

Guía del Proceso de Supervisión Bancaria

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras - Chile

Año 2014

Materias

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	ENFOQUE DE SUPERVISIÓN	4
	II.1 Principios exigidos a las entidades.....	4
	II.2 Pilares del enfoque de supervisión	5
	II.3 Pronunciamientos del Directorio	6
	II.4 Materias abordadas de acuerdo al Capítulo 1-13 de la RAN	7
	II.5 Calificaciones de las materias	10
	II.6 Categorías de Gestión y Solvencia	11
III.	PROCESO DE SUPERVISIÓN	12
	III.1 Estructura de la Dirección de Supervisión	12
	III.2 Planificación anual de actividades	14
	III.3 Preparación de visitas.....	15
	III.3.1 Diagnóstico Institución Financiera.....	15
	III.3.2 Información requerida a la IFI.....	16
	III.3.3 Carta entrada visita	16
	III.3.4 Reunión de entrada con gerente general.....	16
	III.4 Desarrollo de las visitas.....	17
	III.5 Seguimiento continuo (supervisión ongoing)	18

Anexos

ANEXO N°1: Planificación Anual de Actividades	20
ANEXO N°2: Planificación Anual con Actividades Extras	21
ANEXO N°3: Documento Tipo “Diagnóstico”	22
ANEXO N°4: Documento Tipo “Información Requerida”	29
ANEXO N°5: Documento Tipo “Carta de Entrada Visita”	30
ANEXO N°6: Documento Tipo “Informe Final”	31
ANEXO N°7: Documento Tipo “Carta de Salida”	33
ANEXO N°8: Pautas Utilizadas para la Evaluación de las Materias	36

I. INTRODUCCIÓN

El presente documento preparado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF), tiene como propósito detallar los aspectos principales del proceso de supervisión de entidades bancarias, cuyo foco es evaluar la calidad de la gestión de los riesgos que asumen en el desarrollo de sus negocios.

El enfoque de supervisión utilizado por la SBIF corresponde a una Supervisión Basada en Riesgos (SBR). Dicho enfoque se ha ido aplicando progresivamente durante los últimos quince años, alcanzando un grado de madurez desde hace alrededor de diez años. A continuación, se reseña brevemente la evolución del enfoque supervisor de la SBIF.

En términos generales, puede señalarse que la SBR corresponde a una fase superior del proceso de supervisión. En efecto, en fases tempranas, el enfoque de supervisión se orientaba a la verificación del cumplimiento de las instrucciones consideradas en el marco normativo. Con tal motivo, las actividades realizadas por la Superintendencia se referían a revisar que las entidades dieran cumplimiento a las exigencias impuestas por el aludido marco el cual era altamente restrictivo. Dicho trabajo se realizaba de preferencia mediante la revisión de terreno a fin de cerciorarse que las entidades efectivamente dieran cumplimiento a las exigencias contempladas en el marco normativo. La principal forma de abordar el trabajo era mediante la verificación del cumplimiento de una lista de aspectos específicos establecidos en dicho marco. (*check-list*)

A contar de la década de los ochenta, la SBIF complementa este trabajo con la verificación de la suficiencia de capital en los bancos. Esto requiere verificar que los activos y pasivos estén debidamente representados en los estados financieros. En particular, el marco normativo establece normas que los bancos deben seguir para ajustar el valor de los activos de manera que se refleje su real valor de recuperación o realización. Dichos ajustes son las provisiones mínimas que deben constituirse y la Superintendencia también orienta su trabajo a revisar la adecuada valorización de los préstamos e inversiones realizados por los bancos.

A contar de mediados de la década de los noventa la Superintendencia continúa avanzando en materia de fiscalización, orientando el foco de la supervisión en la gestión de los bancos. Las tendencias internacionales de supervisión señalaban que era necesario revisar los procesos internos de gestión de los bancos, ya que los incumplimientos se originan en deficiencias en la gestión. En otras palabras, la supervisión debía orientarse a evaluar la gestión de los riesgos que asumen las entidades en el desarrollo de sus negocios, lo que como ya fue mencionado, se conoce como Supervisión Basada en Riesgos. Así, el propio Acuerdo de Capital de Basilea establece el ámbito del proceso de examen supervisor (Convergencia internacional de medidas y normas de capital. BIS, junio 2006).

La adecuada aplicación de este enfoque requiere establecer pautas o criterios para desarrollar las acciones de supervisión, y contar con un personal altamente calificado a fin de que puedan aplicar fundamentadamente su juicio experto para las temáticas sujetas a evaluación. Lo anterior porque lo que interesa es evaluar si los administradores del banco tienen pleno conocimiento de los riesgos que asumen en sus negocios; si disponen de políticas y procedimientos que guíen sus actividades y no están expuestas a riesgos inadvertidos; si realizan un adecuado monitoreo de la marcha de la entidad y si los sistemas de control interno son idóneos. Todo ello considerando el volumen y complejidad de los negocios abordados.

II. ENFOQUE DE SUPERVISIÓN

II.1 Principios exigidos a las entidades

La tendencia y práctica internacional en aspectos de supervisión bancaria no sólo se sustentan en la fiscalización y revisión que realizan las entidades supervisoras, sino que también, y cada vez con mayor énfasis, en el desarrollo por parte de las propias entidades fiscalizadas de procesos de administración de riesgos que les permitan identificarlos, medirlos, mitigarlos o eliminarlos y monitorearlos como parte de la aplicación de sanas prácticas de administración de negocios y de mercado.

La adecuada implementación de sanas prácticas de gestión permite conformar un ambiente sólido y bien integrado sobre el cual desarrollar el negocio bancario, donde cada integrante de la organización asume las funciones y responsabilidades que le corresponde, sirviendo de apoyo y complemento a la mantención de un apropiado ambiente de control.

Enmarcado en lo anterior, la labor de fiscalización busca verificar que la entidad satisfaga como mínimo lo siguiente:

- i. Tener una estructura corporativa y organizacional clara y transparente, tanto para los integrantes de la institución como para externos, de acuerdo a su tamaño y nivel de operaciones.
- ii. Las líneas de reporte y asignación de responsabilidades y atribuciones dentro de la organización son claras, precisas, bien definidas, transparentes, coherentes y obligatorias, evitando áreas opacas que dañen la habilidad de la administración para conducir los negocios en forma prudente.
El personal entiende y adhiere a esas políticas y procedimientos y existen reportes que atienden a la promoción y verificación del cumplimiento de las actividades correspondientes.

- iii. La función de administración de riesgos se organiza de forma que facilita la implementación de políticas de riesgos y su gestión.
- iv. Las responsabilidades de la administración están claramente definidas y formalizadas en documentos, incluyendo objetivos de negocio, estrategias, perfil de riesgos y políticas necesarias para lograr esos objetivos. Estos documentos han sido aprobados por la instancia de más alto nivel, el Directorio.
- v. La administración asegura que las estrategias y políticas son comunicadas a todo el personal relevante de la organización.
- vi. La administración revisa sistemática y regularmente las estrategias y políticas para administrar los riesgos de la institución.
- vii. La administración desarrolla y mantiene un sólido sistema de control interno asegurando la efectividad y eficiencia de las operaciones, un adecuado control de riesgos, prudente manejo de los negocios, credibilidad de la información financiera y no financiera reportada o divulgada tanto interna como externa y, cumplimiento de leyes, regulaciones y políticas y procedimientos institucionales.
- viii. La administración asegura que el sistema de control interno provea una adecuada segregación de funciones en orden a prevenir conflictos de intereses.
- ix. La administración promueve la aplicación de altos estándares éticos y profesionales y una efectiva cultura de control interno. Existe un sistema de control interno, y confiable sistema de información, que cubre todas las actividades significativas de la institución.

Tal como se puede desprender de lo anterior, el enfoque de supervisión utilizado por la SBIF puede ser aplicable a cualquier entidad sujeta a supervisión, considerando las particularidades de cada institución y los riesgos que presente.

II.2 Pilares del enfoque de supervisión

La supervisión realizada por la Superintendencia a las entidades bancarias, en cada una de las materias identificadas en el capítulo 1-13 de la Recopilación Actualizada de Normas (RAN), está fundamentada en 4 pilares que guían la revisión, a saber:

i. Gobierno y supervisión

Este pilar está referido al rol del Directorio y de los comités de la institución. Es importante que la máxima autoridad promueva y apruebe formalmente políticas de cada una de las materias evaluadas, reciba periódicamente información de

gestión que le permita tomar conocimiento de los riesgos a los que está expuesta la entidad y evalúe la aplicación y cumplimiento de las políticas previamente aprobadas. En cuanto a los comités, los directores miembros deben participar por ejemplo en los comités de riesgo, revisando y proponiendo al Directorio para su aprobación, las políticas que conforman el marco de gestión de riesgo del banco, así como en la toma de decisiones conforme con la estrategia de negocios de la entidad. Asimismo, estas instancias deben informarse periódicamente de la evolución de los riesgos de las materias tratadas.

ii. Marco de gestión del riesgo

En este pilar es importante la definición de políticas y procedimientos formales aprobados por el Directorio, los que deben estar permanentemente actualizados y difundidos, adecuadamente compendiados, y haber sido debidamente implementados. Además, el alcance de las políticas y procedimientos definidos debe ser consistente con el volumen y complejidad de los negocios, como también con el nivel de riesgo que desea asumir la institución.

iii. Medición y monitoreo continuo del riesgo

Son de relevancia (a) la cuantificación de riesgos, donde se revisa si la entidad posee metodologías para su evaluación, si están sustentadas y documentadas, si son revisadas periódicamente y si están acordes al volumen y complejidad de los negocios de la institución; (b) el seguimiento oportuno del riesgo, que está relacionado con que la entidad cuente con alertas tempranas que permitan detectar riesgos, y en los casos que corresponda, que existan límites que acoten los riesgos relevantes y que cuenten con los debidos análisis y fundamentos para ello; que las alertas sean permanentemente evaluadas, y sean controladas oportuna e independientemente de acuerdo a los procedimientos establecidos y, (c) el sistema de información de riesgo, que involucra la estructura de reportes de gestión, la que debe responder a las necesidades de los distintos niveles de la organización y, cumplir con criterios de independencia, oportunidad y calidad.

iv. Revisión independiente

Se evalúa la función de auditoría interna, la que debe ser independiente, contando con personal capacitado. Sus revisiones deben tener una adecuada cobertura y profundidad, su enfoque de análisis debe considerar aspectos de riesgo así como evaluar el cumplimiento de la normativa y políticas internas, teniendo una opinión reconocida y validada por los distintos niveles de la organización y disponer de las herramientas tecnológicas adecuadas para el desarrollo de sus labores.

II.3 Pronunciamientos del Directorio

El Directorio como principal órgano de la administración de la sociedad debe pronunciarse, al menos una vez al año, respecto a la autoevaluación de gestión preparada por la alta administración. A su vez, debe tomar conocimiento del resultado de la evaluación realizada por la Superintendencia, la que debe ser leída en sesión de Directorio e informar a este Organismo acerca de las medidas que se

adoptarán para solucionar las deficiencias señaladas. Y también, debe pronunciarse de la suficiencia de provisiones de la entidad.

II.4 Materias abordadas de acuerdo al Capítulo 1-13 de la RAN

i. Administración del riesgo de crédito y gestión global del proceso de crédito

La evaluación comprende el examen de la gestión del riesgo y de los procesos involucrados. Interesa en esta revisión la compatibilidad entre las políticas y procedimientos establecidos por la entidad, respecto al volumen y complejidad de sus operaciones, su estrategia comercial y nivel de riesgo deseado. Asimismo, se analizan las políticas y el involucramiento del Directorio en su aprobación y supervisión de su cumplimiento. Se revisa la correcta segregación de funciones, los mecanismos de detección, acotamiento y reconocimiento oportuno del riesgo de crédito y la suficiencia de provisiones. También se evalúa la efectividad de las auditorías internas en la materia.

ii. Gestión del riesgo financiero y operaciones de tesorería

Se evalúa el manejo de los riesgos de liquidez y precio, y la gestión de las operaciones de tesorería financiera en general. El examen se centra en los elementos claves que aseguran una adecuada identificación, cuantificación, limitación y control de los riesgos. Particularmente importante es el alcance de las políticas y la participación del Directorio y de la administración en la aprobación de las mismas, eficacia de los límites que acotan los riesgos, la administración del riesgo financiero, la efectividad de los sistemas de vigilancia, los métodos de ingeniería financiera utilizados y la fortaleza de los controles operativos. Se revisan también la separación funcional entre las áreas tomadoras de riesgo, de seguimiento o control y de operación, la compatibilidad entre las técnicas de administración de riesgo utilizadas y el nivel y complejidad de las operaciones que se realizan; la calidad de la información tanto estratégica como operativa; y, la efectividad de las auditorías internas.

iii. Administración del riesgo operacional

En esta materia se considera como marco referencial la definición de riesgo operacional propuesta por el Comité de Basilea, lo que se entiende como el riesgo de pérdidas resultantes de una falta de adecuación o de una falla de los procesos del personal y de los sistemas internos o bien por causa de acontecimientos externos. En este sentido, se evalúa el rol asumido por el Directorio y la alta administración en la estrategia a utilizar en la administración de este riesgo, entendiéndose que éste es de una categoría distinta a los riesgos tradicionales. Además, se observa la compatibilidad entre las políticas y procedimientos establecidos por la entidad, como también la manera en que se han establecido las políticas y la forma en que la dirección de la institución participa en su aprobación y supervisa su cumplimiento. Asimismo, se revisa la función independiente de auditoría interna, verificando la cobertura y profundidad de sus revisiones y la adopción oportuna de medidas correctivas por parte de las unidades auditadas.

iv. Administración de los riesgos de exposiciones en el exterior y control sobre las inversiones en sociedades

La evaluación abarca el control sobre las sucursales y operaciones en el exterior, filiales y sociedades de apoyo al giro, ubicadas en el país o en el extranjero. Al respecto, interesa la suficiencia y efectividad del control ejercido por la matriz, por lo que se espera un control permanente de las entidades, acorde con las peculiaridades del entorno en que ellas se desenvuelven y su grado de autonomía, que permita el seguimiento de su marcha y una reacción oportuna frente a factores perturbadores. Asimismo, con respecto a las operaciones con el exterior, adquiere relevancia especial el manejo del riesgo legal, por lo que se examinan los procedimientos para verificar que se opera con un conocimiento fundado y oportuno de efectos contractuales. Igualmente, la evaluación busca asegurarse de la eficacia de las auditorías internas.

v. Administración de la estrategia de negocios y gestión del capital

La evaluación comprende el proceso global de diseño, formulación y seguimiento de la estrategia de negocios, como también la elaboración y control de los planes desarrollados por la entidad. Asimismo, se analiza la manera en que las condiciones generales del entorno y de la entidad, especialmente en lo relativo a necesidades de capital, han sido incorporadas en la definición de lineamientos estratégicos. Igualmente, se revisa la relación entre los niveles de capital mantenidos por la institución y su estrategia de negocios, ya que el mero cumplimiento de los requisitos mínimos de capital establecidos en la ley no refleja necesariamente una gestión razonada de los requerimientos de capital idóneos a la estrategia de negocios adoptada.

vi. Gestión de la calidad de atención a los usuarios y transparencia de información

En esta materia se evalúa la existencia de políticas y procedimientos que consideren la adecuada atención de sus clientes, la administración de controversias y la entrega de información al público con los cobros que afectan a los productos y servicios ofrecidos por la institución. Además, se comprueba la función independiente de auditoría, una adecuada cobertura y profundidad de las revisiones y la adopción oportuna de medidas correctivas por parte de las áreas auditadas.

vii. Prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo

La revisión abarca el análisis del rol que desempeña el Directorio sobre las actividades de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, así como también la existencia de un marco de políticas y procedimientos, los que deben ser acordes al tamaño y complejidad de las operaciones de la entidad y sus filiales. Se evalúa si los procedimientos sobre “conozca a su cliente” son eficaces, la presencia de un oficial de cumplimiento, la existencia de un código de conducta interno, el funcionamiento de un sistema de detección de operaciones inusuales y de una función de auditoría independiente, responsable de evaluar periódicamente el cumplimiento de las políticas y procedimientos.

viii. Gestión de la función de auditoría interna y rol del comité de auditoría

Un adecuado gobierno corporativo incluye como aspecto fundamental la función de auditoría y el rol que ejerce el comité de auditoría. Una función de auditoría para que sea sólida, debe entregar una opinión independiente respecto de la calidad de los sistemas de control interno y del cumplimiento de las políticas y procedimientos, de manera de identificar, medir y controlar razonablemente los riesgos presentes y potenciales que pueden existir. En cuanto a la independencia y eficacia de sus funciones, es indispensable el compromiso del Directorio y de la alta administración de la organización, a través de la entrega de un marco de acción general, de una estructura jerárquica adecuada y de la validación apropiada de las observaciones levantadas y de las acciones efectuadas para superarlas.

