Fecha de reporte:

INFORMACIÓN DEL INCIDENTE

5. Tipo de incidente:

6. Nivel de riesgo:

7. Fecha de ocurrencia:

8. Hora de ocurrencia:

9. Duración del incidente:

10. Descripción del incidente:

11. Afectaciones (pérdida, daños o
atrasos):

12. Motivo que originó el incidente:

13. Servicios, sistemas o plataformas
afectadas o interrumpidas:

m/e



Banco Central de Nicaragua

Emitiendo confianza y estabilidad

RESOLUCIÓN DEL EVENTO

14. Acciones de respuesta
inmediata:

15. Fecha y hora de resolución:

16. ¿Se requiere elaboración de
plan de acción? (Describa):



Banco Central de Nicaragua

Emitiendo confianza y estabilidad

INSTRUCTIVO

Los Proveedores de Tecnología Financiera de Servicios de Pago y los Proveedores de Servicios de Activos Virtuales deberán utilizar el Formato de Reporte de Incidentes para informar al BCN, en un plazo no mayor de dos días hábiles, después que ocurra algún inconveniente operacional, técnico o incidente que afecte su funcionamiento normal en cualquiera de los servicios de pagos autorizados, así como las acciones que estarán emprendiendo para reestablecer el servicio.

I. INFORMACIÓN DE CONTACTO

- 1. Nombre:** Anote los nombres y apellidos del encargado de dar seguimiento o atender directamente el incidente.
- 2. Puesto:** Mencione el nombre del cargo de la persona designada para dar seguimiento o atender directamente el incidente reportado.
- 3. Área:** Indique el nombre del área a la que pertenece la persona encargada de atender o dar seguimiento al incidente.
- 4. Fecha de reporte:** Anote la fecha en la que envía el reporte al BCN. Esta fecha podría ser diferente de la fecha de ocurrencia del incidente reportado.

II. INFORMACIÓN DEL EVENTO

- 5. Tipo de incidente:** Indique el tipo de incidente. Estos podrán ser de tipo tecnológico y operativo. Algunos ejemplos de tipos de incidentes son: fraude, fallas tecnológicas, indisponibilidad o interrupción en la prestación de servicios, errores en la ejecución y gestión de procesos, entre otros.
- 6. Nivel de riesgo:** Indique el nivel de riesgo del incidente reportado, de conformidad con los parámetros establecidos en la matriz de riesgo de la entidad.

m'o



Banco Central de Nicaragua

Emitiendo confianza y estabilidad

7. Fecha de ocurrencia:

Anote la fecha en que sucedió el incidente.

8. Hora de ocurrencia:

Anote la hora exacta en que inició o se identificó el incidente.

9. Duración del incidente:

Indique el período de tiempo en el que los servicios o sistemas estuvieron inactivos o funcionando fuera de los parámetros normales de operación.

10. Descripción del incidente:

Detalle de forma clara y precisa en que consistió el incidente ocurrido.

11. Afectaciones (pérdida, daños o atrasos) :

Detalle el impacto del incidente, destacando y describiendo los daños a activos, atrasos en transacciones, pérdidas monetarias, daños a la imagen de la entidad, afectaciones a clientes, reclamos de clientes, y cualquier otro elemento que haya ocasionado perjuicio propio o a terceros.

12. Motivo que originó el incidente:

Detallar la causa del problema, qué o quién lo provocó y por qué se presentó el evento.

13. Servicios, sistemas o plataformas afectadas o interrumpidas:

Indique el nombre exacto con el que se identifica el servicio, plataforma o sistema afectado.

III. RESOLUCIÓN DEL EVENTO

14. Acciones de respuesta inmediata:

Detalle las acciones llevadas a cabo a fin de resolver de forma temporal o permanente el incidente ocurrido, o aquellas realizadas para mitigar las afectaciones.

ml



Banco Central de Nicaragua

Emitiendo confianza y estabilidad

15. Fecha y hora de resolución:

Anote fecha y hora exacta en la que se restablecieron los servicios, sistemas o plataformas afectadas, garantizando su normal funcionamiento. En caso de que los servicios, sistemas o plataformas afectadas, no hayan sido reestablecidos aún o no estén funcionando normalmente indicarlo.

16. ¿Se requiere elaboración de plan de acción?:

Indique si fue requerido la elaboración de un plan de acción a fin de resolver el incidente y garantizar la no ocurrencia del mismo en el futuro. En caso de elaborarse un plan de acción, describa brevemente en que consiste dicho plan de acción y las instancias de su aprobación, para su posterior remisión al BCN.



División de Operaciones Financieras

Handwritten signature

