

Santiago, 1 de abril de 2022
GGE N°132.22

Señor
Juan Pablo Galleguillos Jara
Prosecretario Accidental
Cámara de Diputados
PRESENTE

REF.: Respuesta a Oficio N°53 del 16 de marzo de 2022.

De mi consideración,

Me refiero a su oficio antes individualizado, remitido a nuestra Institución a petición del Honorable Diputado, señor Daniel Manouchehri Lobos, en ejercicio de las facultades establecidas en el artículo 9° A de la Ley N°18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, mediante el cual, nos solicita informar respecto al incidente que generó interrupciones en la prestación de nuestros servicios, durante la jornada del 16 de marzo del presente del año. Sobre el particular, a continuación, abordo en detalle cada una de las consultas formuladas:

1. Motivo de la falla.

El día 16 de marzo, la empresa Claro Chile, uno de nuestros proveedores de servicios de telefonía y fibra óptica, informó de actos vandálicos que produjeron cortes de fibra óptica en distintos puntos de su red, lo que provocó pérdida de conectividad de los enlaces, afectando a varios de sus clientes corporativos, entre ellos, BancoEstado.

2. Duración del incidente.

El incidente del proveedor se inició el miércoles 16 de marzo de 2022 a las 07:45 horas, y finalizó el mismo día a las 12:23 horas.

3. Cantidad de usuarios y sucursales afectadas.

No es posible determinar el número de clientes afectados, en atención a que el Banco operó en modalidad de contingencia, lo que permitió la atención de cajas y plataformas comerciales, y operó de manera normal en Cajeros Automáticos, CajaVecina, Sitio Web y Aplicación Móvil.

Es importante señalar, que el número de transacciones que se realizan a través de canales digitales (Cajeros Automáticos, CajaVecina, Sitio Web y Aplicación Móvil) representan el 99% de las transacciones del Banco.

Durante el incidente, se mantuvieron cerradas 62 sucursales BancoEstado por motivos de seguridad, dado que no contaban con la conexión a Carabineros de Chile. El resto de las sucursales, que corresponden al 85% de la red, operaron durante el incidente en modalidad de

contingencia, a través de la aplicación de plan de operación manual que consiste en realizar la atención de clientes mediante procedimientos que establecen límites máximos de pago para transacciones financieras. Es importante destacar, que desde la perspectiva tecnológica, se conmutó al segundo proveedor de servicio de red que tiene el Banco, GTD Teleductos S.A.

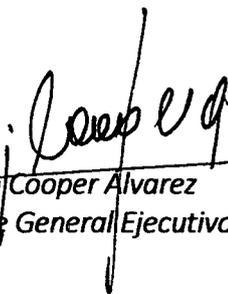
4. *Las medidas que existen para evitar dichas fallas y las que se están tomando para que esta situación no se vuelva a repetir.*

Se solicitó al proveedor de telecomunicaciones Claro Chile los planes que está trabajando para reforzar las medidas de seguridad de sus instalaciones, que permitan mitigar el impacto frente a actos vandálicos.

5. *Protocolos existentes.*

- Protocolos para la gestión de crisis, que consisten en establecer un equipo de trabajo donde participan distintas áreas, monitorean de manera cercana el efecto de la situación y establecen planes para reestablecer lo más rápido posible los servicios que puedan estar afectados.
- Plan comunicacional. En particular, para esta situación se generó comunicado prensa en redes sociales informando sobre el incidente y el uso de canales de atención alternativos tales como: Sitio Web, Aplicación Móvil, Cajeros Automáticos, CajaVecina, Webpay, Compraquí y WhatsApp, que como señalamos, representan el 99% de las transacciones que realizan los clientes del Banco.
- Planes de contingencia que consideran la atención de clientes, mediante procedimientos que establecen límites de pago para transacciones financieras, en caso de no tener sistema disponible para consulta de saldos en línea (operación manual).
- Protocolo para la gestión de incidentes tecnológicos, que tiene por objetivo informar de manera oportuna a la organización la ocurrencia de un incidente que afecte la disponibilidad de los servicios de atención a clientes, y que da urgencia a su solución por parte de las áreas especialistas, lo que incluye la gestión con el o los proveedores, en este caso de servicios de fibra óptica.

Sin otro particular, le saluda atentamente.


Juan Cooper Alvarez
Gerente General Ejecutivo



F/116768