

BANCO CHN

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

REGLAMENTO DE MEDIDAS DE SEGURIDAD EN CANALES ELECTRÓNICOS - RESOLUCIÓN JM-91-2024

Este reglamento tiene por objeto regular las medidas mínimas que los bancos, las sociedades financieras, las entidades fuera de plaza o entidades off shore y las empresas especializadas en servicios financieros que forman parte de un grupo financiero.

- Es un reglamento emitido por la Junta Monetaria de Guatemala
- Publicado el 01 de Agosto de 2024
- Entró en vigor el 03 de Febrero de 2025
- Las instituciones deberán ajustarse a lo establecido en los incisos a), f) y g) del artículo 9 de este reglamento a más tardar el 16 de febrero de 2026.



Políticas y Procedimientos

Las instituciones considerando la naturaleza, complejidad y volumen de sus operaciones, deberán establecer e implementar políticas y procedimientos que les permitan realizar permanentemente una adecuada:

a) Administración de la seguridad en canales electrónicos, como complemento a lo establecido en el Reglamento para la Administración del Riesgo Tecnológico;



b) Prevención del riesgo de fraude en contra de la institución o de sus usuarios de productos y servicios financieros; asimismo, la gestión de los fraudes cometidos; y,



c) Atención de inconformidades de sus usuarios de productos y servicios financieros.

Definiciones



Canales Electrónicos

Medios que permiten la realización de transacciones, la prestación de servicios financieros y el intercambio de información utilizando plataformas electrónicas.



Factores de Autenticación

Tres categorías:

- ✓ **Conocimiento:** Algo que conoce, como una contraseña.
- ✓ **Posesión:** Algo que posee, como una tarjeta de débito.
- ✓ **Inherencia:** Huella dactilar o reconocimiento facial.



Fraude Operacional

- ✓ Operaciones no autorizadas con pérdidas pecuniarias;
- ✓ Ingreso no autorizado o con niveles excesivos a los sistemas de información;
- ✓ Falsificaciones;
- ✓ Apropiación de cuentas o de identidad;
- ✓ Daños malintencionados por intromisión en los sistemas informáticos incluyendo canales electrónicos; o, ingeniería social.



Perfil Transaccional

Comportamiento financiero habitual del usuario

Medidas para la administración de la seguridad en canales electrónicos



Autenticación Multifactorial

- Verificación adicional según perfil transaccional.



Canales de comunicación cifrados

- Protección contra accesos no autorizados.



Contraseñas Complejas

- Cambio periódico requerido.



