



**BANCO CENTRAL EUROPEO**  
SUPERVISIÓN BANCARIA

**Andrea ENRIA**

Presidente del Consejo de Supervisión

A las entidades de crédito significativas

SSM-2020-0108

Fráncfort del Meno, 3 de marzo de 2020

### **Preparación para contingencias relacionadas con el COVID-19**

Estimados señores:

El BCE está siguiendo atentamente el curso de los acontecimientos relacionados con el COVID-19 y los posibles riesgos que se derivan de sus efectos. El objeto de esta carta es recordar a las entidades de crédito la necesidad imperiosa de abordar el posible riesgo de pandemia en sus estrategias de contingencia.

Se espera que las entidades supervisadas revisen sus planes de continuidad operativa y estudien posibles medidas para mejorar su preparación frente al coronavirus y minimizar los posibles efectos adversos de su propagación.

Las medidas para garantizar la seguridad de los empleados y la continuidad operativa deberían tener en cuenta los principales riesgos asociados a una posible pandemia. En particular, la capacidad operativa de las entidades podría verse comprometida en las zonas afectadas en caso de que sus empleados no puedan desempeñar sus tareas habituales si desarrollan la enfermedad, necesitan atender a familiares o no pueden acceder a sus lugares de trabajo debido a la adopción de medidas de carácter preventivo. Asimismo, podrían producirse limitaciones derivadas de las dificultades de contratistas externos y otros proveedores clave para mantener la continuidad de procesos críticos.

En consideración de los riesgos identificados, se espera que las entidades adopten medidas apropiadas de preparación y respuesta frente a una posible pandemia, que pueden incluir lo siguiente:

- i. establecer medidas adecuadas para controlar infecciones en el lugar de trabajo, que pueden incluir protocolos para reducir los contagios y campañas de concienciación;*
- ii. evaluar en qué grado los planes de contingencia contemplan un escenario de pandemia que incluya medidas adaptables a la distribución geográfica de la entidad y al riesgo operativo en cada fase de una pandemia;*
- iii. evaluar con qué rapidez pueden implementarse las medidas previstas en el escenario de pandemia y durante cuánto tiempo puede mantenerse la actividad en ese escenario;*

- iv. evaluar la posibilidad de habilitar centros de back-up alternativos y suficientes en caso de pandemia;*
- v. evaluar y comprobar urgentemente si los sistemas de teletrabajo a gran escala u otros acuerdos de trabajo flexible del personal clave pueden activarse y mantenerse para asegurar la continuidad operativa;*
- vi. evaluar y comprobar activamente la capacidad de la infraestructura de TI existente, teniendo también en cuenta un posible aumento de los ciberataques y una posible mayor dependencia de los servicios de banca electrónica;*
- vii. evaluar los riesgos de un aumento de los fraudes relacionados con la ciberseguridad dirigidos contra la entidad o contra sus clientes, por ejemplo, correos electrónicos de suplantación de identidad (phishing); y*
- viii. mantener un diálogo con los proveedores de servicios básicos para saber si pueden asegurar la continuidad del servicio en caso de pandemia y cómo lo harían.*

Los equipos conjuntos de supervisión (ECS) están llevando a cabo un seguimiento de las medidas planeadas o ya adoptadas por las entidades. Esperamos que las entidades comuniquen inmediatamente a sus ECS cualquier deficiencia significativa que descubran al realizar estas comprobaciones. También esperamos que informen inmediatamente a los ECS si se produjeran novedades importantes.

Les ruego que reenvíen esta carta al personal responsable de la continuidad operativa y que comuniquen al coordinador del ECS los datos de contacto del equipo o la persona encargados de la continuidad operativa en situaciones de pandemia.

Atentamente,



Andrea ENRIA