Dicho nivel de compromiso también debe manifestarse a través del comité de auditoría, instancia responsable de entregar apoyo al Directorio en la evaluación constante de la calidad de los sistemas de control interno, el reforzamiento de la función de auditoría interna y la vinculación y coordinación con los auditores externos.

En Anexo N°8 se encuentran las pautas utilizadas para la evaluación de las materias indicadas anteriormente.

En términos esquemáticos las materias de evaluación comprendidas en la normativa se pueden resumir de acuerdo a lo siguiente:

<p>Seguimiento Oportuno de los Riesgos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administración del riesgo de crédito y gestión global del proceso de crédito ➤ Gestión del riesgo financiero y operaciones de tesorería ➤ Administración del riesgo operacional ➤ Administración de los riesgos de exposiciones en el exterior y control sobre las inversiones en sociedades
<p>Capacidad para Enfrentar Escenarios de Contingencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administración de la estrategia de negocios y gestión del capital ➤ Gestión de la calidad de atención a los usuarios y transparencia

Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo ➤ Gestión de la función de auditoría interna y rol del comité de auditoría
----------------------------	--

II.5 Calificaciones de las materias

De acuerdo a la revisión que haga esta Superintendencia, se procede a calificar cada una de las materias evaluadas según la siguiente escala:

i. **En cumplimiento total**: La entidad cumple integralmente con las mejores prácticas y aplicación de sanos principios que caracterizan una adecuada gestión. No existen deficiencias apreciables.

ii. **En cumplimiento material**: La entidad cumple en forma significativa con las mejores prácticas y aplicación de sanos principios que caracterizan una adecuada gestión. Aun cuando se identifican algunas debilidades en procesos específicos de alguna función, ellas se pueden considerar menores y no requieren esfuerzos importantes por parte del banco para superarlas.

iii. **En cumplimiento aceptable**: La entidad cumple satisfactoriamente con las mejores prácticas y aplicación de sanos principios que caracterizan una adecuada gestión. Se identifican algunas debilidades en procesos específicos de ciertas funciones, las cuales deben ser corregidas oportunamente para evitar un deterioro paulatino de la solidez del banco. La solución de tales debilidades se considera necesaria.

iv. **En cumplimiento insatisfactorio**: La entidad no cumple en forma razonable con las mejores prácticas y aplicación de sanos principios que caracterizan una adecuada gestión. Se identifican debilidades en los procesos que componen diversas funciones, entre las que se encuentran algunas relevantes. La corrección de estas debilidades debe ser efectuada con la mayor prontitud.

v. **En incumplimiento**: La entidad incumple materialmente con las mejores prácticas y aplicación de sanos principios que caracterizan una adecuada gestión. La solución de tales debilidades se considera indispensable.

II.6 Categorías de Gestión y Solvencia

La Superintendencia efectúa, al menos una vez al año, una evaluación a las instituciones bancarias fiscalizadas, luego de lo cual asigna un nivel de gestión y uno de solvencia. Posteriormente de acuerdo a estas calificaciones, se otorga una categoría al banco.

Considerando la calificación de las materias antes señaladas, así como otros múltiples elementos tanto de carácter cuantitativo como cualitativo, se procede a definir la categoría de gestión de los bancos, que se definen como siguen:

Nivel A: Bancos no clasificados en los niveles B o C.

Nivel B: Instituciones que reflejan debilidades relacionadas con los controles internos, sistemas de información para la toma de decisiones, seguimiento oportuno de los riesgos, clasificación privada de riesgo y capacidad para enfrentar escenarios de contingencia. Las debilidades de que se trate deben ser corregidas durante el período que preceda al de la próxima calificación, para evitar un deterioro paulatino de la solidez del banco. También deben considerarse las sanciones aplicadas a la empresa, salvo las que se encuentren con reclamación pendiente.

Nivel C: Instituciones que presenten deficiencias significativas en alguno de los factores señalados en el Nivel anterior, cuya corrección debe ser efectuada con la mayor prontitud para evitar un menoscabo relevante en su estabilidad.

A su vez, existen tres niveles de solvencia, los que se determinan según la relación que registren los bancos entre su patrimonio efectivo, deducidas las pérdidas acumuladas en el ejercicio, y la suma de los activos ponderados por riesgo neto de las provisiones exigidas. Corresponde el Nivel A de solvencia, cuando esa relación sea igual o superior al 10%; el Nivel B, cuando esa relación sea igual o superior al 8% e inferior al 10%; y, el Nivel C, cuando tal relación sea inferior al 8%.

Luego de asignadas las clasificaciones de gestión y solvencia, esta Superintendencia asigna a los bancos una de las siguientes categorías:

Categoría I Incluye a los bancos clasificados en nivel A de solvencia y nivel A de gestión.

Categoría II Incluye a los bancos clasificados en nivel A de solvencia y nivel B de gestión, en nivel B de solvencia y en nivel A de gestión, o en nivel B de solvencia y nivel B de gestión.

Categoría III Incluye a los bancos clasificados en nivel B de solvencia y por dos o más veces consecutivas en nivel B de gestión. Asimismo, estarán en esta categoría las instituciones que se encuentren clasificadas en nivel A o B de solvencia y en nivel C de gestión.

Categoría IV Incluye a los bancos que se encuentren clasificados en nivel A o B de solvencia y, por dos o más veces consecutivas, en nivel C de gestión.

Categoría V Incluye a los bancos que se encuentren clasificados en nivel C de solvencia, cualquiera sea su nivel de gestión.

III. PROCESO DE SUPERVISIÓN

III.1 Estructura de la Dirección de Supervisión

La Dirección de Supervisión es la encargada de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, y por la evaluación de gestión de riesgos de las instituciones bajo la fiscalización de la SBIF, a través de la aplicación *on-site* de un enfoque de supervisión basado en riesgos y con seguimiento permanente.

Para estos efectos, su estructura organizacional es matricial, la que es liderada por su director, de quien dependen 6 jefes de departamento y 3 jefes de unidades. Los departamentos están a cargo de la revisión *on-site* de las entidades bancarias fiscalizadas, filiales bancarias, sociedades de apoyo al giro y cooperativas de ahorro y crédito; evaluando las materias de gestión indicadas en el Capítulo 1-13 de la RAN. Adicionalmente, las unidades son especialistas en riesgo de crédito, riesgo operacional y emisores de tarjetas no bancarios, en donde las dos primeras apoyan a los departamentos en las revisiones que involucran su ámbito de especialización.

Los bancos y las cooperativas son revisadas *on-site*, a lo menos una vez al año, apoyándose para esto en los analistas tanto de los propios departamentos como en personal de las unidades de riesgos específicos, cuando así se haya planificado, lo que se define normalmente en línea con la complejidad y volumen de las operaciones realizadas por la institución supervisada.

Por su parte, las sociedades filiales, de apoyo al giro y otras entidades son fiscalizadas *on site* dependiendo del perfil de riesgo de cada una de ellas. En forma esquemática y resumida, las labores de departamentos y unidades se traducen en las siguientes funciones:

Departamentos

En el proceso de supervisión interactúan tres tipos de departamentos, departamentos enfocados en la supervisión de bancos; un departamento enfocado en la supervisión de entidades no bancarias (cooperativas, operadores de tarjetas y sociedades de apoyo al giro bancario); un departamento con especialización en entidades cuyo principal negocio está centrado en las operaciones de tesorería.

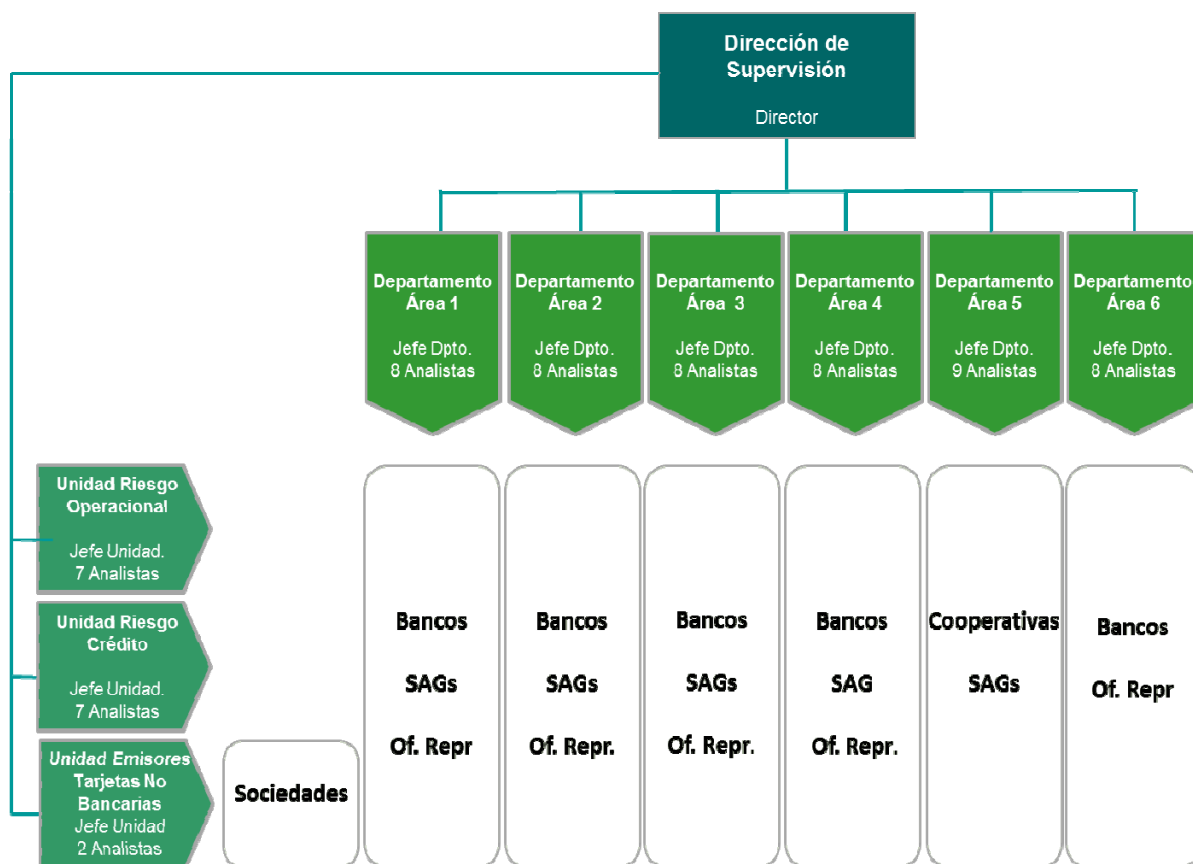
- Planificar y ejecutar coordinadamente las visitas en terreno.
- Seguimiento permanente de la situación de las entidades a cargo.
- Coordinar información y requerimientos hacia y desde las entidades a cargo.
- Participar en diversas actividades con entes internos y externos (capacitación, presentaciones, grupos de trabajo, entre otras.).
- Apoyo en la generación de normas y procedimientos internos.

- Evaluar (asegurar) la calidad de la gestión efectuada por las instituciones sobre las materias indicadas en el Capítulo 1-13 de la RAN. Esto implica también, difundir y asegurar el cumplimiento de los principios de gestión y de las buenas prácticas de mercado.
- Efectuar las revisiones necesarias tendientes a autorizar y/o tomar conocimiento de modelos internos de riesgo previo a su lanzamiento.

Unidades

- **Unidad de Riesgo de Crédito:** Evaluación y monitoreo del riesgo de crédito con un enfoque especializado en las metodologías de otorgamiento, seguimiento y determinación de pérdidas. Lo anterior, con el objeto de aportar una visión integral y comprensiva de la materia como parte de la evaluación de gestión en las entidades supervisadas.
- **Unidad de Riesgo Operacional:** Supervisar la calidad de gestión de los riesgos operacionales que efectúan las entidades financieras. Focos de atención son aquellos relacionados con seguridad de la información, continuidad del negocio, la función de riesgo operacional y los riesgos asociados a la externalización de servicios. Además, se evalúan solicitudes de autorización que presentan las entidades supervisadas, para externalizar sus procesos tecnológicos y/u operativos, tanto en el país como en el exterior.
- **Unidad de Emisores de Tarjetas de Crédito No Bancarias:** Evaluación y monitoreo de los riesgos relevantes, de acuerdo a la normativa específica del Banco Central y de la Superintendencia. A modo de ejemplo, un foco de atención relevante corresponde al riesgo de crédito, evaluándose entre otros aspectos, las metodologías de otorgamiento, seguimiento y determinación de pérdidas.

A continuación se presenta la estructura de la Dirección de Supervisión



III.2 Planificación anual de actividades

El proceso de planificación de actividades de la Dirección de Supervisión, se realiza, habitualmente, entre los meses noviembre a diciembre de cada año. En esta actividad participan todos los funcionarios de la Dirección, en distintas etapas.

La planificación anual de actividades se inicia al interior de los equipos de trabajo, en donde los analistas en conjunto con el Jefe de Supervisión, identifican las instituciones, el plazo en que se realizarán las revisiones, las materias¹ que se incluirán en cada visita (considerando el ciclo de supervisión), y la participación de las Unidades especializadas, en las materias que les compete.

