

Lima, 02 de abril de 2009

Resolución S.B.S.

N° 2116 - 2009

*El Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones*

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Resolución SBS N° 37-2008 del 10 de enero de 2008, se aprobó el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos, que establece que las empresas supervisadas deben contar con una gestión integral de riesgos adecuada a su tamaño y a la complejidad de sus operaciones y servicios;

Que, entre los riesgos que enfrentan las empresas supervisadas en el desarrollo de sus actividades se encuentra el riesgo operacional, el cual puede generarse por deficiencias o fallas en los procesos internos, en la tecnología de la información, en las personas o por ocurrencia de eventos externos;

Que, mediante la Resolución SBS N° 006-2002 del 4 de enero de 2002 y sus modificatorias, se aprobó el Reglamento para la Administración de los Riesgos de Operación;

Que, en consecuencia, resulta necesario realizar modificaciones al Reglamento para la administración de los riesgos de operación, a fin que dicha norma sea consistente con las disposiciones del Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos, así como con los desarrollos recientes sobre la materia;

Que, asimismo, resulta conveniente ampliar el alcance de la regulación referida a la gestión del riesgo operacional a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones;

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, Seguros, Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, Riesgos y Asesoría Jurídica; y,

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7 y 9 del artículo 349° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus modificatorias, y el inciso d) del artículo 57° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, aprobado por Decreto Supremo N° 054-97-EF;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional, que forma parte integrante de la presente Resolución.

Los anexos que forman parte del Reglamento aprobado por la presente Resolución se publican en el Portal institucional (<http://www.sbs.gob.pe>), conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

Artículo Segundo.- Sustituir el artículo 117° del Título VI del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones (SPP), por el texto siguiente:

“Artículo 117°.- Riesgo Operacional. Para administrar los riesgos operacionales asociados con el proceso de inversiones, las AFP se sujetarán a las disposiciones establecidas en el Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional.

Asimismo, como parte de las medidas para el tratamiento de este riesgo, las empresas deberán realizar lo siguiente:

- a. Implementar procedimientos para que las operaciones de inversión cuenten con confirmaciones, ya sean escritas o por medios auditivos o electrónicos, suscritas por los intermediarios;
- b. Implementar procedimientos para que las operaciones de inversión cumplan con las normas internas y externas aplicables y que las mismas se hayan realizado bajo condiciones de mercado, contando con los poderes y las firmas autorizadas;
- c. Implementar planes de contingencia ante fallas técnicas en los sistemas de información o ante la ocurrencia de eventos de fuerza mayor que puedan afectar la gestión de las inversiones;
- d. Establecer los procedimientos para el funcionamiento de sistemas de grabaciones de audio adecuados para la concertación de las operaciones de inversión, y el mantenimiento de dichas grabaciones por un mínimo de dos (2) años;
- e. Establecer procedimientos relacionados a la concertación, registro, liquidación, guarda física y custodia de las operaciones de inversión y al mantenimiento y control de expedientes;
- f. Establecer políticas y procedimientos que permitan una adecuada instrumentalización de convenios y contratos a fin de delimitar derechos y obligaciones contractuales tanto de las Carteras Administradas como de la AFP en aspectos vinculados con el proceso de inversión;
- g. Establecer adecuados canales de difusión entre sus funcionarios de las disposiciones legales y administrativas aplicables a sus operaciones de inversión;
- h. Evaluar y monitorear los efectos que habrán de producirse sobre los actos en materia de inversiones que realice la AFP, de conformidad con el régimen legal nacional o extranjero aplicable;
- i. Evaluar y monitorear las implicancias jurídicas en caso de incumplimiento en el pago de una inversión realizada por parte de un emisor o contraparte y la factibilidad de ejecución de las garantías;
- j. Establecer condiciones y requerimientos para el accionar diligente de los funcionarios en el proceso de inversión en resguardo de los recursos de las Carteras Administradas; y,
- k. Asegurar un adecuado cumplimiento de las políticas sobre la conducta ética y las políticas orientadas a evitar conflictos de interés u otras irregularidades en la gestión de las inversiones de los recursos de las Carteras Administradas.”