Sistemas de Alertas Tempranas

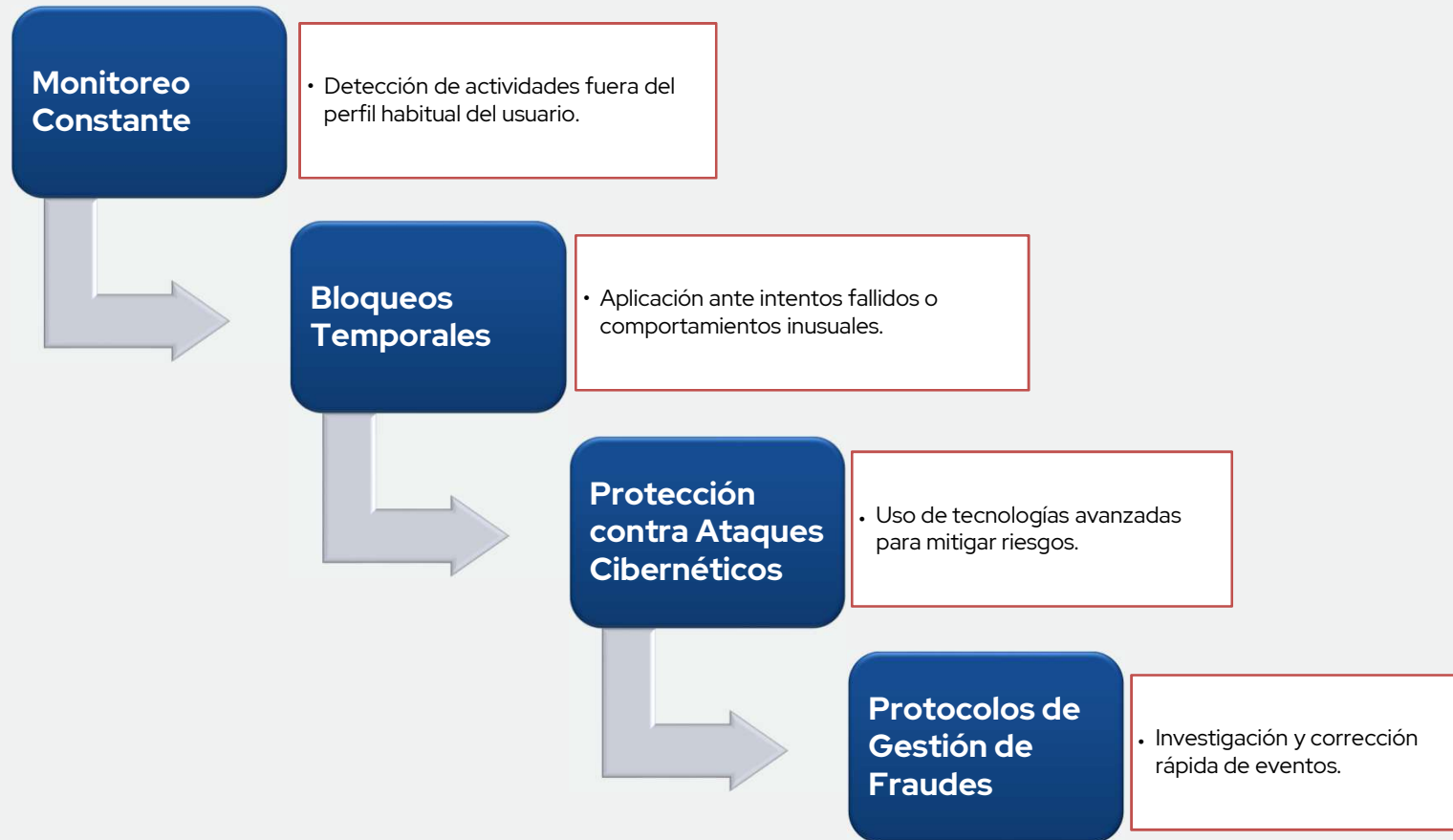
- Identificación de actividades sospechosas.



Bitácoras de Transacciones

- Registro detallado para trazabilidad de las actuaciones realizadas por los usuarios.

Prevención de Fraudes



Fraudes y Atención de Inconformidades de Usuarios de Productos y Servicios Financieros

GERENCIA DE OPERACIONES

Centro o área de monitoreo y prevención del riesgo de fraude.

Deberá contar con personal capacitado y competente, así como disponer de medios y procedimientos para prevenir el riesgo de fraude y gestionar los fraudes cometidos.

BANCA PERSONAS

Unidad o área de atención de usuarios de productos y servicios financieros.

Será la encargada, principalmente, de la recepción, análisis y respuesta a las inconformidades presentadas por los usuarios de productos y servicios financieros de la institución.

Supervisión y Auditoría

```
graph LR; A[Supervisión y Auditoría] --- B[Auditoría Interna]; A --- C[Oficial de Seguridad de la Información]; A --- D[Supervisión Externa];
```

Auditoría Interna

Evaluaciones anuales para verificar cumplimiento del reglamento.

Oficial de Seguridad de la Información

Coordinación de acciones correctivas derivadas de incidentes detectados.

Supervisión Externa

Envío de reportes a la Superintendencia de Bancos conforme a las normativas aplicables.



GRACIAS