A continuación se efectúan reuniones de trabajo entre los Jefes de Supervisión, los Jefes de las Unidades y el Director, para acordar, definir y coordinar los antecedentes de cada planificación (instituciones, plazos, participación de unidades). Como resultado se genera una carta *Gantt*, con la planificación anual de las visitas. Un ejemplo de ello, se muestra en Anexo N°1. Además, se definen las actividades adicionales que realizará la Dirección, por ejemplo,

¹ De acuerdo a aquellas contenidas en el capítulo 1-13 de la RAN.

capacitaciones, revisiones extras, entre otras. Un ejemplo de la planificación con actividades extras por departamento, se presenta en Anexo N°2.

De igual forma, el Director plantea los proyectos estratégicos que se llevarán a cabo el próximo periodo en la Dirección de Supervisión, asignando responsables y plazos para su ejecución.

La planificación de actividades y los proyectos estratégicos de la Dirección se presentan al Superintendente para su conformidad.

III.3 Preparación de visitas

En las etapas de ejecución del plan anual de visitas se procede a preparar de manera más específica, la revisión en terreno (*on-site*), lo cual requiere efectuar las siguientes actividades:

III.3.1 Diagnóstico Institución Financiera

El diagnóstico de la institución financiera (IFI) es una actividad que tiene como objetivo contar con una pre-evaluación de la institución, a fin de identificar su **perfil de riesgo** y por tanto establecer los focos de interés que ésta pudiera presentar en cada una de las materias de gestión², de acuerdo a los antecedentes disponibles por esta Superintendencia.

Para la realización de esta actividad se evalúan y/o consideran al menos los siguientes aspectos:

- Informes de visitas anteriores realizados por la Dirección de Supervisión.
- Últimas cartas con las conclusiones de las visitas, y respuestas dadas por la institución a cada una de las observaciones de esta Superintendencia.
- Cumplimiento de los compromisos adquiridos en carta de respuesta de la IFI.
- Actas de Directorio.
- Hechos relevantes (comunicados por la institución, noticias de prensa, entre otras).
- Análisis de las principales cifras financieras de la institución.
- Análisis de los resultados obtenidos en los sistemas de monitoreo interno de riesgos de la Dirección de Supervisión (modelo de brechas, modelo de *vintages*, seguimiento de carteras, procesos de externalización de servicios, control de calces, exposiciones en el exterior, entre otros).
- Información de otras Direcciones de la Superintendencia.
- Información sobre el control de los archivos normativos que son enviados a este Organismo (encaje, reserva técnica, márgenes de liquidez, de riesgo de mercado, clasificación de cartera, entre otros).
- Autoevaluación de gestión de la entidad.
- Informe de la IFI emitido por las clasificadoras privadas de riesgo.

² De acuerdo a lo contemplado en el Capítulo 1-13.

- Sanciones que ha enfrentado la IFI.
- Información relacionada con el seguimiento continuo de la institución (reuniones con ejecutivos de la entidad, solicitudes por parte de la IFI, entre otros).

El diagnóstico de la IFI contiene el análisis de los principales focos de riesgo de las materias de gestión. Además, incluye una descripción de los antecedentes generales de la entidad, un análisis de las principales fortalezas y debilidades, como también de las amenazas y oportunidades a las que se ve enfrentada, de acuerdo a la información disponible. Con el resultado del diagnóstico, se definen la estrategia de supervisión y las materias o temas específicos a revisar, estableciendo el ámbito de cada una de ellas. En Anexo N°3 se presenta el esquema de diagnóstico con la estrategia de supervisión.

III.3.2 Información requerida a la IFI

Antes de comenzar una vista *on-site*, se solicita a la IFI información con los antecedentes necesarios para llevar a cabo la evaluación de gestión. Este requerimiento contiene, a modo de ejemplo, información general de la entidad (organigrama, comités, entre otros.), como también información específica de cada materia a revisar (políticas, procedimientos, estructuras de las áreas y sus funciones, entre otras.), según sean las particularidades de cada banco. En algunos casos, también, se incorporan los temarios de las presentaciones que se solicitarán al banco, por cada materia a revisar. Ver en Anexo N°4 la estructura de la información requerida.

No obstante lo anterior, durante el desarrollo de la visita en terreno, se solicitan mayores antecedentes a las instituciones, ya sea para profundizar algunas materias, o por otros antecedentes que se han recogido, con posterioridad al Diagnóstico.

III.3.3 Carta entrada visita

A través del envío de una carta al gerente general de la IFI, se formaliza el inicio de la revisión a cada entidad. Ver estructura de la carta en Anexo N°5.

III.3.4 Reunión de entrada con gerente general

Se solicita una reunión de entrada con el gerente general de la entidad, en lo posible, antes de comenzar la revisión en terreno. En esta reunión se dan a conocer los objetivos de la revisión, los temas a analizar, sus alcances y las fechas estimadas de permanencia en la institución (inicio y salida).

III.4 Desarrollo de las visitas

Una vez definidos y comunicados al banco los temas que serán abordados en la revisión, el equipo de supervisión designado inicia, en las dependencias del banco, la visita de inspección.

Para la evaluación de las materias de gestión, se llevan a cabo diversas actividades:

- Requerir presentaciones a la institución. Las presentaciones solicitadas corresponden a diversos aspectos de las materias analizadas, que ayudan a tener una visión integral de éstas.
- Analizar y comprobar la información entregada por la entidad.
- Reuniones de trabajo con ejecutivos de la entidad. Estas reuniones tienen por objetivo, profundizar en algunos tópicos de las materias y aclarar dudas respecto de la información entregada por la entidad.
- Reuniones de trabajo internas. Se realizan reuniones de coordinación en el equipo de trabajo (conformado por el departamento a cargo de la entidad y unidades de apoyo) que está revisando la institución, con el fin de monitorear el estado de avance y cobertura de cada tema.
- Reunión de salida con las áreas correspondientes. Se efectúan reuniones con cada uno de los gerentes responsables, con el fin de exponer detalladamente los aspectos observados en la revisión. En estas reuniones, la entidad tiene la posibilidad de argumentar respecto de las observaciones comunicadas.
- Informe de evaluación. Una vez terminada la visita en terreno, se prepara un informe con las observaciones y conclusiones de cada materia revisada, y una propuesta de la evaluación de gestión y solvencia que le corresponde a la entidad (para el caso de los bancos). Las conclusiones son revisadas y consensuadas con el Director de Supervisión. Ver estructura de informe en Anexo N°6.
- Presentación al comité de calificación SBIF, en el caso de los bancos. Esta corresponde a una instancia interna donde se presenta a los miembros de este comité³ las conclusiones de cada materia revisada y la conclusión global de la entidad, lo que se traduce en las calificaciones definitivas de cada tema evaluado y en la categoría de gestión de la IFI.
- Reunión de salida con el gerente general de la IFI. Instancia en la que se exponen los aspectos observados durante la revisión, como también las calificaciones de las materias revisadas.
- Carta de salida. Al final de cada visita en terreno se comunica al gerente general de la IFI las conclusiones de la visita, observaciones de las materias evaluadas, la calificación de cada una y la categoría de gestión de la institución. Esta comunicación debe ser puesta en conocimiento del Directorio de la entidad, órgano que además debe aprobar planes de

³ Superintendente, Intendentes, Director de Estudios y Análisis Financiero, Director de Supervisión, Jefes de Departamento de Estudios, Análisis Financiero, y Jefes de la Dirección de Supervisión.

acción comprometidos, responsables y plazo de solución de las observaciones. En Anexo N°7 se presenta el documento tipo de esta carta.

- Gestión documental. La información física proporcionada por la IFI es resguardada en carpetas con acceso restringido, y aquella entregada en formato digital se almacena en el sistema de “Digitalización de Proceso de Supervisión”, el cual cuenta con perfiles específicos de acceso que permiten resguardar su confidencialidad.

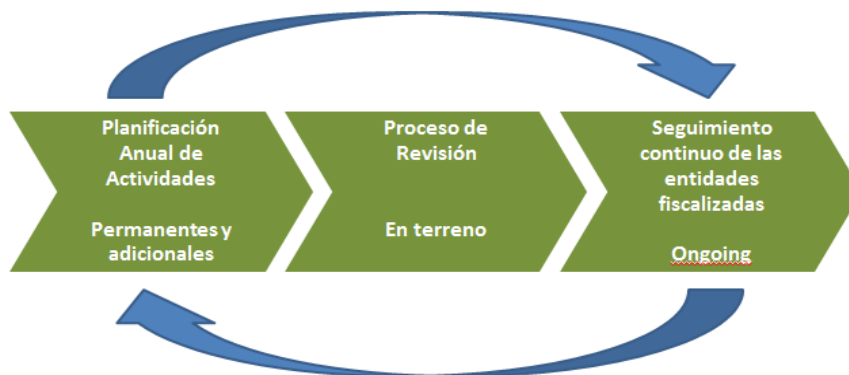
III.5 Seguimiento continuo (supervisión ongoing)

Las actividades de seguimiento continuo de las IFI’s tienen por objetivo conocer de manera oportuna y periódica la gestión de las entidades, independiente de la información recabada en las revisiones en terreno. Estas actividades se dividen en dos aspectos:

- i. Seguimiento de observaciones de la revisión en terreno. Se revisan los planes de acción, responsables y plazo de solución que son comprometidos por la entidad, para luego verificar su cumplimiento. Dicha verificación puede ser a través de información enviada por la IFI, reuniones de trabajo o presentaciones, como también se incorpora la revisión de los antecedentes en la próxima visita.
- ii. Seguimiento general de la IFI. Para este tipo de seguimiento, los equipos de supervisión se apoyan en la información de los sistemas disponibles en este Organismo para revisar el cumplimiento de aspectos normativos. Además, se revisan archivos de créditos, sanciones, informes de otras direcciones, entre otros.

De igual forma, como parte de la evaluación y seguimiento las instituciones pueden proveer información complementaria y, en caso de ser necesario, se mantienen reuniones de trabajo con la IFI para analizar situaciones que pudieran estar afectándola, o por noticias aparecidas en prensa.

A continuación se presenta en forma esquemática el flujo del proceso de supervisión, descrito previamente:



ANEXOS

ANEXO N°3:
Documento Tipo “Diagnóstico”

I. ANTECEDENTES GENERALES DE LA INSTITUCIÓN.

Identificación:

Nombre:

Rut:

Dirección de casa matriz:

Teléfono central:

Dirección Web:

Número de sucursales a xx/xx/xxxx:

Número de empleados a xx/xx/xxxx:

Descripción del Banco:

La institución ...

Estructura corporativa y propiedad:

La institución ...

Directorio y administración:

Nombre	Cargo en el Directorio
XXXX	Presidente
XXXX	Primer Vicepresidente
XXXXX	Segundo Vicepresidente
XXXXX	Director
XXXX	Director

Nombre	Cargo en el banco
XXXXXXXXXX	Gerente General
XXXXXXXXXXXX	Gerente División Área de Negocio
XXXXXXXXXXXXXX	Gerente División Riesgos
XXXXXXXXXXXXXX	Gerente División reas de Apoyo
XXXXXX	Gerente de Finanzas
XXXXXXXXXXXXXX	Fiscal

Accionistas:

Accionistas	Participación
XXXXXXXXXX	XX,X%
XXXXX	XX,X%
TOTAL	100,0%

Evaluaciones clasificadoras de riesgo:

En XX del XXXX la clasificadora XXX confirmó para XXXX, la clasificación “XXX”

Análisis FODA:

Amenazas

- XXX

Oportunidades

- XXX

Fortalezas

- XXX

Debilidades

- XXX

Hechos relevantes:

Rescatar los hechos trascendentes, tales como: cambios organizacionales o funcionales, cambios en la visión o enfoque comercial, nuevos productos y aumentos de capital, entre otros. Para esto es importante considerar:

- Últimas actas
- Comunicados de la Institución
- Noticias de Prensa
- Otros

Objetivos estratégicos:

Estabilizar el riesgo de la cartera y lograr un índice de eficiencia del orden del XXX

Filiales, sociedades de apoyo y sucursales en el exterior a XX/XXXX:

Filiales y Sociedades de Apoyo	VPP Patrimonio (MMS)	Participación banco en Resultado (MMS)	% participación banco
XXXX			
XXXX			
Total			

II. ANTECEDENTES CUANTITATIVOS

Colocaciones y riesgo:

El sistema financiero en Chile está compuesto por XX bancos, los que se encuentran clasificados en Multibancos Privados y Especializados, además del Banco Estado. Los primeros se subdividen en Grandes y Medianos, y los segundos en Empresas y Personas; Tesorería; Consumo; Pequeñas Empresas; Comercio Exterior y Banca de Inversiones. De acuerdo a lo anterior, el banco XXXX pertenece al grupo de....

A diciembre XXX, las colocaciones totales de XXXX sumaban MMS

Formulario M1	Colocaciones MMS		Provisiones MMS		% riesgo	
	Dic-n-1	Dic-n	Dic-n-1	Dic-n	Dic-n-1	Dic-n
Evaluaciones Individuales						
Evaluaciones Grupales						
Total						

Análisis del modelo de Brechas:

XXXXXX

Análisis del modelo Vintage:

XXXXXX

Indicadores financieros:

Indicadores	Eficiencia				Solvencia		Resultados	
	Gto. Apoyo op. Margen Op. Bruto		Gto. Apoyo op. Activos Depurados		Patrimonio efect. Activos ponderados		Rentabilidad sobre Cap.y res. Anualizada (ROE).	
	Fecha a	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha
Banco XXXXX								
Subdivisión correspondiente								
Sistema Financiero								

Respecto a XXXX...

Participación de mercado:

Comentar las evoluciones de las siguientes partidas, u otras si se estima necesario, para los períodos que el jefe de Supervisión estime conveniente.

Banco XXXX (MM\$)	Año 1
Totales				
Comerciales				
Consumo				
Comex				
Vivienda				
Interbancarias				
Leasing				
Factoring				
Colocaciones venc.				
Otras				
Capital y Reservas				

Part Mcd. (%)	Año 1
Totales				
Comerciales				
Consumo				
Comex				
Vivienda				
Interbancarias				
Leasing				
Factorage				
Colocaciones venc.				
Otras				

Información sobre el control de archivos y otros reportes

- Encaje
- Reserva técnica (C03)
- Basilea I (C04)
- Endeudamiento interbancario (C14)
- Límite de inversiones
- Avals y fianzas
- Protesto de cheques (P1 y P2)
- Multas
- Márgenes de Liquidez
- Riesgo de Mercado
- Páginas Web

- Publicaciones de liquidez y mercado.
- Reportes de la Unidad de Transparencia de Mercado
- Reportes de Unidad de Atención de Clientes.

III. RESUMEN EVALUACIONES ANTERIORES.

Últimas evaluaciones SBIF:

Período Calificación Gestión Solvencia	Año xxx xx xx xx	Año xxx xx xx xx
Materias	Evaluación xxxx	Evaluación xxxx
Adm. de Riesgo Crédito y Gestión Global del Proceso de Crédito	Cumplimiento xxx	Cumplimiento xxx
Gestión de Riesgo Financiero y Op. de Tesorería	Cumplimiento xxx	Cumplimiento xxx
Administración de Riesgo Operacional y Tecnológico	xxx	xxx
Administración de los riesgos de exposiciones en el exterior y control sobre las inversiones en sociedades		
Administración de la Estrategia de Negocios y Gestión de Capital		
Función de Auditoría Interna y rol del Comité de Auditoría		
Gestión de Calidad de Atención a Usuarios y Transparencia de Información		
Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo		

Observaciones realizadas en la última visita.