Artículo Tercero.- Incorpórese el procedimiento N° 122 “Autorizaciones especiales para la Gestión del Riesgo Operacional” y el procedimiento N° 123 “Autorización del Procesamiento Principal en el Exterior” en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP aprobado mediante Resolución SBS N° 131-2002, cuyos textos

se anexan a la presente Resolución y se publican conforme lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 004-2008-PCM, reglamento de la Ley N° 29091. (Portal institucional: www.sbs.gob.pe).

Artículo Cuarto.- La presente Resolución entra en vigencia a partir del día siguiente a su publicación en el Diario Oficial El Peruano, otorgándose para su cumplimiento un plazo de adecuación hasta el 31 de marzo de 2010, fecha a partir de la cual quedarán sin efecto la Resolución SBS N° 006-2002 y sus normas modificatorias, la Circular G-130-2007, así como todas aquellas disposiciones que se le opongan de manera total o parcial.

Las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones tendrán un plazo de adecuación al Reglamento aprobado por la presente Resolución hasta el 30 de junio de 2010.

Regístrese, comuníquese y publíquese,

FELIPE TAM FOX
Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Alcance

El presente Reglamento será de aplicación a las empresas señaladas en el artículo 16° de la Ley General, así como a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP), en adelante empresas.

También será de aplicación a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC), la Caja Municipal de Crédito Popular, el Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI), el Banco de la Nación, el Banco Agropecuario, la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), el Fondo MIVIVIENDA S.A., y las Derramas y Cajas de Beneficios bajo control de la Superintendencia, en tanto no se contrapongan con las normativas específicas que regulen el accionar de estas empresas.

Las empresas de servicios complementarios y conexos señaladas en el artículo 17° de la Ley General se sujetarán, para la gestión de su riesgo operacional, a lo establecido en sus normas específicas. Asimismo, podrán tomar en consideración las disposiciones señaladas en el presente Reglamento en función a su tamaño y complejidad.

Artículo 2°.- Definiciones

Para los efectos de la presente norma deben considerarse los siguientes términos:

- a. **Apetito por el riesgo:** El nivel de riesgo que la empresa está dispuesta a asumir en su búsqueda de rentabilidad y valor.
- b. **Directorio:** Toda referencia al directorio, entiéndase realizada también a cualquier órgano equivalente.
- c. **Evento:** Un suceso o serie de sucesos que pueden ser internos o externos a la empresa, originados por la misma causa, que ocurren durante el mismo periodo de tiempo.
- d. **Evento de pérdida por riesgo operacional:** El evento que conduce a una o varias pérdidas, cuyo origen corresponde al riesgo operacional.
- e. **Información:** Cualquier forma de registro electrónico, óptico, magnético o en otros medios, susceptible de ser procesada, distribuida y almacenada.
- f. **Proceso:** Conjunto de actividades, tareas y procedimientos organizados y repetibles que producen un resultado esperado.
- g. **Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos:** Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos aprobado mediante la Resolución SBS N° 37-2008 del 10 de enero de 2008.
- h. **Riesgo legal:** Posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras debido a la falla en la ejecución de contratos o acuerdos, al incumplimiento no intencional de las normas, así como a factores externos, tales como cambios regulatorios, procesos judiciales, entre otros.
- i. **Subcontratación:** Modalidad de gestión mediante la cual una empresa contrata a un tercero para que éste desarrolle un proceso que podría ser realizado por la empresa contratante.
- j. **Superintendencia:** Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- k. **Tolerancia al riesgo:** El nivel de variación que la empresa está dispuesta a asumir en caso de desviación de los objetivos empresariales trazados.

Artículo 3°.- Riesgo operacional

Entiéndase por riesgo operacional a la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, o eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

Las empresas deben realizar una gestión adecuada del riesgo operacional que enfrentan, para lo cual observarán los criterios mínimos indicados en el presente Reglamento.

Artículo 4° Factores que originan el riesgo operacional

i) Procesos internos

Las empresas deben gestionar apropiadamente los riesgos asociados a los procesos internos implementados para la realización de sus operaciones y servicios, relacionados al diseño inapropiado de los procesos o a políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos.

ii) Personal

Las empresas deben gestionar apropiadamente los riesgos asociados al personal de la empresa, relacionados a la inadecuada capacitación, negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, entre otros.

iii) Tecnología de información

Las empresas deben gestionar los riesgos asociados a la tecnología de información, relacionados a fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos, los errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas y la compatibilidad e integración de los mismos, problemas de calidad de información, la inadecuada inversión en tecnología, entre otros aspectos.

iv) Eventos externos

Las empresas deberán gestionar los riesgos asociados a eventos externos ajenos al control de la empresa, relacionados por ejemplo a fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, entre otros factores.

