



C/3111/2022

N° 8620

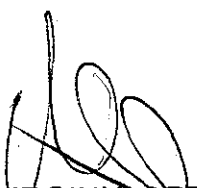
Montevideo, 14 de noviembre de 2022.

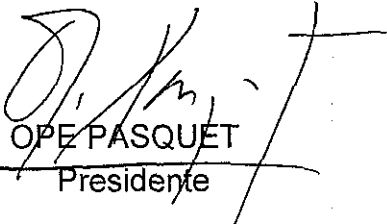
Señora Ministra de Economía y Finanzas,
economista Azucena Arbeleche.

Tengo el agrado de transcribir a la señora Ministra el siguiente pedido de informes presentado por el señor Representante Álvaro Perrone Cabrera:

"Montevideo, 14 de noviembre de 2022. Señor Presidente de la Cámara de Representantes, Ope Pasquet. Al amparo de lo dispuesto por el artículo 118 de la Constitución de la República, solicitamos que se curse el presente pedido de informes al Ministerio de Economía y Finanzas, con destino al Banco de la República Oriental del Uruguay. Informar: 1) Cuáles son los problemas de funcionamiento del programa informático (software) del Banco. 2) Cuántas denuncias por estafas recibió el Banco en el año en curso. 3)Cuál es la situación contractual con la empresa o las empresas que suministran el software, quiénes son los firmantes por la contratación o las contrataciones de dicho servicio. 4) Qué acciones se están tomando para solucionar el problema. 5) Si se destinó algún tipo de atención personalizada para los demandantes por estafas. 6)Cuál es la solución que se le está dando a los demandantes. Saludamos al señor Presidente muy atentamente. (Firmado) ÁLVARO PERRONE CABRERA, Representante por Canelones".

Saludo a la señora Ministra con mi mayor consideración.


VIRGINIA ORTIZ
Secretaria


OPE PASQUET
Presidente

Banco de la República Oriental del Uruguay

001/23

//..tevideo, 19 de enero de 2023.

Atento a la providencia que antecede, y de conformidad con lo dispuesto por el Directorio de esta Institución en sesión del día de la fecha, vuelvan los obrados del título al Ministerio de Economía y Finanzas haciéndole saber, en respuesta a la providencia recibida con fecha 28.11.2022, por la que remite nota de la Cámara de Representantes Nro. 8.620, de fecha 23.11.2022, en la que se transcribe el pedido de informes presentado por el representante Sr. Álvaro PERRONE CABRERA en relación al programa informático del Banco (SOFTWARE) y denuncias recibidas por fraudes, lo siguiente:

1) **Cuáles son los problemas de funcionamiento del programa informático (software) del Banco:** En el entendido que la consulta refiere a los eventos de operaciones no reconocidas que han afectado a un conjunto de clientes usuarios del canal de banca por internet del BROU se informa: Que el mismo no presenta problemas de funcionamiento ni de seguridad. Que los eventos de operaciones no reconocidas referidos se generan de diferentes formas: Por un lado, a partir de que los clientes entregan sus



credenciales (usuario/cédula de identidad y contraseña) en sitios que simulan ser el portal del banco. Otra modalidad de la cual han sido víctimas algunos clientes está relacionada a la debilidad de los equipos informáticos desde los cuales realizan sus transacciones con el Banco (p.e.: antivirus desactualizados, excesivos permisos para instalación de paquetes, falta de escaneos frecuentes, etc.), y a que sus hábitos de uso de Internet permiten que se descarguen e instalen programas conocidos como “troyanos” (que no son detectados ni bloqueados por las barreras de seguridad). Estos ciberataques suceden durante el uso de estos equipos por parte del usuario, al navegar en sitios de Internet y procesar correos electrónicos, totalmente independiente y por fuera de los servicios del Banco. Posteriormente, estos programas “espías” ya instalados en el equipo del cliente, cuando detectan que el usuario está ingresando en el sitio del BROU toman el control del dispositivo, generando operaciones para las cuales solicita las credenciales al cliente (incluida la llave digital), quien se las proporciona y como consecuencia se completan las operaciones no reconocidas con todas las



Banco de la República Oriental del Uruguay

3

credenciales válidas de los clientes 2) **Cuántas denuncias por estafas recibió el Banco en el año en curso:** En lo referente a denuncias por operaciones no reconocidas, se registraron 1.115 reclamos desde enero al 30 de noviembre de 2022. 3) **Cuál es la situación contractual con la empresa o las empresas que suministran el software, quienes son los firmantes por la contratación o las contrataciones de dicho servicio:** La solución que el banco dispone para sus clientes es en realidad un ecosistema compuesto por varios subsistemas, aplicaciones y componentes que habilitan las diferentes operativas de negocio, y cada uno de esos elementos corresponden a diferentes proveedores. El Banco tiene contratos de mantenimiento evolutivo, licenciamiento y soporte técnico con los proveedores de los componentes tecnológicos que integran esta solución. Estas contrataciones son aprobadas por el Ordenador competente con la correspondiente intervención de legalidad por parte del Tribunal de Cuentas de la República. 4) **Que acciones se están tomando para solucionar el problema:** Estos eventos no se debieron a errores o vulnerabilidades del sistema



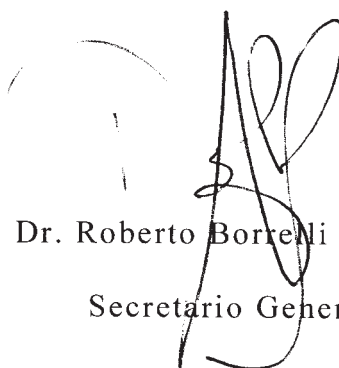
informático del Banco, y han sido posibles debido a distintas acciones realizadas por el cliente (ingreso de datos o contraseñas en links o mails de procedencia no segura, descarga de archivos contenidos en mails de procedencia no segura, etc.). En consecuencia, el Banco ha realizado sus mejores esfuerzos en distintas campañas de comunicación, donde se informa sobre los cuidados que se debe tener en el manejo de contraseñas y datos personales, respuesta a correos provenientes de direcciones no oficiales, descarga de archivos de dudosa procedencia, etc. **5) Si se destinó algún tipo de atención personalizada para los demandantes por estafas:** Además de la atención en toda la red de Sucursales, se creó en el IVR del teléfono 1996, una opción especial de atención preferencial, denominada “Denuncia de Operaciones No Reconocidas”. Asimismo, en el proceso habitual de investigación se incluyen entrevistas telefónicas con los denunciantes, en los casos que se estima conveniente. **6) Cuál es la solución que se le está dando a los demandantes:** El Banco realiza acciones de recuperación en todos los casos y cuando éstas son exitosas, se reintegran los fondos a los




Banco de la República Oriental del Uruguay

5

denunciantes. A partir de esas acciones se ha logrado recuperar el 62,69% de los montos reclamados.



Dr. Roberto Borrelli Marchi
Secretario General

 vv/ah
pro11772



Ministerio
**de Economía
y Finanzas**

2022/5/1/0102597

Montevideo, 23 ENF 2023

Señor Presidente de la
Cámara de Representantes
Ope Pasquet
Presente.

De mi consideración:

En respuesta al pedido de informes (oficio N°8620) de 14 de noviembre del año en curso, presentado por el señor Representante Álvaro Perrone se remite copia de lo informado por el Banco de la República Oriental del Uruguay.

Atentamente,

7