En función de las observaciones vigentes, resulta conveniente evaluar y seleccionar las debilidades de cada materia que impliquen mayor riesgo al banco.

Cuadro con el estado de las observaciones de la visita anterior: .

Obs. Por materia	Respuesta del Banco

Informe de recomendaciones de control interno por auditores externos a XXX:

Se observó XXXXX

Estrategia de supervisión:

De acuerdo al análisis de los antecedentes anteriores, se define la estrategia de supervisión para la presente visita, para cada tema a evaluar:

Administración de riesgo de crédito y gestión global del proceso de crédito:

- Revisión de la clasificación Individual Comercial a través de una Muestra de xx deudores.
- Seguimiento de las observaciones de las visitas anteriores (xxxx).
- Seguimiento sistema de garantía.
- Descripción y evaluación de las políticas y procedimientos para la administración del riesgo crediticio de la Banca de Empresas y Corporativas.

Gestión del riesgo financiero y operaciones de tesorería.

- Política de Liquidez, de valor razonable y de riesgo de mercado
- Sistema de soporte para operaciones de tesorería.
- Verificación de precios
- Informes de auditoría

Administración del riesgo operacional

- Administración de los contratos con terceros que se encuentren vigentes.
- Seguridad de la información

Adm. de los riesgos de exposiciones en el exterior y control sobre las inversiones en sociedades.

- Descripción y evaluación de los Controles ejercidos por la Matriz.
- Revisión constitución de provisiones riesgo-país

Administración de la estrategia de negocios y gestión de capital.

- Control del plan anual.
- Proceso de planificación estratégica.
- Ejercicios de stress para el capital.

Gestión de la calidad atención a los usuarios y transparencia de información

- Aplicar el procedimiento específico para la materia.

Prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo

- Cumplimiento de la normativa atingente
- Evaluación del conocimiento del cliente
- Verificación de origen de fondos a través de muestras

Gestión de la función de auditoría interna y rol del Comité de auditoría.

- Función de la auditoría interna.
- Revisión de las auditorías efectuadas el último año.

ANEXO N°4:
Documento Tipo “Información Requerida”

BANCO XXXXX

Visita xxxx

FECHA DE CORTE DE EVALUACION: XX.XX.XXXX.

INFORMACION GENERAL

1. Organigrama vigente a nivel de Gerencias y subgerencias.
2. Nómina de los Comités permanentes en los que participan los Gerentes Divisionales del banco, indicando participantes, periodicidad y objetivos.
3. Planificación de las capacitaciones para el año XXXX a la fecha, señalando para las efectuadas, participantes, contenido, tiempo de duración, número de asistentes e instancia responsable de impartirlo.
4. Estado de avance a las observaciones y compromisos señalados por esta Superintendencia en cartas, N° xxx del xx.xx.xxxx (visita xxx). Si fueron normalizadas, señalar las acciones correctivas específicas y su fecha de implementación. Si por el contrario, aún no están solucionadas, indicar la etapa en que se encuentran, principales acciones pendientes y la fecha estimada para su regularización.

PETITORIO INDIVIDUALES POR CADA MATERIA

Por cada materia se solicita la información necesaria para evaluar los aspectos definidos en la estrategia de supervisión.

Nota:

- Toda la información debe estar disponible a más tardar el XXXX (1 semana después de entrar al Banco).
- Toda la información entregada debe venir con nombre y firma del responsable de su confección.
- Durante la presente visita, se solicitará información adicional según se requiera.
- Cualquier consulta sobre el contenido de esta información efectuarla a Sr/Sra. F: 8879xxx, xxx@sbif.cl

GRUPO DE TRABAJO:

Jefe de Supervisión : XXX
Analistas : XXX
Jefes Unidad Riesgo XXX : XXX

ANEXO N°5:
Documento Tipo “Carta de Entrada Visita”

Santiago,

Señor
Gerente General
BANCO
Presente

Señor Gerente General:

Por medio de la presente, comunico a usted que este Organismo, continuando con sus revisiones periódicas efectuadas a los bancos e instituciones financieras, se constituirá en la entidad de su cargo el día XX de marzo de 201X.

Para tales efectos, se requiere una oficina que cuente con las condiciones que permitan el desarrollo normal de la revisión. Así también, deberá nombrar un ejecutivo con las atribuciones necesarias para coordinar los requerimientos de información de los profesionales de esta Superintendencia.

Con el fin de dar inicio a la visita, en los próximos días se comunicará con usted la Sr/a. XXXXX., Jefe de Supervisión.

Saludo atentamente a usted

ANEXO N°6: Documento Tipo “Informe Final”

NOMBRE DEL BANCO

GESTIÓN

Indicadores financieros

(en millones de pesos de cada año)

	Dic. 20XX	Dic. 20XX	Julio 20XX
Activos totales			
Colocaciones totales			
• Colocaciones efectivas			
• Colocaciones contingentes (e.c.)			
Capital y Reservas (individual)			
Patrimonio efectivo consolidado			
Resultado operacional consolidado (*)			
Resultado d/impuesto consolidado (*)			
Provisiones/Colocaciones (indiv M2)			
Monto provisiones adicionales			
Adecuación de Capital			
Adecuación de Capital Ajustada (**)			
Nivel de gestión			

(*): Cifras de resultados anualizadas para el año 20XX.

(**): Incluye riesgo de crédito y riesgo de mercado, para el periodo 20XX.

I. ANTECEDENTES GENERALES

- 1.
- 2.
- 3.

II. OBJETIVOS DE LA REVISIÓN

4. La actual visita se enmarca en lo dispuesto en el Título V de la Ley General de Bancos (LGB), referido a la clasificación de gestión y solvencia. De acuerdo a la planificación anual, las materias analizadas en la presente revisión fueron las siguientes⁴:
 - Administración del riesgo de crédito y gestión global del proceso de crédito.
 - Gestión del riesgo financiero y operaciones de tesorería.
 - Administración del riesgo operacional.
 - Otras materias.

III. CONCLUSIÓN GLOBAL

Período	200X	200X
Calificación Gestión Solvencia		

⁴ Cabe mencionar, que por la amplia variedad de temas que pudieran estar contenidos en cada una de las materias de gestión, se ha definido, para efectos de análisis, un ámbito de evaluación, el que por su nivel de relevancia puede afectar la calificación de la materia entre visitas de esta Superintendencia.

Materias	Evaluación 200X	Evaluación 200X	Tendencia
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ▪ 			

Conclusión global evaluación año 200X:

IV. DESARROLLO

Materia: Corresponde a las materias que señala el capítulo 1-13 de la RAN

5.

Ámbito	
Evaluación	

Materia: Otros

**ANEXO N°7:
Documento Tipo “Carta de Salida”**

Santiago,

Señor
Gerente General
BANCO XXXXX
Presente

Señor Gerente General:

Concluida la revisión practicada a esa entidad, orientada a examinar aspectos específicos de su gestión, conforme con lo establecido en el Capítulo 1-13 de la Recopilación Actualizada de Normas, a continuación detallo a usted las principales observaciones de los temas revisados que dan origen a la calificación de cada una de las materias evaluadas:

1. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y GESTIÓN GLOBAL DEL PROCESO DE CRÉDITO.

Ámbito de Evaluación:

Calificación:

1.1 La evaluación

2. GESTIÓN DEL RIESGO FINANCIERO Y OPERACIONES DE TESORERÍA
--

Ámbito de Evaluación:

Calificación:

2.1 Si bien

3. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

Ámbito de Evaluación:

Calificación:

3.1 Si bien

4. ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE EXPOSICIONES EN EL EXTERIOR Y CONTROL SOBRE LAS INVERSIONES EN SOCIEDADES.

Ámbito de Evaluación:

Calificación:

4.1 La institución...

5. ADMINISTRACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS Y GESTIÓN DEL CAPITAL.
--

Ámbito de Evaluación:

Calificación:

5.1 La institución...

6. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS Y TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN.
--

Ámbito de Evaluación:

Calificación:

6.1 La institución

7. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.

Ámbito de Evaluación:

Calificación:

7.1 La entidad...

8. GESTIÓN DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Y ROL DEL COMITÉ DE AUDITORÍA.

Ámbito de Evaluación:

Calificación:

8.1 La función de la

CONCLUSIÓN

Saludo atentamente a Ud.,

ANEXO N°8: Pautas Utilizadas para la Evaluación de las Materias

1. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y GESTIÓN GLOBAL DEL PROCESO DE CRÉDITO

Criterios de Evaluación	Aspectos a evaluar
1. Gobierno y Supervisión	<p>1.1 Directorio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprueba y revisa políticas. • Promueve cultura de riesgos en la Organización a través de sanas estructuras de control. • Límites de riesgos, tales como concentración. • Involucrado en la gestión de los riesgos, recibe información periódica de los riesgos asociados a las carteras de créditos. • Participa en los comités de crédito. • En forma anual, el directorio aprueba la suficiencia de provisiones. <p>1.2 Comités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe un comité de alto nivel que apruebe operaciones de crédito sobre cierto monto. • Existencia de comités según atribuciones para la aprobación y seguimiento de operaciones. <p>1.3 Funciones</p> <p>Comercial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conoce y cumple las políticas y procedimientos. • Realiza sus funciones a partir del marco de definición del mercado objetivo. • Personal Capacitado. <p>Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reporta al más alto nivel. • Cuenta con personal idóneo y suficiente. • El personal que cumple esta función es permanentemente capacitado. • Tiene jerarquía e independencia suficiente para ser contraparte del área comercial. • Opinión validada en la Organización, participa en los comités de créditos y sus opiniones son reconocidas y tomadas en consideración en la decisión de aprobar o rechazar un crédito. • Su gestión involucra todas las etapas del proceso de crédito. • Participa en la creación de todas las nuevas políticas de crédito. • Efectúa reportes de riesgos <p>Operaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posee independencia de las áreas comerciales. • Efectúa controles previos al desembolso • Su gestión es validada en la Organización • Genera información para el control de las excepciones.

<p>2. Marco de gestión del riesgo</p>	<p>2.1 Políticas</p> <p>Aspectos Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formalizadas en un manual. • Actualizadas. • Proceso formal de difusión y capacitación de políticas. • Señalan responsables. • Deben ser consistentes con el volumen y complejidad de las operaciones, así como con el mercado objetivo definido. • Instancia independiente que las verifique y se informe del grado de cumplimiento a instancias superiores. <p>Políticas a evaluar:</p> <p>Políticas de Otorgamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Define el mercado objetivo, lo que deben ser coherentes con la estrategia general de la entidad. • Define mercados restringidos. • Define requisitos mínimos de evaluación • Define parámetros de aceptación de riesgos, es decir quién puede tener acceso al crédito a que montos, que tipos de crédito y bajo qué condiciones. • Define atribuciones acorde con los riesgos tanto para el otorgamiento como para la aprobación de excesos. • Política de otorgamiento a partes vinculadas. • Clara política de excepciones • Señala responsables. • Las políticas son cumplidas. <p>Política de seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Define información que se debe solicitar en forma periódica para el seguimiento (financiera, tributaria, etc) • Define el proceso formal de revisión de los deudores. • Define señales de alerta (condiciones que permitan estimar un cambio en el perfil de riesgo del cliente) • Define comités de seguimiento. • Define planes de acción. • Define política de clasificación de cartera. • Las políticas son cumplidas. <p>Política de Administración de créditos problemas y renegociación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se define cuando un deudor entra como problema y cuando sale. • Política de renegociación de clientes • Se establecen atribuciones de créditos especiales • Las políticas son cumplidas. <p>Política de Cobranza y recuperación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición de las etapas de cobranza • Políticas diferenciadas según los tipos de producto. • Atribución para condonaciones. • Definición de controles a abogados externos • Información periódica a instancias superiores. • Responsables de realizar la cobranza. • Las políticas son cumplidas.
--	---

	<p>2.2 Procedimientos</p> <p>Aspectos Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formalizadas en un manual. • Actualizados. • Proceso formal de difusión y capacitación. • Señalan responsables. • Instancia independiente que los verifique y se informe del grado de cumplimiento a instancias superiores. • Los procedimientos son cumplidos. <p>Procedimientos a evaluar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos para nuevos productos. • Procedimientos para el otorgamiento, deudores individuales, grupos económicos, vinculados. • Procedimientos para control de operaciones, previo al desembolso. • Procedimiento para seguimiento. • Procedimiento de clasificación de cartera. • Procedimientos para administración de créditos problemáticos. • Procedimientos de cobranza en cada una de las etapas de ésta. <p>2.3 Soporte de sistemas</p> <p>La institución cuenta con el sistema de apoyo para el desempeño de sus labores tanto en las áreas de negociación, operación, seguimiento y control, como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La institución maneja un sistema que le permita conocer consolidadamente el comportamiento histórico de los clientes, que sirvan de <i>input</i> para el análisis de los clientes refinanciados. • La institución cuenta con las herramientas necesarias para controlar consolidadamente todas las operaciones de créditos de los deudores. • La institución cuenta con el soporte necesario para el control consolidado del margen del artículo 84, previo al desembolso. • La institución cuenta con sistemas de apoyo que permiten un monitoreo permanente de la cartera de créditos, tanto a nivel individual como a nivel global, para detectar desviaciones a la política o exposiciones no deseadas. • Las metodologías o modelos de provisión residen en una aplicación con un adecuado ambiente de control de acuerdo al volumen y complejidad de las operaciones. • La institución cuenta con el soporte tecnológico adecuado para el manejo eficiente y adecuado de la totalidad de las garantías de la institución.
<p>3. Medición y monitoreo continuo del riesgo</p>	<p>3.1 Cuantificación de riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • La institución ha desarrollado modelos o metodologías que permitan cuantificar adecuadamente la exposición al riesgo de crédito. • Dichos modelos se encuentran debidamente documentados y sustentados que expliquen su construcción. • Los modelos o metodologías cuentan con todas las variables relevantes para medir el riesgo crediticio. • Dichos modelos o metodologías son revisados por lo menos una vez al año. • La entidad ha realizado ejercicios de <i>back-test</i> que le permitan validar los resultados del modelo. • La entidad ha desarrollado pruebas de <i>stress</i> a la cartera evaluando los posibles efectos de cambios en las condiciones económicas.

	<ul style="list-style-type: none"> • La entidad mantiene provisiones por sus carteras, acorde a los riesgos que presenta. <p>3.2 Seguimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • La institución cuenta con alertas tempranas que permitan detectar riesgos. • Existe un proceso continuo de revisión de los clientes que se alejen de los parámetros establecidos por la entidad, en el que participa activamente personal de la gerencia de riesgos. • La entidad cuenta con un proceso de clasificación de su cartera el que considera todos los aspectos normativos para calificar a un deudor. <p>3.3 Sistema de información de riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • La estructura de reportes debe dar cuenta a las necesidades de los distintos niveles de la organización y, cumplir con criterios de independencia, oportunidad y calidad. • La información de gestión utilizada por la institución proviene de los sistemas fuentes, la cual es validada.
<p>4. Revisión Independiente</p>	<p>4.1 Función de auditoría</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posee independencia. • Personal capacitado para desarrollar su función. • Adecuada cobertura en la evaluación de la calidad del control interno en todas las áreas y etapas del proceso de crédito. • Evalúa el cumplimiento de la normativa y políticas internas. • Los modelos o metodologías cuentan con revisiones para verificar que realizan lo definido. • Opinión reconocida y considerada por los distintos niveles en la organización. • El área de auditoría cuenta con soporte técnico adecuado que le sirven de apoyo para desarrollar sus labores.