Artículo 5°.- Eventos de pérdida por riesgo operacional

Los eventos de pérdida por riesgo operacional pueden ser agrupados de la manera descrita a continuación:

- a. Fraude interno.- Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir regulaciones, leyes o políticas empresariales en las que se encuentra implicado, al menos, un miembro de la empresa, y que tiene como fin obtener un beneficio ilícito.
- b. Fraude externo.- Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o incumplir la legislación, por parte de un tercero, con el fin de obtener un beneficio ilícito.
- c. Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo.- Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, sobre el pago de reclamos por daños personales, o sobre casos relacionados con la diversidad o discriminación.

- d. Clientes, productos y prácticas empresariales.- Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación empresarial frente a clientes concretos (incluidos requisitos fiduciarios y de adecuación), o de la naturaleza o diseño de un producto.
- e. Daños a activos materiales.- Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos.
- f. Interrupción del negocio y fallos en los sistemas.- Pérdidas derivadas de interrupciones en el negocio y de fallos en los sistemas.
- g. Ejecución, entrega y gestión de procesos.- Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores.

En el Anexo N° 1, se incluye una categorización de los tipos de eventos de pérdida aplicable según el sector al que pertenece la empresa.

CAPITULO II ROLES Y RESPONSABILIDADES

Artículo 6°.- Responsabilidades del Directorio

El Directorio tiene las siguientes responsabilidades específicas respecto a la gestión del riesgo operacional:

- a) Definir la política general para la gestión del riesgo operacional.
- b) Asignar los recursos necesarios para la adecuada gestión del riesgo operacional, a fin de contar con la infraestructura, metodología y personal apropiados.
- c) Establecer un sistema de incentivos que fomente la adecuada gestión del riesgo operacional y que no favorezca la toma inapropiada de riesgos.
- d) Aprobar el manual de gestión del riesgo operacional.
- e) Conocer los principales riesgos operacionales afrontados por la entidad, estableciendo cuando ello sea posible, adecuados niveles de tolerancia y apetito por el riesgo.
- f) Establecer un sistema adecuado de delegación de facultades y de segregación de funciones a través de toda la organización.
- g) Obtener aseguramiento razonable que la empresa cuenta con una efectiva gestión del riesgo operacional, y que los principales riesgos identificados se encuentran bajo control dentro de los límites que han establecido.

Artículo 7°.- Responsabilidades de la Gerencia

La gerencia general tiene la responsabilidad de implementar la gestión del riesgo operacional conforme a las disposiciones del Directorio.

Los gerentes de las unidades organizativas de negocios o de apoyo tienen la responsabilidad de gestionar el riesgo operacional en su ámbito de acción, dentro de las políticas, límites y procedimientos establecidos.

Artículo 8°.- Comité de riesgos

Las funciones del Comité de Riesgos señaladas en el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos, son de aplicación a la gestión del riesgo operacional en lo que corresponda.

Artículo 9°.- Unidad de riesgos

De conformidad con el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos, las empresas podrán contar con una Unidad de Riesgos centralizada o con unidades especializadas en la gestión de riesgos específicos.

En ese sentido, la Unidad de Riesgos de la empresa o, de ser el caso, la unidad especializada de gestión del riesgo operacional deberá cumplir con las siguientes funciones:

- a. Proponer políticas para la gestión del riesgo operacional.
- b. Participar en el diseño y permanente actualización del Manual de gestión del riesgo operacional.
- c. Desarrollar la metodología para la gestión del riesgo operacional.
- d. Apoyar y asistir a las demás unidades de la empresa para la aplicación de la metodología de gestión del riesgo operacional.
- e. Evaluación del riesgo operacional, de forma previa al lanzamiento de nuevos productos y ante cambios importantes en el ambiente operativo o informático.
- f. Consolidación y desarrollo de reportes e informes sobre la gestión del riesgo operacional por proceso, o unidades de negocio y apoyo.
- g. Identificación de las necesidades de capacitación y difusión para una adecuada gestión del riesgo operacional.
- h. Otras necesarias para el desarrollo de la función.