2. GESTIÓN DEL RIESGO FINANCIERO Y OPERACIONES DE TESORERÍA

Criterios de Evaluación	Aspectos a evaluar
<p>1. Gobierno y Supervisión</p>	<p>1.1 Directorio</p> <p><u>El directorio debe promover y aprobar formalmente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de riesgo financiero (mercado y liquidez). • Límites de riesgo financiero y liquidez. • La orientación metodológica de las mediciones de riesgo. • El directorio debe recibir periódicamente información que le permita: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la aplicación y cumplimiento de las políticas de riesgo financiero. • Evaluar la aplicación y cumplimiento de los límites de riesgo financiero. • Tomar conocimiento de la observancia de límites normativos. • Tomar conocimiento de los resultados de las pruebas de tensión. • Tomar conocimiento y sancionar mejoras significativas a realizar a modelos. • Tomar conocimiento de los nuevos productos financieros. <p>1.2 Comités</p> <p><u>Comité de administración financiera (CAPA, ALCO u otra denominación)</u></p> <p>Las responsabilidades de dicha función deben considerar al menos:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • La aprobación de los productos de tesorería u otros que puedan tener impacto en el nivel de riesgo financiero asumido por la entidad. • La toma de decisiones sobre las estrategias comerciales y el nivel de riesgos asumido. • La revisión del cumplimiento de las políticas y límites internos asociados a los riesgos financieros. • La revisión del cumplimiento de márgenes normativos asociados a los riesgos financieros. • La revisión de la adecuación de los límites asociados a los riesgos financieros. • La toma de conocimiento y análisis de estudios sobre el efecto de condiciones inusuales de mercado sobre la situación del riesgo de liquidez y mercado (pruebas de tensión). • La sanción previa al directorio respecto de aspectos relacionados con las metodologías de medición de riesgo. • El comité debe formalizar adecuadamente en actas sus decisiones y discusiones, a modo de facilitar su seguimiento y control. <p>1.3 Funciones</p> <p>Las funciones de operaciones (<i>back-office</i>), riesgos (<i>middle-office</i>), comité administración financiera global (CAPA) y comercial (<i>front-office</i>), deben satisfacer criterios adecuados de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segregación funcional. • Capacidad técnica y experiencia en conformidad al cargo. • Suficiencia de estructuras (adecuada planta y organización de la misma). • Claridad y formalidad en su asignación de roles y responsabilidades. <p><u>Función de riesgo de mercado (<i>middle-office</i>)</u></p> <p>Las responsabilidades de dicha función deben considerar al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La identificación de riesgos de mercado y liquidez en la operatoria de la entidad. • La participación en la aprobación de nuevos productos de tesorería u otros que puedan tener impacto en el nivel de riesgo de mercado o liquidez asumido por la entidad. • La definición y reevaluación de criterios de medición • La documentación metodológica de modelos y pruebas (tensión y bondad) • La documentación operativa de modelos. • La proposición de límites a los riesgos y su posterior seguimiento.
<p>2. Marco de Gestión del riesgo</p>	<p>2.1 Políticas</p> <p><u>La institución debe mantener políticas referidas a:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Administración riesgo de mercado (*). • Administración riesgo de liquidez (*). • Administración del riesgo de crédito inherente a operaciones de tesorería. • Nuevos productos. • Derivados. • Valorización instrumentos financieros (*). • Conducta o actuación de los funcionarios de tesorería frente al mercado. <p>Las políticas deben estar adecuadamente compendiadas, haber sido debidamente implementadas y, deben existir responsables de su actualización y difusión.</p> <p>El alcance de las políticas definidas debe ser consistente con el volumen y complejidad de los instrumentos utilizados, como también con la filosofía de negocio y riesgo de la institución.</p>

	<p>(*)Particular relevancia merece la evaluación de su consistencia con las definiciones normativas (Cap. 1-13 y 7-12 RAN).</p> <p>2.2 Procesos, procedimientos y sistemas de soporte La entidad debe presentar adecuados procesos operativos en las áreas relacionadas con temáticas inherentes a riesgos financieros y operaciones de tesorería, destacando en este sentido los siguientes:</p> <p><i>Back-Office</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de líneas crediticias • Control de atribuciones • Control de límites internos • Control de márgenes normativos • Control operaciones a precios mercado • Emisión, recepción y control • Confirmaciones contratos • Registro de operaciones • Liquidación y pago de operaciones <p><i>Middle-Office</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Control de límites internos • Cálculo de <i>fair value</i> • Cálculo de riesgo bajo metodologías internas. • Cálculo de riesgo bajo metodologías normativas. <p>Los diversos procesos deben estar soportados en sistemas tecnológicos adecuados al volumen de operación y complejidad de los productos. Los manuales de procedimientos que formalizan dichos procesos, deben encontrarse debidamente compendiados, existiendo claridad respecto de los responsables de su actualización permanente y difusión. Los procesos deben estar debidamente implementados y ser consecuentes con lo establecido en los manuales de procedimientos.</p>
<p>3. Medición y monitoreo continuo del Riesgo</p>	<p>3.1 Cuantificación de riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los modelos para cuantificar las exposiciones a riesgo (liquidez y mercado) debe considerar adecuadamente todas las fuentes materiales a que está expuesta la entidad. • La institución debe haber documentado y formalizado los criterios y fundamentos asociados a los modelos. • La institución debe haber documentado y formalizado los procedimientos operativos asociados a los modelos. • La institución debe realizar permanentemente pruebas de bondad a los modelos. • La institución debe realizar periódicamente pruebas de tensión. <p>3.2 Seguimiento de riesgo a través de límites</p> <ul style="list-style-type: none"> • La institución debe presentar una estructura formal y comprensiva de límites, que acote al menos los riesgos más relevantes y cuente con los debidos análisis y fundamentos. • La institución debe haber establecido actividades que permitan reevaluar permanentemente los límites. • La institución debe haber definido procedimientos y responsables para el adecuado, oportuno e independiente control de los límites. <p>3.3 Sistema de información de riesgos</p>

	<p>El sistema de información debe permitir conocer con adecuada desagregación la evolución de los negocios de tesorería y el efecto de los mismos en el nivel de riesgos y los resultados de la entidad.</p> <p>El sistema de información debe otorgar particular relevancia a la actividad en derivados cuando esta tiene significancia en las estrategias comerciales de la entidad, permitiendo al menos identificar y controlar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos • Carteras • Estructuras • Coberturas, objetos cubiertos y eficiencias <p>La estructura de reportes debe dar cuenta a las necesidades de los distintos niveles de la organización y, cumplir con criterios de independencia, oportunidad y calidad</p>
<p>4. Revisión Independiente</p>	<p>4.1 Función de auditoría</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la calidad del control interno en procesos relacionados con la administración de riesgos financieros y operaciones de tesorería, tanto en <i>front</i> como en <i>back y middle-office</i>. • Evaluar el cumplimiento de las políticas y límites definidos por la entidad. • Evaluar el cumplimiento de las instrucciones normativas.

3. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

Criterios de Evaluación	Aspectos a evaluar
<p>1. Gobierno y Supervisión</p>	<p>1.1 Directorio</p> <p><u>El directorio debe promover y aprobar formalmente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas que entreguen lineamientos en cada una de las materias del riesgo operacional. • Estrategia para administrar estos riesgos. • Estructura organizacional y gerencial que apoyará la gestión de estos riesgos. • Los roles y responsabilidades para toda la empresa en lo referente a estos riesgos. • El nivel de tolerancia al riesgo que la entidad está dispuesta a asumir. <p><u>El directorio debe recibir periódicamente información que le permita:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la aplicación y cumplimiento de las políticas previamente aprobadas. • Tomar conocimiento de la aparición de nuevos riesgos derivados de factores que surgen de mercados externos. • Tomar conocimiento de la aparición de nuevos riesgos derivados de la implantación de nuevos productos y sistemas. • Tomar conocimiento de los mayores riesgos a los que está expuesta la institución en cada una de las materias que se abordan en riesgo operacional. <p>1.2 Comités</p> <p><u>El Comité de Riesgo Operacional, tendrá la responsabilidad de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar y proponer al Directorio, para su aprobación, las políticas y procedimientos que conforman el marco de gestión del riesgo operacional de la entidad. • Revisar y aprobar el marco metodológico adoptado por la institución para la gestión de estos riesgos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que la institución cuente con una estructura de gobernabilidad adecuada para soportar la administración del riesgo operacional, y con una dotación de recursos humanos, técnicos y logísticos, consistente con el volumen y complejidad de sus actividades. • Aprobar y controlar la planificación de las materias que son de su competencia. • Definir el nivel de tolerancia aceptado en cuanto a mitigación de riesgos operacionales el cual debe ser aprobado por el Directorio. • Incentivar la gestión del riesgo operacional para conducir el nivel de riesgo de la entidad hacia el fijado previamente. • Informarse periódicamente sobre la evolución de los riesgos operacionales monitoreados en la entidad. • Aprobar la contratación de empresas externas que prestarán servicios, que a juicio de la institución, son estratégicos y de alto riesgo operacional. • Revisar y aprobar las metodologías y procedimientos relacionados con los riesgos provenientes de las actividades entregadas a terceras partes (proveedores). • Informarse de las incidencias importantes ocurridas tanto en los procesos realizados en la institución como aquellos que se encuentran externalizados, verificando que se realicen planes de acción. • Asegurar que la institución cuente con un plan permanente de difusión y capacitación formal que permita generar conciencia en la organización respecto de este tipo de riesgo. • Formalizar adecuadamente en actas sus decisiones y discusiones, a modo de facilitar su seguimiento y control. • Sancionar o proponer los planes de acción que se llevaran a cabo para mitigar riesgo operacional. <p>1.3 Funciones</p> <p><u>La funciones encargadas de apoyar la gestión de las materias que componen el Riesgo Operacional deben satisfacer criterios de:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Segregación funcional. • Capacidad técnica y experiencia en conformidad al cargo. • Suficiencia de estructuras (adecuada planta y organización de la misma). • Claridad y formalidad en su asignación de roles y responsabilidades. <p><u>Las responsabilidades de las funciones encargadas de apoyar la gestión de las materias que componen el Riesgo Operacional deben considerar al menos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de estrategias destinadas a identificar, evaluar, monitorear y reducir el riesgo operacional en todas las líneas de negocio. • Diseñar y aplicar la metodología de evaluación de estos riesgos que se aplicará en la institución. • Diseñar y aplicar un sistema para transmitir la información sobre estos riesgos. • Participar en la aprobación de nuevos productos, sistemas o de externalizaciones que puedan tener impacto en el nivel de riesgo operacional asumido por la entidad. • Monitorear los riesgos relacionados a los procesos que se encuentran externalizados. • Coordinarse con las otras áreas de riesgo y auditoría interna.
--	--

<p>2. Marco de gestión del riesgo</p>	<p>2.1 Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La institución debe mantener políticas referidas a: Riesgo Operacional y Tecnológico, Continuidad del negocio, Seguridad de la información, Calidad de los servicios y Externalización de servicios. • Las políticas deben estar adecuadamente compendiadas, haber sido debidamente aprobadas e implementadas y, deben existir responsables de su actualización y difusión. • El alcance de las políticas definidas debe ser consistente con el volumen y complejidad de los negocios, como también con la filosofía de negocio y riesgo de la institución. <p>2.2 Procesos, Procedimientos y Sistemas de Soporte</p> <ul style="list-style-type: none"> • La entidad debe presentar adecuados procesos operativos en todas las líneas de negocio de manera de mantener controlado o mitigado los riesgos operacionales que se puedan producir. • Los diversos procesos deben estar soportados y apoyados por sistemas tecnológicos y de comunicaciones adecuados al volumen de operación y complejidad de los productos. • Los manuales de procedimientos que formalizan dichos procesos, deben encontrarse debidamente compendiados, existiendo claridad respecto de los responsables de su actualización permanente y difusión. • Los procesos que han sido levantados deben estar centralizados y automatizados y debidamente implementados y ser consecuentes con lo establecido en los manuales de procedimientos.
<p>3. Medición y monitoreo continuo del riesgo</p>	<p>3.1 Cuantificación de riesgos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La entidad cuenta con herramientas y metodologías que permiten identificar, evaluar y medir el riesgo operacional (autoevaluaciones, matrices y mapas de riesgo, indicadores claves de riesgo, análisis <i>Business Impact Analysis</i>-BIA, análisis de riesgo, entre otros). • Las herramientas utilizadas permiten una adecuada identificación y evaluación de los riesgos considerando todas las fuentes materiales a que está expuesta la entidad • La institución ha implementado los mecanismos necesarios para capturar las pérdidas operacionales internas y conformar una base de datos histórica con información detallada, la que debe ser periódicamente cuadrada con la contabilidad. • Se debe mantener un registro de los eventos de riesgos operacionales que no constituyen pérdidas efectivas pero que tienen efectos significativos sobre las personas, sistemas y procesos de la institución. • Se debe efectuar permanentemente pruebas de bondad a las estrategias de administración de riesgo implementadas. En continuidad del negocio la entidad debe efectuar pruebas de de los planes operativos y del plan de recuperación de desastres (DRP). • Los proveedores de servicio deben realizar mediciones de sus riesgos de acuerdo a pautas entregadas por la institución contratante. <p>3.2 Monitoreo del Riesgo Operacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los indicadores de riesgo definidos por la entidad deben tener umbrales de tolerancia definidos. • Debe existir un monitoreo independiente de la fuente generadora del riesgo, respecto al cumplimiento de los límites establecidos para cada uno de estos indicadores.

	<ul style="list-style-type: none"> • Deben definirse planes de acción ante incumplimiento de los límites establecidos. <p>3.3 Sistemas de Información de Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe existir un sistema periódico que informe sobre la exposición al riesgo operacional, que este dirigido a las unidades de negocio, la alta administración y al directorio. Este informe debe incluir las pérdidas operativas e incidencias más importantes, riesgos operacionales relevantes, estado de planes de mitigación, indicadores de riesgo, información de los proveedores de servicio críticos. Resultados de los ejercicios de cálculo de capital, cuando corresponda, entre otros. • El banco debe contar con procedimientos que permitan adoptar las acciones necesarias de acuerdo con la información de los sistemas de gestión. • El sistema de información debe ser consistente con la definición que el banco ha dado de riesgo operacional, creando para esto la base de datos pertinente.
<p>4. Revisión Independiente</p>	<p>4.1 Función de Auditoría <u>Las responsabilidades de la función auditoría deben considerar al menos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las funciones encargadas de la administración de cada una de las materias que componen el riesgo operacional. • Evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos e instrucciones normativas definidos por la entidad para la administración del riesgo operacional. • Velar porque la capacitación del área de auditoría interna contenga aspectos relacionados a las materias de riesgo operacional.

4. ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE EXPOSICIONES EN EL EXTERIOR Y CONTROL SOBRE LAS INVERSIONES EN SOCIEDADES

Criterios de Evaluación	Aspectos a evaluar
<p>1. Gobierno y Supervisión</p>	<p>1.1 Directorio Exposiciones en el Exterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Directorio y la alta administración definen y aprueban el mercado objetivo y la estrategia comercial para los negocios en los cuales invierte, los que son coherentes con las políticas y procedimientos. • El Directorio aprueba las políticas con respecto al uso de los recursos para créditos, depósitos, e inversiones en el exterior, fijando una adecuada diversificación e imponiendo, sin perjuicio de los límites legales y reglamentarios, límites crediticios y de inversiones por país. • El Directorio aprueba las políticas y procedimientos para mantener permanentemente evaluados y clasificados según riesgo a los países en los cuales ha colocado recursos, de acuerdo a una metodología que se ajusta a la normativa de la SBIF. • El Directorio aprueba, al menos una vez en cada semestre calendario, la categoría de riesgo que, según la metodología establecida por el banco y que es concordante con la normativa SBIF, la institución le asigna a cada país con el cual operará. Además, debe definir los países (o niveles) con los cuales operará. • El Directorio garantiza que exista una evaluación continua del riesgo de cada país, efectuada por profesionales calificados para su análisis y seguimiento permanente.

	<ul style="list-style-type: none"> • El Directorio y/o la Gerencia General toma conocimiento en forma periódica de las exposiciones en el exterior (acorde al volumen de negocios) • El Directorio se informa de las provisiones por riesgo país y provisiones especiales para créditos hacia el exterior. • El Directorio aprueba y analiza, al menos semestralmente, los límites de los distintos riesgos que enfrenta en los países en que tiene exposición. <p>Inversiones en sociedades y sucursales en el exterior</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Directorio y la alta administración del banco definen y aprueban el mercado objetivo y la estrategia para las inversiones en sociedades y sucursales en el exterior. • Los miembros de los Directorios de las sociedades que representan inversiones para el banco, están conformados por ejecutivos de primer o segundo reporte dentro de la entidad. • El Directorio y la alta administración del banco reciben información relevante, oportuna y periódica sobre la gestión de las inversiones en sociedades y sucursales en el exterior. • El Directorio y la alta administración del banco reciben información para monitorear en forma periódica las inversiones en sociedades y sucursales en el exterior (acorde al volumen de los negocios). • El Directorio del banco aprueba las políticas para el desarrollo de las actividades y gestión de los riesgos de las sociedades en las cuales el banco mantiene inversiones y sus sucursales en el exterior. • El Directorio del banco, al menos una vez al año, aprueba la suficiencia de provisiones para riesgo de crédito de las sociedades filiales y sucursales en el exterior, que lo ameriten. • El Directorio del banco aprueba y analiza, al menos anualmente, los límites de los distintos riesgos que enfrenta en sus inversiones en sociedades y sucursales en el exterior. <p>1.2 Comités</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para efectos de un adecuado gobierno corporativo, es necesario que tanto para las exposiciones en el exterior como para las inversiones en sociedades, y sucursales en el exterior, existan en el banco comités <i>ad-hoc</i> para revisar la situación de estos negocios. Asimismo, las filiales y sucursales en el exterior cuentan con comités para la gestión de los riesgos, de acuerdo a sus negocios. • Los comités cuentan con estatutos aprobados por el Directorio, que señalen sus responsabilidades, el <i>quorum</i> para sesionar y tomar decisiones, la periodicidad de sus sesiones e integrantes. • Los comités cuentan con actas que informan de los temas tratados, acuerdos definidos, seguimiento de éstos y sus participantes. <p>1.3 Estructura Organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • La entidad debe mantener una adecuada administración del riesgo país. Para esto, debe contar con una apropiada estructura organizacional y con una debida segregación de funciones para: <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el riesgo país. - Aprobar y monitorear las exposiciones. - Controlar los límites aprobados por el Directorio. - Calcular las provisiones. - Generar información de gestión sobre la evolución de los negocios. • La entidad cuenta con una estructura adecuada para el control sobre inversiones en sociedades y sucursales en el exterior, y con una debida
--	--

	<p>segregación de funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pueden existir en el banco estructuras centralizadas (donde el control de las inversiones en sociedades y/o sucursales en el exterior está radicado en una sola gerencia) o descentralizadas (cada gerencia del banco tiene bajo su reporte la gestión de las sociedades filiales, sociedades de apoyo al giro o sucursales en el exterior) para el control en temas comerciales, operativos, tecnológicos, de riesgo, entre otros. • El banco cuenta con las descripciones de funciones de los distintos roles y procedimientos asociados; los que se encuentran formalmente establecidos.
<p>2. Marco de gestión del riesgo</p>	<p>2.1 Políticas y procedimientos</p> <p>Políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • El banco cuenta con políticas atinentes a los negocios, riesgos en el exterior, y sociedades en inversiones. • Asimismo, en el caso que corresponda, el banco dispone de políticas respecto a las operaciones que realice con entidades relacionadas en el exterior. • Las políticas comprenden a lo menos la definición de niveles de atribuciones, segregación de funciones y tratamiento de excepciones y además, en el caso de las exposiciones en el exterior, los tipos de productos. • Deben estar revisadas por los comités respectivos y aprobadas por el Directorio. • Deben estar actualizadas, compendiadas y ser de fácil acceso para el personal involucrado, y ser coherentes con la importancia de los riesgos que la entidad está dispuesta a asumir. <p>Procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> • La entidad debe tener implementados adecuados procedimientos para identificar, medir, monitorear y controlar los riesgos de las exposiciones en el exterior e inversiones en sociedades, acordes con el volumen y complejidad de las operaciones. • Deben ser compatibles con las políticas definidas e indicar tanto los controles operativos como a los responsables de ejercerlos. • Deben encontrarse actualizados, compendiados, y ser de fácil acceso. • Deben ser conocidos, respetados y aplicados por el personal involucrado en este tipo de operaciones. • Deben considerar la administración del riesgo legal derivado de sus negocios internacionales, compatibles con las políticas respectivas. <p>2.2 Límites</p> <ul style="list-style-type: none"> • La entidad identifica y define límites individuales y/o consolidados para los distintos riesgos que está dispuesta a asumir (riesgos de crédito, financiero, operacional y tecnológico, riesgo país, entre otros) en cada una de sus inversiones en sociedades y/o exposiciones en el exterior por tipo de producto y país. • Los límites globales como los definidos individualmente para las inversiones en sociedades y/o exposiciones en el exterior, son analizados periódicamente.
<p>3. Medición y monitoreo continuo del riesgo</p>	<p>Monitoreo de los riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • La entidad debe mantener un monitoreo continuo de las exposiciones en el exterior, las inversiones en sociedades, identificando, midiendo y controlando los riesgos asociados. • Debe existir un adecuado control de los límites, tanto de exposiciones en el exterior como de inversiones en sociedades y sucursales en el exterior, de

	<p>acuerdo a las políticas internas y normativa vigente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La estructura de límites definidos para las exposiciones en el exterior, riesgo país, provisiones asociadas, las inversiones en sociedades y sucursales en el exterior deben contar con reportes de control que se envíen a la alta administración, con una periodicidad definida. • Deben existir informes de gestión de riesgos y de resultados para las inversiones en el exterior, inversiones en sociedades y sucursales en el exterior, y que sean enviados a la alta administración del banco, con una periodicidad definida. • Para los servicios que se prestan entre las filiales y el banco, deben existir contratos y/o acuerdo de servicio vigentes y actualizados. Estos deben contar con el detalle de los servicios contratados y las tarifas asociadas.
<p>4. Revisión Independiente</p>	<p>Función de auditoría</p> <ul style="list-style-type: none"> • La función de auditoría interna cumple un rol activo en la supervisión del ambiente de control interno de los negocios en el exterior, de las inversiones en sociedades y en el cumplimiento de las políticas y la normativa vigente. • La función de auditoría interna es desarrollada por personal idóneo y permanentemente capacitado para evaluar los distintos negocios. • La auditoría interna cuenta con programas de trabajo que describen en detalle los puntos a abordar en las revisiones de los riesgos asociados a los negocios en el exterior y las inversiones en sociedades. • La auditoría interna revisa en forma periódica la metodología para la constitución de provisiones por riesgo país, provisiones especiales para créditos hacia el exterior y de las sociedades filiales que lo ameriten. • Los informes de auditoría incorporan el alcance y cobertura de las revisiones a la materia y los hallazgos realizados.

5. ADMINISTRACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS Y GESTIÓN DEL CAPITAL

Criterios de Evaluación	Aspectos a evaluar
<p>1. Gobierno y Supervisión</p>	<p>1.1 Directorio</p> <p><u>El Directorio debe promover y aprobar formalmente:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La estrategia global de la entidad y de las áreas de negocios, incluida sus filiales. • Los lineamientos generales (o política) para la administración del capital en función del perfil de riesgo asumido por el banco, la estructura de límites internos, el nivel de capital deseado y la política de dividendos. • El plan de capital (proyección de aumento o disminución de capital para períodos futuros), con una perspectiva de mediano plazo y en línea con los planes de negocio, respetando los lineamientos (o política) aprobados. Además, este debe contener la composición del mismo y un detallado análisis económico de las distintas fuentes internas y externas de capital. • La realización de pruebas periódicas de tensión del capital. <p><u>El Directorio debe recibir periódicamente información que le permita:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar conocimiento del grado de cumplimiento de la estrategia, aprobando, cuando corresponda, las adecuaciones a la misma. • Tomar conocimiento del grado de cumplimiento del plan de capital. • Asegurar que el capital mantenido (capital efectivo) sea suficiente en relación con los niveles de riesgo asumidos por el banco (capital económico) y el cumplimiento regulatorio (capital regulador). • Informarse de los resultados de las pruebas de tensión que afectan al capital

	<p>1.2 Alta administración</p> <p><u>La alta administración debe:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobar los lineamientos para la formulación de la estrategia de negocios (EN). • Promover e implementar la EN aprobada por el Directorio. • Definir planes y presupuestos anuales, en línea con la EN. • Definir y proponer el plan de capital. • Establecer y aprobar las herramientas y/o metodologías utilizadas para la formulación de la EN, así como para su control posterior. • Establecer y aprobar los modelos y/o metodologías utilizados en la administración del capital. • Definir e implementar las acciones correctivas necesarias para cumplir los planes de negocio y presupuestos anuales. <p><u>La alta administración debe recibir periódicamente información que le permita:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar el grado de cumplimiento de planes y presupuestos. • Controlar el grado de cumplimiento del plan de capital. • Mantener una evaluación permanente de los riesgos, necesidades de capital, cumplimiento de límites, situación interna y externa de mercado y ejercicios de estrés. <p>1.3 Funciones (áreas responsables)</p> <p>La planificación estratégica, administración del capital y gestión de los riesgos son procesos integrales que afectan a toda la organización. Estos deben satisfacer criterios adecuados respecto de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segregación e independencia de funciones. • Capacidad técnica y experiencia acorde al cargo. • Adecuado nivel organizacional. • Claridad y formalidad en su asignación de roles y responsabilidades. <p><u>Función de planificación y control de gestión</u></p> <p>Las responsabilidades de dicha función (área) deben incluir al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover la existencia de un proceso formal de planificación y de control posterior. • Proponer y aprobar la definición de criterios de medición (precios de transferencia, asignación de costos, etc.) • Proveer de la información relevante para diseñar la EN y para controlar periódicamente su grado de cumplimiento. • Entregar un diagnóstico actualizado del entorno y de la posición comparativa en el mercado de la entidad (oportunidades y amenazas), así como de su condición interna (fortalezas y debilidades). • Efectuar la consolidación de los objetivos a nivel banco y para las distintas áreas de negocios y de soporte, incluyendo además sus respectivas filiales. • Formalizar las metas y presupuestos anuales proyectados para el período bajo análisis. • Asegurar la documentación operativa de herramientas y metodologías. <p><u>Función de administración del capital</u></p> <p>La función de administración del capital, en la práctica, no está centralizada en una sola área sino que en ella intervienen distintas gerencias, entre las que destacan, la gerencia de riesgos (crédito, mercado, operacional), la gerencia de finanzas, la gerencia de planificación, etc.</p>
--	--

	<p>Las responsabilidades de esta función deben incluir al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proponer una política sobre administración del capital. • Velar por un correcto diseño e implementación del plan de capital. • Velar por la correcta identificación, limitación, medición y control de los riesgos asumidos por el banco y que afectan la exigencia de capital. • Monitorear la suficiencia de capital, analizando todas sus definiciones (efectivo, económico y regulatorio), el cumplimiento de la estructura de límites internos y reglamentarios y efectuando comparaciones con la industria. • Monitorear e incorporar el resultado de las pruebas de tensión (normalmente ejecutadas por la gerencia de riesgos) a la gestión de capital. • Alertar a la organización de situaciones que comprometan la situación patrimonial y/o el cumplimiento regulatorio.
<p>2. Marco de gestión del riesgo</p>	<p>2.1 Políticas y Lineamientos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deben estar formalizados en un documento que describa el proceso de formulación de la EN, así como su control posterior. • Deben ser evaluados y aprobados por la alta administración. • Deben conducir a que la EN se implemente a través de planes y presupuestos. • Deben propiciar que la EN sea formulada a nivel global y para cada área de negocio y/o de apoyo. • Deben promover la incorporación de metas cuantitativas y cualitativas. • Deben establecer que la EN sea transmitida al interior de la organización. • Deben fomentar la preparación de proyecciones de balance y presupuestos de ingresos y gastos. • Deben señalar claramente las responsabilidades en el proceso de formulación de la EN. • Deben indicar las diferentes instancias de control y monitoreo de la EN. <p><u>Política para la administración de capital</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe ser evaluada y aprobada anualmente por el Directorio. • Debe establecer la evaluación permanente y rigurosa de la suficiencia de capital en función del perfil de riesgo de las líneas de negocio, estrategia de negocios y requerimientos regulatorios. • Debe contener la estructura de límites internos de utilización del capital. • Debe incluir los estándares metodológicos utilizados en la gestión de capital. • Debe referirse a la identificación, medición y control de los riesgos asumidos por el banco. • Debe indicar los criterios para determinar el nivel y composición del capital efectivo y regulatorio. • Debe contener el tratamiento de las pruebas de tensión. • Debe ser consistente con el volumen y complejidad de las operaciones. <p>2.2 Procesos, procedimientos y sistemas de soporte</p> <ul style="list-style-type: none"> • La entidad debe presentar adecuados procesos operativos en las áreas relacionadas con la formulación de estrategia de negocio y su control posterior, así como en aquella dedicada a la administración del capital. • Los diversos procesos deben estar soportados en sistemas tecnológicos adecuados al volumen de actividad y complejidad de las operaciones. • Los manuales de procedimientos que formalizan dichos procesos deben encontrarse debidamente compendiados, existiendo claridad respecto de los responsables de su actualización permanente y difusión.