Las empresas deberán asignar recursos suficientes para la gestión del riesgo operacional, que les permita un adecuado cumplimiento de las funciones señaladas en el presente artículo y asegurar una adecuada independencia entre el área que asuma las funciones de gestión del riesgo operacional señaladas en el presente artículo y aquellas otras unidades de negocio o de apoyo.

Los bancos, las financieras, las empresas de seguros y las AFP deberán contar con una función especializada en riesgo operacional. De acuerdo al tamaño y complejidad de las operaciones que realice la empresa, la Superintendencia podrá requerir la creación de una unidad especializada.

CAPITULO III LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

Artículo 10°.- Manual de gestión del riesgo operacional

Las empresas deberán contar con un manual de gestión del riesgo operacional, el cual deberá contemplar por lo menos los siguientes aspectos:

- a. Políticas para la gestión del riesgo operacional.
- b. Funciones y responsabilidades asociadas con la gestión del riesgo operacional del Directorio, la Gerencia General, el Comité de Riesgos, la Unidad de Riesgos (o la unidad especializada, si corresponde) y las unidades de negocio y de apoyo.
- c. Descripción de la metodología aplicada para la gestión del riesgo operacional.
- d. La forma y periodicidad con la que se deberá informar al Directorio y a la Gerencia General, entre otros, sobre la exposición al riesgo operacional de la empresa y de cada unidad de negocio.
- e. El proceso para la aprobación de propuestas de nuevas operaciones, productos y servicios que deberá contar, entre otros aspectos, con una descripción general de la nueva operación, producto o servicio de que se trate, los riesgos identificados y las acciones a tomar para su control.

Artículo 11°.- Metodología para la gestión del riesgo operacional

La metodología definida por la empresa para la gestión del riesgo operacional, cuando sea tomada en su conjunto, deberá considerar los componentes señalados en el artículo 4° del Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos.

Asimismo, deberán cumplirse los siguientes criterios:

- a. La metodología debe ser implementada en toda la empresa en forma consistente.
- b. La empresa debe asignar recursos suficientes para aplicar su metodología en las principales líneas de negocio, y en los procesos de control y de apoyo.
- c. La aplicación de la metodología debe estar integrada a los procesos de gestión de riesgos de la empresa.
- d. Deben establecerse incentivos que permitan una mejora continua de la gestión del riesgo operacional.
- e. La aplicación de la metodología de gestión del riesgo operacional debe estar adecuadamente documentada.
- f. Deben establecerse procedimientos que permitan asegurar el cumplimiento de su metodología de gestión del riesgo operacional.

Artículo 12°.- Base de datos de eventos de pérdida

Las empresas deberán contar con una base de datos de los eventos de pérdida por riesgo operacional.

Debe tenerse en cuenta que un evento puede tener como efecto una o más pérdidas, por lo cual las empresas deberán estar en capacidad de agrupar las pérdidas ocurridas por evento.

La base de datos deberá cumplir con los siguientes criterios:

- a. Deben registrarse los eventos de pérdida originados en toda la empresa, para lo cual se diseñarán políticas, procedimientos de captura, y entrenamiento al personal que interviene en el proceso.
- b. Debe registrarse, como mínimo, la siguiente información referida al evento y a las pérdidas asociadas:
 - Código de identificación del evento.
 - Tipo de evento de pérdida (según tipos de eventos señalados en el Anexo 1 del presente Reglamento).
 - Línea de negocio asociada, según líneas señaladas en el Anexo 2 del presente Reglamento para las empresas del sistema financiero, Anexo 3 para las empresas de seguros y Anexo 4 para las AFP. Deberán considerarse los niveles 1 y 2 de los cuadros señalados en los anexos. Estos cuadros podrán ser actualizados por la Superintendencia mediante Circular.
 - Descripción corta del evento.
 - Descripción larga del evento.
 - Fecha de ocurrencia o de inicio del evento.
 - Fecha de descubrimiento del evento.
 - Fecha de registro contable del evento.
 - Monto(s) bruto(s) de la(s) pérdida(s), moneda y tipo de cambio.
 - Monto(s) recuperado(s) mediante coberturas existentes de forma previa al evento, moneda, tipo de cambio y tipo de cobertura aplicada.
 - Monto total recuperado, moneda y tipo de cambio.
 - Cuenta(s) contable(s) asociadas.

- Identificación si el evento está asociado con el riesgo de crédito (para empresas del sistema financiero) o con el riesgo de seguros (para empresas del sistema de seguros).

En el caso de eventos con pérdidas múltiples, las empresas podrán registrar la información mínima requerida por cada pérdida, y establecer una forma de agrupar dicha información por el evento que las originó.

De otro lado, podrá registrarse información parcial de un evento, en tanto se obtengan los demás datos requeridos. Por ejemplo, podrá registrarse primero el monto de la pérdida, para posteriormente añadir las recuperaciones asociadas.

- c. Deben definirse y documentarse criterios objetivos para asignar los eventos de pérdida a los tipos de evento señalados en el Anexo 1 del presente Reglamento, así como a las líneas de negocio señaladas en los Anexos 2, 3 y 4. Asimismo, deben definirse criterios específicos para aquellos casos en que un evento esté asociado a más de una línea de negocio.
- d. Debe definirse un monto mínimo de pérdida a partir del cual se registrará un evento en la base de datos. Al respecto, se fija un monto mínimo de 3 000 nuevos soles para los bancos, las financieras, las compañías de seguros y las AFP, y de 1 000 nuevos soles para el resto de empresas. Las empresas podrán establecer un monto mínimo inferior al indicado, teniendo en cuenta su volumen de operaciones y complejidad asociada. La Superintendencia podrá actualizar el monto mínimo definido por medio de Circular.
- e. Debe definirse un monto mínimo de pérdida a partir del cual deberá contarse con un expediente físico o electrónico que contenga información adicional a la solicitada en el literal b. y que permita conocer el modo en que se produjo el evento, características especiales y otra información relevante, así como las acciones que hubiera tomado la empresa, incluyendo entre otras las mejoras o cambios requeridos en sus políticas o procedimientos. Dicho monto mínimo deberá ser aprobado por el Comité de Riesgos. La Superintendencia podrá establecer posteriormente un monto mínimo de carácter general.

Artículo 13°.- Gestión de la continuidad del negocio y de la seguridad de la información

Como parte de una adecuada gestión del riesgo operacional, las empresas deben implementar un sistema de gestión de la continuidad del negocio que tendrá como objetivo implementar respuestas efectivas para que la operatividad del negocio de la empresa continúe de una manera razonable, ante la ocurrencia de eventos que pueden crear una interrupción o inestabilidad en las operaciones de la empresa.

Asimismo, las empresas deben contar con un sistema de gestión de la seguridad de la información, orientado a garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

Para ello, las empresas deberán aplicar las disposiciones que se establezcan en las normas específicas sobre estos temas.

Artículo 14°.- Subcontratación

Con el fin de gestionar los riesgos operacionales asociados a la subcontratación, las empresas deberán establecer políticas y procedimientos apropiados para evaluar, administrar y monitorear los procesos subcontratados. Dichas políticas y procedimientos deberán considerar:

- a. El proceso de selección del proveedor del servicio
- b. La elaboración del acuerdo de subcontratación

- c. La gestión y monitoreo de los riesgos asociados con el acuerdo de subcontratación
- d. La implementación de un entorno de control efectivo
- e. Establecimiento de planes de continuidad

Los acuerdos de subcontratación deberán formalizarse mediante contratos firmados, los cuales deben incluir acuerdos de niveles de servicio, y definir claramente las responsabilidades del proveedor y de la empresa.

CAPITULO IV REQUERIMIENTOS DE INFORMACION

Artículo 15°.- Informe a la Superintendencia

Las empresas deberán presentar a la Superintendencia informes anuales referidos a la gestión del riesgo operacional, a través del software IG-ROp, el cual se encontrará disponible en el "Portal del Supervisado". Dichos informes deberán ser remitidos a más tardar el 31 de enero del año siguiente al año de reporte. La Superintendencia podrá requerir, mediante Oficio, la actualización periódica de los informes.

El contenido mínimo del referido informe, así como los aspectos operativos del IG-ROp, relacionados con las instrucciones, responsables y demás aspectos necesarios para su adecuado funcionamiento, se establecen en el "Manual del IG-ROp", el cual estará publicado en el "Portal del Supervisado" de la SBS. Asimismo, en el Portal, se publicarán instrucciones adicionales para el adecuado uso del sistema.