	<ul style="list-style-type: none"> • Los procesos deben estar debidamente implementados y ser consecuentes con lo establecido en los manuales de procedimientos.
3. Medición y monitoreo continuo del riesgo:	<p>3.1 Cuantificación Las metodologías para cuantificar las necesidades de capital y el grado de avance de la estrategia de negocio deben, a lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encontrarse debidamente documentadas y sustentadas. • Ser revisadas periódicamente. • Ser acordes al volumen y complejidad de los negocios, así como también a su nivel de riesgo. • Considerar la realización de pruebas de tensión. <p>3.2 Seguimiento El seguimiento de la estrategia de negocios, así como de la administración del capital, debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estar inserto en un proceso formalmente establecido al interior de la organización, que se ocupe, especialmente, de efectuar el monitoreo y control de la estrategia, planes y presupuestos. • Efectuarse por una instancia independiente a las áreas que realizan los negocios. • Considerar el grado de cumplimiento, desviaciones y acciones correctivas, lo cual ha de estar documentado en reportes de gestión con periodicidad adecuada. • Permitir que la entidad conozca la rentabilidad sobre el capital que obtiene en las distintas líneas de negocios. • Permitir monitorear la evolución del capital efectivo, económico y normativo. • Permitir identificar alertas tempranas frente a eventos que comprometan el cumplimiento de los niveles de capital establecidos.
4. Revisión Independiente	<p>4.1 Función de auditoría</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe evaluar la calidad del control interno en procesos relacionados con la administración del capital y/o formulación de la estrategia de negocio. • Debe evaluar los procesos operativos, contables y tecnológicos asociados al sistema de información de gestión.

6. GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS Y TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

Criterios de Evaluación	Aspectos a evaluar
1. Gobierno y Supervisión	<p>1. 1 Directorio:</p> <p>Calidad de Atención a los Usuarios (Banco y Filiales)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promueve una cultura de excelencia en calidad de atención integral de clientes. • Aprueba y revisa las políticas sobre calidad de atención integral de clientes al menos una vez al año. • Analiza periódicamente la aplicación y cumplimiento de las políticas sobre calidad de atención integral de clientes. • Aprueba los objetivos y funciones de la(s) unidad(es) especializada(s) en calidad de atención integral de clientes. • Analiza la información de gestión emitida por la(s) unidad(es) especializada(s) a objeto de mejorar los procesos y sustentar la toma de

	<p>decisiones.</p> <p>Transparencia de la Información (Banco)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promueve una cultura de excelencia en transparencia de la información. • Aprueba y revisa las políticas sobre transparencia de la información al menos una vez al año. • Analiza periódicamente la aplicación y cumplimiento de las políticas sobre transparencia de la información. • Aprueba los objetivos y funciones de la(s) unidad(es) especializada(s) en transparencia de la información. • Fija los principios y criterios sobre el cobro de intereses y comisiones y establece las instancias responsables de la debida observancia de los mismos, verificando su cumplimiento. • Analiza la información de gestión emitida sobre la materia a objeto de mejorar los procesos y sustentar la toma de decisiones. <p>1.2 Comités:</p> <p>Los Comités deben contar con participantes idóneos, pertenecientes a áreas relacionadas a la materia y con suficiente poder de decisión.</p> <p>Calidad de Atención a los Usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende y aplica el concepto de calidad para el cliente externo así como transversal para el cliente interno. • Sesiona al menos trimestralmente. • Emite actas que dan cuenta de las decisiones surgidas de esta instancia. • Monitorea la calidad de servicio, establece políticas y procedimientos y define estándares de calidad, entre otros. • Revisa el cumplimiento de políticas y procedimientos sobre la materia. • Promueve y monitorea las acciones correctivas en los procesos o áreas cuando se detectan reclamos de alta repetición. • Cuenta con facultades para resolver controversias con los clientes. • Cuenta con información de gestión adecuada para la toma de decisiones, relacionada con el cumplimiento de estándares, de mejora de procesos, de resolución de controversias y de gestión de reclamos. <p>Transparencia de la Información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende y aplica el concepto de transparencia de la información tanto al interior de la entidad como hacia el público general. • Sesiona al menos trimestralmente. • Emite actas que dan cuenta de las decisiones surgidas de esta instancia. • Establece y monitorea políticas y procedimientos sobre la materia. • Revisa el cumplimiento de políticas y procedimientos sobre la materia. • Promueve y monitorea las acciones correctivas en los procesos detectados como sujeto de mejoras. • Cuenta con facultades para resolver controversias con los clientes. • Cuenta con información de gestión adecuada para la toma de decisiones. <p>1.3 Funciones (Unidad de Calidad de Atención a los Usuarios y Unidad de Transparencia de la Información)</p> <p>Para llevar a cabo sus funciones, ambas unidades deben contar con personal idóneo además de tamaño, estructura, tecnología y jerarquía acordes a la complejidad de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velar por una adecuada calidad de atención integral de clientes en el banco y filiales. • Velar por una adecuada transparencia de la información hacia los clientes y
--	--

	<p>público en general.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emitir, actualizar, conocer y cumplir con las políticas y procedimientos sobre la materia. • Contar con personal idóneo y suficiente para llevar a cabo sus funciones. • Capacitar permanentemente al personal que atiende público y a la unidad de atención de clientes. • Capacitar permanentemente a los funcionarios del banco acerca de la transparencia de la información. • Promover el cumplimiento de estándares establecidos sobre la materia, los que forman parte de la consecución de metas y/o de la evaluación de desempeño del personal. • Fiscalizar el cumplimiento cabal de las medidas contempladas en la política. • Contar con información de gestión adecuada y oportuna que permita mejorar los procesos y sustentar la toma de decisiones. • Reportar periódicamente los acontecimientos relevantes acerca de las materias al Comité de Calidad y de Transparencia, respectivamente. • Reportar periódicamente al Directorio sobre su gestión.
<p>2. Marco de Gestión del riesgo</p>	<p>2.1 Políticas</p> <p>Calidad de Atención a los Usuarios (Banco y Filiales)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existen políticas formales de calidad de atención integral a los clientes, acordes a la naturaleza de los negocios y al tamaño de la organización. • Dichas políticas se encuentran formalizadas en un manual. • Existe un proceso formal de actualización, difusión y capacitación acerca de estas políticas tanto al interior de la entidad como en filiales y sociedades de apoyo, al menos anualmente. • La entidad ha definido un código de buenas prácticas comerciales que incluyan principios para la atención de clientes. • Las políticas de calidad de atención se encuentran incorporadas en el proceso de nuevos productos. • Las políticas se encuentran aprobadas por el Directorio. <p>Transparencia de la Información (Banco)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existen políticas formales sobre transparencia de la información acorde a la naturaleza y complejidad de los negocios de la organización. • Se encuentran formalizadas en un manual. • Existe un proceso formal de actualización, difusión y capacitación acerca de estas políticas tanto en el banco como en filiales y sociedades de apoyo, al menos anualmente. • Las políticas de transparencia de la información se encuentran incorporadas en el proceso de nuevos productos. • La política establece los estándares mínimos que debe cumplir la información puesta a disposición al público (claridad, completitud, relevancia, oportunidad, comparabilidad, fiabilidad, de fácil acceso y gratuita) • Existe un código de buenas prácticas, que contenga principios para la transparencia de la información y que sea conocido por el personal. • Las políticas se encuentran aprobadas por el Directorio. <p>2.2 Procedimientos y Sistemas de Soporte</p> <p>Procedimientos (Calidad de Atención a los Usuarios y Transparencia de la Información)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe un proceso formal que señala todas las etapas que debe seguir un requerimiento (consulta, reclamo o solicitud) dentro de la entidad hasta su

	<p>resolución, a través de los distintos medios o canales por los que se recibe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe un procedimiento formal desde filiales y sociedades de apoyo al giro hacia el banco, donde se informan los reclamos de los clientes y las acciones emprendidas. • Existe un procedimiento formal para difundir a los clientes, los pasos que debe seguir para efectuar un reclamo ya sea a través de medios escritos, folletos, página <i>Web</i> u otros. • Existe un procedimiento formal para difundir a los clientes, a través de los distintos canales, acerca de la existencia del “Sistema de Defensoría del Cliente”, su rol, funciones y procedimientos bajo los cuales opera. • Existe un proceso formal y expedito para entregar una respuesta oportuna a las consultas derivadas de la SBIF. • Existe un proceso formal de análisis de reclamos con el cual, entre otros, detectar posibles fraudes y derivarlos a las áreas pertinentes para su evaluación (Contraloría y Gerencias de área). • Existen procedimientos para la publicación de la información en pizarras en las sucursales. • Existen procedimientos establecidos para la actualización de la información de las tarifas al público tanto en pizarra como en el sitio <i>Web</i> del banco. • Existen procedimientos establecidos para la publicación de otros tarifarios a disposición del público. • Existen procedimientos referidos a un programa (calendario) para el envío de información sobre características y tarifas de productos a los clientes sobre los productos contratados. • Existen procedimientos establecidos para la ejecución de encuestas de calidad sobre la entrega de información a los clientes y público en general. • Existen procedimientos enfocados a mantener constante actualización de la información personal y datos de contactos de los clientes, de manera de velar por una efectiva comunicación con los mismos, garantizando un canal efectivo de información. <p>Sistemas de Soporte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con un sistema computacional o manual para gestionar los requerimientos (consultas, reclamos o solicitudes), el que es acorde al número de presentaciones recibidas. Además, estos requerimientos se encuentran tipificados con el objeto de obtener estadísticas.
<p>3. Medición y monitoreo continuo del Riesgo</p>	<p>3.1 Cuantificación de riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se definen estándares mínimos de atención a los clientes. • Se definen técnicas para evaluar la calidad de servicio a los clientes (encuestas de calidad, cliente incógnito) • Se establecen roles y responsabilidades sobre el proceso global de revisión y actualización de tarifas. • Se define un plazo máximo para solucionar las consultas o reclamos de los clientes. <p>3.2 Seguimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se monitorea en forma permanente que los estándares mínimos se cumplan y sean informados a instancias superiores. • Los resultados de las técnicas para evaluar la calidad de servicio a los clientes se traducen en acciones concretas para mejorar el proceso de atención de clientes. • Se monitorea que la información sobre productos, servicios y tarifas asociadas, sea entregada tanto al inicio de la relación comercial, como durante toda la vigencia del contrato. • Se monitorea que la información sobre productos y tarifas al público

	<p>mantenga las condiciones de claridad, oportunidad, fiabilidad, relevancia, permita realizar comparaciones, sea completa, de fácil acceso, gratuita y cumpla con la normativa definida por esta Superintendencia sobre la materia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se mantiene un registro separado de los reclamos que se originen en el uso de tarjetas o dispositivos electrónicos y se cumple con lo establecido en la Carta Circular emitida por esta Superintendencia. • La entidad cuenta con una evaluación positiva, de acuerdo a los parámetros establecidos por la Dirección de Conducta de Mercado de esta Superintendencia. <p>3.3 Sistema de información de riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema de información permite obtener informes de gestión respecto a las consultas y/o reclamos en función de la evolución mensual, productos afectados, canales de ingreso, plazos de respuesta, tipos de reclamos, casos recurrentes, etc., con el objeto de identificar claramente las áreas o procesos donde existen debilidades.
<p>4. Revisión Independiente</p>	<p>4.1 Función de auditoría</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realiza auditorías enfocadas a la revisión de la gestión de la unidad de atención de clientes. • Realiza auditorías enfocadas a la revisión de la gestión de la unidad de transparencia de la información. • Realiza auditorías enfocadas a la revisión y cumplimiento de las políticas y procedimientos de calidad de atención de clientes tanto en áreas centrales como en sucursales. • Realiza auditorías enfocadas a la revisión y cumplimiento de las políticas y procedimientos de transparencia de información tanto en áreas centrales como en sucursales. • Realiza auditorías enfocadas a la revisión de la calidad de la información de gestión emanada de las distintas áreas que participan en estos procesos. • Realiza auditorías enfocadas a la revisión y cumplimiento de las políticas de detección de fraudes. • Estas auditorías se efectúan con una periodicidad adecuada al nivel de riesgo. • Realiza auditorías al funcionamiento del comité de calidad. • La auditoría del banco a sus filiales considera la revisión de la gestión de reclamos en dichas empresas. • El Comité de Auditoría informa al Directorio acerca del debido cumplimiento de los principios y criterios establecidos en la entidad acerca del cobro de intereses y comisiones.

7. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (PLAFT)

Criterios de Evaluación	Aspectos a evaluar
<p>1. Gobierno y Supervisión</p>	<p>1.1. Directorio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promueve y aprueba formalmente el Sistema de Prevención de Lavado de Activos, tanto para el banco como para filiales y/o Sociedades de Apoyo. Este sistema es acorde al volumen y complejidad de las operaciones del Grupo, cuando corresponda. • Facilita y/o promueve que el sistema de PLAFT se mantenga actualizado al menos anualmente.

	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe información periódica sobre el grado de cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, e instruye las medidas necesarias en caso de observar desviaciones a su cumplimiento. • Recibe información de gestión periódica sobre estadísticas de operaciones inusuales en proceso de análisis, concluidas e informadas a la UAF. <p>1.2. Comité de Alto Nivel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Está conformado por los miembros adecuados (de acuerdo a lo señalado en el Capítulo 1-14 de la RAN). • Sus funciones se encuentran formalizadas por escrito y sesiona con una periodicidad adecuada. • Las sesiones quedan registradas en actas, de manera de constatar los acuerdos tomados y efectuar seguimiento a éstos. • Aprueba las políticas y el plan de capacitación relacionado. • Aprueba el plan de revisión efectuado por la unidad de cumplimiento, toma conocimiento de la labor desarrollada y operaciones analizadas por el oficial de cumplimiento y decide respecto de las mejoras a las medidas de control. • Toma conocimiento de las operaciones sospechosas. <p>1.3. Función Oficial de Cumplimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es un funcionario independiente de las áreas tomadoras de riesgo, operativa y de auditoría interna, tiene un nivel gerencial adecuado y comunicación directa con la Administración Superior y el Directorio. • Cuenta con suficiente capacitación relativa al tema. • El oficial efectúa revisiones periódicas y con una cobertura adecuada al cumplimiento de políticas y procedimientos (independientes a la función de auditoría y de delegarlo en la función de auditoría interna opera en forma coordinada con esta área) • Participa en el proceso de revisión de nuevos productos. • Cuenta con una Unidad de Prevención de Lavado de activos acorde al tamaño, naturaleza y riesgos de la entidad y cuenta con recursos humanos y tecnológicos adecuados para desempeñar bien su función. • El área cuenta con un manual que define los procedimientos internos del área. <p>1. 4. Proceso de capacitación interno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe un plan de capacitación integral que considera objetivos, evaluaciones y periodicidad para todo el personal del banco. Este se aplica en forma regular. • El plan de capacitación es diferenciado de forma de instruir en los aspectos específicos atinentes a cada cargo o función. • El personal del banco conoce las políticas y procedimientos internos. • Se evalúa la efectividad del plan de capacitación. <p>1. 5. Proceso de Selección de Personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las políticas y procedimientos de selección de personal y de seguimiento de éste, incluyen criterios de selección y monitoreo del mismo. • Se ha desarrollado un código de ética para el personal, el que incluye valores y principios de la entidad, normas de relación entre los empleados del banco y los clientes, responsabilidad de los empleados, confidencialidad de la información, entre otros. El código es entregado a todo el personal, lo conocen y lo aplican.
<p>2. Marco de gestión del riesgo</p>	<p>2.1 Existencia Políticas formales sobre PLAFT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existen políticas de prevención de lavado de activos acordes al tamaño, complejidad y naturaleza de las operaciones de la entidad