Las empresas supervisadas deberán designar un funcionario responsable por la información a ser reportada a través del IG-ROp, y tomarán las medidas necesarias para asegurar la veracidad de dicha información. El funcionario responsable deberá corresponder a cualquiera de las siguientes clasificaciones: Director, Gerente o Funcionario Principal, según las disposiciones de la Circular G-119-2004, referida a las normas para el registro de Directores, Gerentes y Principales Funcionarios – REDIR.

Artículo 16°.- Información adicional

La Superintendencia podrá requerir a la empresa cualquier otra información que considere necesaria para una adecuada supervisión de la gestión del riesgo operacional de la empresa.

Asimismo, la empresa deberá tener a disposición de la Superintendencia todos los documentos mencionados por el presente Reglamento, así como los informes de auditoría o revisiones realizadas por la casa matriz en caso de ser aplicable.

CAPITULO V COLABORADORES EXTERNOS

Artículo 17°.- Auditoría Interna

La Unidad de Auditoría Interna deberá evaluar el cumplimiento de los procedimientos utilizados para la gestión del riesgo operacional, así como de lo dispuesto en el presente Reglamento, de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Auditoría Interna.

Artículo 18°.- Auditoría Externa

Las sociedades de auditoría externa deberán incluir en su informe sobre el sistema de control interno comentarios dirigidos a indicar si la entidad cuenta con políticas y procedimientos para la gestión del riesgo operacional, considerando el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento.

Artículo 19°.- Empresas Clasificadoras de Riesgo

Las empresas clasificadoras de riesgo deberán tener en cuenta las políticas y procedimientos establecidos por la empresa para la gestión del riesgo operacional en el proceso de clasificación de las empresas supervisadas.

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS**Primera.- Autorizaciones especiales**

Las empresas podrán solicitar a la Superintendencia exoneración específica de alguno de los requerimientos normativos indicados en este Reglamento, adjuntando la documentación de sustento correspondiente, para lo cual serán de aplicación los requisitos señalados en la Primera Disposición Final y Transitoria del Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos, en lo que sea aplicable a la gestión del riesgo operacional.

Segunda.- Régimen simplificado para las Edpymes

Las Edpymes no están obligadas a implementar la base de datos de eventos de pérdida requerida en el artículo 12° del presente Reglamento. No obstante, la Superintendencia podrá exigir la aplicación de dicho artículo a aquellas Edpymes que considere apropiadas, teniendo en consideración su tamaño, complejidad y volumen de operaciones.

Tercera.- Sanciones

En caso de incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento la Superintendencia aplicará las sanciones correspondientes de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Sanciones.

Cuarta.- Transparencia

Como parte de la información que debe ser revelada en la Memoria Anual de las empresas, conforme a lo señalado en el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos, deben incluirse las características principales de la gestión del riesgo operacional implementada por la empresa.

Quinta.- Adecuación de las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

En un plazo que no excederá de noventa (90) días calendario de haberse publicado el presente Reglamento, las AFP deberán remitir a la Superintendencia un plan de adecuación a las disposiciones contenidas en la presente norma.

Dicho plan deberá incluir un diagnóstico de la situación existente en la AFP respecto al cumplimiento de cada uno de los artículos del presente Reglamento, las acciones previstas para la total adecuación y el cronograma de las mismas, así como los funcionarios responsables del cumplimiento de dicho plan.

ANEXO N° 1

TIPOS DE EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL

| Tipo de evento (Nivel 1) | Definición | Tipo de evento (Nivel 2) | Ejemplos |
|--|---|--|--|
| Fraude interno | Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar regulaciones, leyes o políticas empresariales (excluidos los eventos de diversidad / discriminación) en las que se encuentra implicado, al menos, un miembro de la empresa. | Actividades no autorizadas | Operaciones no reveladas (intencionalmente), operaciones no autorizadas (con pérdidas pecuniarias), valoración errónea de posiciones (intencional). |
| | | Robo y fraude | Robo, malversación, falsificación, soborno, apropiación de cuentas, contrabando, evasión de impuestos (intencional). |
| Fraude externo | Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar la legislación, por parte de un tercero. | Robo y fraude | Robo, falsificación. |
| | | Seguridad de los sistemas | Daños por ataques informáticos, robo de información. |
| Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo | Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, sobre el pago de reclamaciones por daños personales, o sobre casos relacionados con la diversidad o discriminación. | Relaciones laborales | Cuestiones relativas a remuneración, prestaciones sociales, extinción de contratos. |
| | | Higiene y seguridad en el trabajo | Casos relacionados con las normas de higiene y seguridad en el trabajo; indemnización a los trabajadores. |
| | | Diversidad y discriminación | Todo tipo de discriminación. |
| Clientes, productos y prácticas empresariales | Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación empresarial frente a clientes concretos (incluidos requisitos fiduciarios y de adecuación), o de la naturaleza o diseño de un producto. | Adecuación, divulgación de información y confianza | Abusos de confianza / incumplimiento de pautas, aspectos de adecuación / divulgación de información (conocimiento del cliente, etc.), quebrantamiento de la privacidad de información sobre clientes minoristas, quebrantamiento de privacidad, ventas agresivas, abuso de información confidencial. |
| | | Prácticas empresariales o de mercado improcedentes | Prácticas restrictivas de la competencia, prácticas comerciales / de mercado improcedentes, manipulación del mercado, abuso de información privilegiada (en favor de la empresa), lavado de dinero. |
| | | Productos defectuosos | Defectos del producto (no |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | autorizado, etc.), error de los modelos. |
| | | Selección, patrocinio y riesgos | Ausencia de investigación a clientes conforme a las directrices, exceso de los límites de riesgo frente a clientes. |
| | | Actividades de asesoramiento | Litigios sobre resultados de las actividades de asesoramiento. |
| Daños a activos materiales | Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos | Desastres y otros acontecimientos | Pérdidas por desastres naturales, pérdidas humanas por causas externas (terrorismo, vandalismo). |
| Interrupción del negocio y fallos en los sistemas | Pérdidas derivadas de interrupciones en el negocio y de fallos en los sistemas | Sistemas | Pérdidas por fallas en equipos de hardware, software o telecomunicaciones; falla en energía eléctrica. |
| Ejecución, entrega y gestión de procesos | Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores | Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones | Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga, incumplimiento de plazos o de responsabilidades, ejecución errónea de modelos / sistemas, errores contables. Errores en el proceso de compensación de valores y liquidación de efectivo (p.ej. en el Delivery vs. Payment). |
| | | Seguimiento y presentación de informes | Incumplimiento de la obligación de informar, inexactitud de informes externos (con generación de pérdidas). |
| | | Aceptación de clientes y documentación | Inexistencia de autorizaciones / rechazos de clientes, documentos jurídicos inexistentes / incompletos. |
| | | Gestión de cuentas de clientes | Acceso no autorizado a cuentas, registros incorrectos de clientes (con generación de pérdidas), pérdida o daño de activos de clientes por negligencia. |
| | | Contrapartes comerciales | Fallos de contrapartes distintas de clientes, otros litigios con contrapartes distintas de clientes. |
| | | Distribuidores y proveedores | Subcontratación, litigios con proveedores. |

ANEXO N° 2

LINEAS DE NEGOCIO GENÉRICAS PARA EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO

| Nivel 1 | Nivel 2 | Definición |
|-----------------------|---------------------------------------|---|
| Finanzas corporativas | Finanzas corporativas | Realización de operaciones de financiamiento estructurado y participación en procesos de titulización; underwriting; asesoramiento financiero a empresas corporativas, grandes y medianas empresas, así como al gobierno central y entidades del sector público; entre otras actividades de naturaleza similar. |
| | Finanzas de administraciones públicas | |
| | Banca de inversión | |
| | Servicios de asesoramiento | |
| Negociación y ventas | Ventas | Operaciones de tesorería; compra y venta de títulos, monedas y commodities por cuenta propia; entre otras actividades de naturaleza similar. |
| | Creación de mercado | |
| | Posiciones propias | |
| | Tesorería | |
| Banca minorista | Banca minorista | Financiamiento a clientes minoristas incluyendo tarjetas de crédito, préstamo automotriz, entre otros. |
| Banca comercial | Banca comercial | Financiamiento a clientes no minoristas, incluyendo: factoring, descuento, arrendamiento financiero, entre otros. |
| Liquidación y pagos | Clientes externos | Actividades relacionadas con pagos y cobranzas, transferencia interbancaria de fondos, compensación y liquidación, entre otras actividades de naturaleza similar. |
| Otros servicios | Custodia | Servicios de custodia, fideicomisos, comisiones de confianza y otros servicios. |
| | Encargos de confianza | |
| | Fideicomisos | |
| | Otros servicios | |