	<ul style="list-style-type: none"> • Existen políticas de aceptación e identificación de clientes acordes a su nivel de riesgo, las que incluyen una debida vigilancia más estricta para los clientes de alto riesgo (instituciones financieras no bancarias, casas de cambio, entre otras.). • Existen políticas de seguimiento y actualización de la información de clientes acordes al nivel de riesgo de éstos, con énfasis en los clientes de alto riesgo. • En las políticas se definen clientes con los que existe restricciones para operar. • Las políticas definen en forma expresa la documentación requerida al inicio de la relación comercial de acuerdo al tipo de cliente que se trate (persona natural o jurídica), y también en su etapa de seguimiento. • Existe una adecuada política de selección, evaluación y seguimiento de bancos corresponsales desde la perspectiva de PLAFT. • Las políticas son reevaluadas y actualizadas en forma permanente de acuerdo a las modificaciones legales, normativas, detección de nuevas áreas o productos de riesgo, etc. y se encuentran al alcance de todo el personal. • En las políticas se identifican adecuadamente los roles y responsabilidades de cada una de las áreas. • Se monitorea en forma periódica el cumplimiento de dichas políticas. (área de contraloría y/o área de cumplimiento). <p>2.2 Existencia de procedimientos formalizados acordes a políticas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existen adecuados procedimientos operativos para todas las áreas relacionadas con el proceso de aceptación, identificación y seguimiento de clientes. Estos procedimientos son diferenciados de acuerdo al nivel de riesgo de los clientes y acordes a las políticas internas. • Estos procedimientos recogen todos aquellos aspectos exigidos en el capítulo 1-14 de la RAN. • Existe un procedimiento de verificación periódica de los clientes contra listas negativas. • Existe un proceso de actualización periódico de los procedimientos y éstos son adecuadamente difundidos a todas las instancias correspondientes. • El cumplimiento de procedimientos es verificado en forma permanente (área de contraloría y/o área de cumplimiento).
<p>3. Medición y monitoreo continuo del riesgo</p>	<p>3.1 Herramientas de monitoreo de operaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con <i>software</i> o aplicaciones computacionales acordes al tamaño, naturaleza y complejidad de las operaciones con que opera la entidad, que permiten efectuar un adecuado monitoreo de las operaciones. • Se cuenta con formularios KYC que contienen información suficiente para elaborar perfiles de clientes y estimar operaciones que los clientes efectuarán en el futuro. • La cartera se encuentra adecuadamente perfilada de acuerdo a su nivel de riesgo y permite hacer monitoreos para detectar operaciones que se alejan de ese perfil. • El <i>software</i> permite acumular transacciones, incluye todos los productos susceptibles de riesgo, e incorpora las operaciones de empresas filiales y/o sociedades de apoyo cuando corresponda (consolidado por RUT). • Se cuenta con listados de señales de alerta a disposición del personal de <i>front office</i> que le permita identificar posibles operaciones inusuales, acordes a los productos y tipo de operaciones de la entidad. • Los parámetros de alerta son adecuados al tamaño y naturaleza de las operaciones. • Se analiza en forma periódica un porcentaje adecuado de las operaciones

	<p>inusuales rescatadas del <i>software</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> El monitoreo es diferenciado de acuerdo al nivel de riesgo de los clientes, con un mayor énfasis en los clientes de alto riesgo. <ul style="list-style-type: none"> El <i>software</i> permite generar reportes periódicos: por día, semana, mes, etc. <p>3.2 Proceso de identificación, análisis y reporte de operaciones sospechosas</p> <ul style="list-style-type: none"> El personal de <i>front office</i> dispone de un formulario diseñado especialmente que permite informar operaciones inusuales. Este tiene el nivel de detalle suficiente y existe un plazo para informarlo. Existe un plazo para responder las consultas realizadas por la unidad de prevención a las áreas de <i>front office</i>, respecto de operaciones analizadas. Las consultas efectuadas por el oficial de cumplimiento al <i>front office</i> relativo a operaciones que están siendo analizadas, son respondidas en tiempo y forma adecuados. Se explicitan en forma clara los canales de reporte interno de operaciones inusuales con la debida confidencialidad. Existe un procedimiento escrito que define todos los pasos que debe seguir una operación inusual rescatada por el <i>software</i> o informada por las áreas de <i>front office</i> el que es conocido y se cumple. Todos los análisis efectuados quedan debidamente documentados. Todas las operaciones que se han identificado como sospechosas son informadas a la UAF. <p>3.3 Sistemas de Información de Gestión</p> <ul style="list-style-type: none"> Se han desarrollado informes periódicos que indican el número de operaciones rescatadas del <i>software</i> u otros sistemas manuales, las analizadas, las acciones tomadas y aquellas informadas a la UAF. Estos informes son oportunos, confiables, precisos para una adecuada toma de decisiones y se entregan a las instancias adecuadas. El proceso de generación de estos informes ha sido revisado por el área de auditoría.
<p>4. Revisión Independiente</p>	<p>4.1 Función de auditoría</p> <p>Se hacen auditorías periódicas con la suficiente cobertura y profundidad que incluyan aspectos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Evaluación de la calidad del control interno de prevención de lavado de activos en todas las áreas que se relacionan con esta materia. Evaluación de la función oficial de cumplimiento Evaluación de los sistemas de monitoreo. Evaluación de la información que se manda a la UAF. Evaluación de la materia en filiales y sociedades de apoyo al giro. Las áreas auditadas establecen compromisos de solución con responsables y fechas de implementación, cuyo cumplimiento es monitoreado por auditoría. El personal de auditoría cuenta con capacitación específica en la materia.

8. GESTIÓN DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA Y ROL DEL COMITÉ DE AUDITORÍA

Criterios de Evaluación	Aspectos a evaluar
1. Gobierno y	Directorio

<p>Supervisión</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Debe promover y apoyar el rol independiente de la auditoría. • Debe definir la misión, recursos, objetivo, enfoque del área de auditoría y asignar la jerarquía necesaria para evaluar todas las áreas del banco y filiales, sin restricciones. • Periódicamente debe tomar conocimiento de las labores realizadas por la auditoría, sus hallazgos, seguimientos y resultados. <p>Comité de auditoría</p> <p><u>Rol y composición</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El banco o sucursales de bancos extranjeros deberán poseer un comité de auditoría o equivalente. • Su accionar debe cubrir al banco y sus filiales. • Debe reportar directamente al Directorio. • El Comité de Auditoría debe reforzar y respaldar la función de las contralorías internas como su independencia de la administración, y servir a la vez de vínculo y coordinador de las tareas entre la auditoría interna y los auditores externos, ejerciendo también de nexo entre éstos y el Directorio del banco. • Debe estar conformado por a lo menos 2 directores independientes, quienes darán a conocer al Directorio los temas tratados en el comité de auditoría (o bien las gerencias directamente). Además, se recomienda que participen el contralor y el fiscal. • Las condiciones de independencia se refieren a que los directores no deben desarrollar funciones gerenciales o administrativas en el banco y filiales; ni participar en comités decisionales de riesgo o negocio. • Los miembros del comité no pueden participar de los ingresos o utilidades del banco más allá de su dieta como director y participante del comité. <p><u>Reuniones y actas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El Comité fijará la frecuencia y <i>quórum</i> de sus reuniones ordinarias, debiendo efectuarse a lo menos una cada cuatro meses. • De cada reunión del comité, sea ésta ordinaria o extraordinaria, deberá levantarse un acta en la que se dejará constancia pormenorizada de los temas tratados y acuerdos adoptados. • Un ejemplar de las actas del comité deberá entregarse al Directorio, el que deberá tomar conocimiento en su más próxima reunión y dejar constancia en las actas de su lectura y de las resoluciones que haya adoptado, cuando corresponda. <p><u>Estatutos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El Comité de Auditoría debe contar con estatutos que indiquen a lo menos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Composición ✓ Organización ✓ Objetivos que debe cumplir ✓ Funciones ✓ Alcance de sus actividades ✓ Información que debe entregar al Directorio ✓ Oportunidad o frecuencia de sus reuniones regulares ✓ <i>Quórum</i> de asistencia para funcionar y <i>quórum</i> para tomar decisiones ✓ Facultades de que dispone. <p><u>El comité debe cumplir las siguientes funciones:</u></p> <p>Principales funciones permanentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar conocimiento y analizar los resultados de las auditorías y revisiones internas.
---------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar los estados financieros intermedios y de cierre del ejercicio anual para informar al Directorio. • Analizar los informes sobre las visitas de inspección y las instrucciones y presentaciones que efectúe la Superintendencia. • Conocer, analizar y verificar el cumplimiento del programa anual que desarrollará la auditoría interna, incluyendo cualquier cambio que éste contemple. • Dar conocimiento al Directorio de los cambios contables que ocurran y sus efectos. • Tomar conocimiento de las observaciones no corregidas según plazos comprometidos por las áreas auditadas, estableciendo algunos mecanismos de acción cuando lo amerite. <p>Principales funciones no permanentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de las políticas para detectar y sancionar las operaciones de lavado de dinero y su aplicación. • Recomendaciones para requerir la revisión de determinadas situaciones a auditores externos. <p>Estructura y funciones del área auditoría.</p> <p><u>Rol asignado, misión y visión</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La función de auditoría interna debe ser independiente de las actividades auditadas. • Auditoría interna debe tener una posición de jerarquía al interior de la entidad financiera, y cumplir sus funciones con objetividad e imparcialidad. <p><u>Estructura</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dependencia del Directorio o Comité de Auditoría. • Es deseable que la estructura del área cuente con especialistas para las evaluaciones de los riesgos de crédito, financiero, operacional y filiales. • La dotación del área debe ser suficiente para cubrir todas las áreas del banco y filiales. • Se debe evaluar el apoyo de auditorías corporativas, cuando corresponda. <p><u>La auditoría interna debe cumplir con la evaluación permanente de los siguientes aspectos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control interno. • Procedimientos de administración de riesgos y funcionamientos de sus metodologías (existencias de políticas y fundamentos, aprobaciones, procesamiento de la información, entre otros). • Los sistemas de información, incluyendo los sistemas de información de gestión. • Registros contables y estados financieros. • Procesamiento de las operaciones. • Cumplimiento de las leyes, regulaciones y códigos de conducta. <p>Selección y capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> • El área de auditoría interna debe recibir capacitación suficiente y permanente para evaluar adecuadamente los riesgos a que se enfrenta la institución.
--	--

<p>2. Marco de gestión del riesgo</p>	<p>Políticas y Procedimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> • El área debe contar con un manual formalizado de políticas y procedimientos que rijan su accionar general, debe ser de fácil acceso e incluir, aspectos tales como: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprobación por el comité de auditoría y/o Directorio ✓ Estructura ✓ Descripciones de funciones ✓ Enfoque de revisión (de riesgos, de procesos, entre otros.) ✓ Responsabilidades ✓ Informes a emitir ✓ Sistema de calificaciones ✓ Actualización permanente <p>La planificación anual</p> <ul style="list-style-type: none"> • Debe incluir al banco, filiales y empresas relacionadas, si corresponde. • La planificación debe ser aprobada por una instancia superior (Comité de Auditoría). • El plan debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Las áreas, procesos y materias a evaluar según la evaluación de los riesgos. ✓ El tiempo y la frecuencia del trabajo a realizar. ✓ Presupuesto de tiempo para otras actividades, tales como capacitación y trabajos especiales. ✓ Seguimiento al cumplimiento de la planificación. <p>Programas de trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las áreas, procesos y materias a revisar deben contar con programas de revisión formales, los que deben ser actualizados permanentemente. • Los programas incorporan aspectos de riesgo, operativos, de cumplimiento (políticas, procedimientos, normativa). • Las revisiones deben entregar una opinión integral de la unidad auditada, de manera de incorporar los riesgos que la afectan, la eficiencia de los procesos llevados a cabo, el nivel de cumplimiento (políticas, procedimientos, normativa), y una evaluación de su ambiente de control, etc. <p>Herramientas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuadas al tamaño y complejidad del banco, acordes al desarrollo de sus funciones, por ejemplo: flujogramas, cuestionarios operativos, paneles de luces, selección de muestras, matrices de riesgo, etc. • Deben permitir un monitoreo a distancia de los riesgos, que sean seguras, confiables y que entreguen información en forma oportuna. <p>Proceso de seguimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • El sistema de seguimiento debe abarcar todas las áreas, procesos y materias auditadas, tanto del banco como de sus filiales, y se debe verificar que todas las observaciones han sido solucionadas efectivamente por las áreas auditadas. • El proceso de seguimiento debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Procedimientos de seguimientos. ✓ Prórrogas e incumplimientos ✓ Incorpora todas las observaciones levantadas por auditoría interna, auditoría externa, auditorías casa matriz, SBIF, u otro. ✓ Se deben identificar las respuestas de las áreas auditadas, los planes de acción, los responsables y plazos de solución.
--	--

	<p>✓ Generación de información de gestión para evaluar el nivel de cumplimiento de los planes de acción que regularizarán las observaciones de auditoría.</p>
<p>3. Medición y monitoreo continuo del riesgo</p>	<p>Cobertura, alcance, profundidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • La función de auditoría es transversal en la institución y abarca todos sus procesos y áreas. • Cobertura. La evaluación del control interno se realiza a todos los procesos y áreas relacionados con los riesgos relevantes o críticos de la institución y sus filiales (riesgo crédito, financiero, operacional, lavado de activos, calidad de atención de público, entre otras). • El alcance y profundidad de las revisiones es apropiado al tamaño y complejidad de sus riesgos; procesos; áreas; cumplimiento normativo. • Los aspectos antes mencionados deben ser realizados sobre la base de muestras suficientes, que permitan obtener un nivel de profundidad adecuado al tamaño y estructura del banco; y a la naturaleza y complejidad de sus operaciones. <p>Opinión validada en la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las opiniones de la auditoría deben ser validadas por la entidad, por cuanto las observaciones levantadas deben ser atendidas por las áreas auditadas y respondidas en los plazos comprometidos. • La auditoría es requerida y considerada en otras labores en la entidad (participación en comités de alta gerencia y proyectos de relevancia). <p>Informes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detalle de los requisitos mínimos de un informe: Objetivos, alcance, conclusiones y recomendaciones. • Es deseable contar con un sistema de calificaciones de las auditorías para priorizar recursos sobre aquellas situaciones de mayor riesgo. • Son enviados a la alta administración, comité de auditoría y áreas auditadas. • Las observaciones son claras, precisas y oportunas. Esto quiere decir que se identifica el origen de los problemas, priorizando las debilidades de manera que permita dimensionar el nivel de riesgo de las unidades (procesos, áreas) auditadas.