ANEXO N° 3

LINEAS DE NEGOCIO GENÉRICAS PARA EMPRESAS DE SEGUROS

| NIVEL 1 | NIVEL 2 | Definición |
|-----------------|--------------------------------|---|
| Ramos generales | Incendio y Domiciliario | Se refiere a pólizas emitidas frente a los siguientes riesgos: <ul style="list-style-type: none"> - Incendios - Líneas Aliadas Incendio - Lucro Cesante - Cristales - Terremoto - Domiciliario |
| | Ramos Técnicos | Se refiere a pólizas emitidas frente a los siguientes riesgos: <ul style="list-style-type: none"> - Todo riesgo para contratistas - Rotura de maquinaria - Lucro cesante de Rotura de maquinaria - Montaje contra todo riesgo - Todo riesgo equipo electrónico - Todo riesgo equipo para contratistas - Calderas |
| | Robo, Bancos y 3D | Se refiere a pólizas emitidas frente a los siguientes riesgos: <ul style="list-style-type: none"> - Robo y asalto - Deshonestidad frente a la empresa - Comprensivo contra deshonestidad - Seguro de Bancos |
| | Responsabilidad civil | Se refiere a pólizas emitidas por responsabilidad civil |
| | Cascos, Transportes y Aviación | Se refiere a pólizas emitidas frente a los siguientes riesgos: <ul style="list-style-type: none"> - Transportes - Marítimo – Cascos - Aviación |
| | Autos y SOAT | Se refiere a pólizas emitidas frente a los siguientes riesgos: <ul style="list-style-type: none"> - Vehículos - Líneas aliadas vehículos - SOAT |
| | Accidentes personales | Se refiere a pólizas emitidas frente a los siguientes riesgos: <ul style="list-style-type: none"> - Accidentes personales - Escolares |
| | Asistencia médica | Se refiere a pólizas emitidas por asistencia médica |
| | Otros | Se refiere a pólizas emitidas frente a los siguientes riesgos: <ul style="list-style-type: none"> - Caucciones - Crédito Interno - Crédito a la exportación - Multiseguros - Agrícola - Misceláneos - Animales |

| | | |
|-----------------------|-------------------------------------|--|
| Ramos de vida | Seguros de Vida en Grupo | Se refiere a las siguientes pólizas: <ul style="list-style-type: none"> - Seguro de Vida en Grupo Particular - Seguro de Vida para Trabajadores - Seguro de Desgravamen - Seguro de Vida Individual de Corto Plazo - Sepelio de Corto Plazo |
| | Seguros de Vida Individual y Rentas | Se refiere a las siguientes pólizas: <ul style="list-style-type: none"> - Seguro de Vida Individual de Largo Plazo - Sepelio de Largo Plazo - Seguro de Vida para ex - Trabajadores - Renta Particular - Pensiones del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - Renta de Jubilación - Pensión de Invalidez - Pensión de Supervivencia - Pensión de Invalidez-Régimen Temporal - Pensión de Supervivencia-Régimen Temporal |
| | Seguros Previsionales y SCTR | Se refiere a las siguientes pólizas: <ul style="list-style-type: none"> - Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo - Invalidez - Supervivencia - Gastos de Sepelio |
| Finanzas corporativas | Finanzas corporativas | Deuda subordinada, emitir acciones, ofertas públicas iniciales y colocaciones en mercado secundario, fideicomiso |
| Negociación y ventas | Negociación y ventas | Renta fija, renta variable, divisas, posiciones propias en valores, operaciones con pacto de recompra. |
| Créditos | Créditos | Fianzas, créditos hipotecarios para trabajadores. |

ANEXO N° 4

LINEAS DE NEGOCIO GENÉRICAS PARA AFP

| Nivel 1 | Nivel 2 | Definición |
|--------------------------|--|---|
| Administración de fondos | Administración de aportes obligatorios | En la forma establecida en la Ley del SPP |
| | Administración de aportes voluntarios | En la forma establecida en la Ley del SPP |