

3.- Descripción del alcance de la evaluación.

En los numerales siguientes se describe brevemente la orientación de la evaluación, considerando para el efecto las siguientes agrupaciones de materias:

- a) Administración del riesgo de crédito y gestión global del proceso de crédito.
- b) Gestión del riesgo financiero y operaciones de tesorería.
- c) Administración del riesgo operacional.
- d) Recursos comprometidos en el exterior.
- e) Control sobre las sociedades filiales y empresas de apoyo domésticas.
- f) Proceso de planificación estratégica.
- g) Sistemas de información de gestión de los negocios.

Las materias indicadas en las letras a), b), c) d) y e) se relacionan principalmente con el seguimiento oportuno de los riesgos y los controles internos, en tanto que las señaladas en las letras f) y g) están relacionadas especialmente con la capacidad para enfrentar escenarios de contingencia. Respecto a los sistemas de información para toma de decisiones a que se refiere la ley, ellos están presentes, en general, en todas las materias.

- La institución cuenta con mecanismos para una adecuada identificación, cuantificación y limitación de los riesgos de liquidez y precio, acordes con el grado de refinamiento y complejidad de las transacciones y la naturaleza de los riesgos asumidos. Utiliza herramientas de ingeniería financiera compatibles con los riesgos que asume y mantiene procedimientos adecuados para enfrentar contingencias.
- La extensión y profundidad de las auditorías es proporcional al nivel de riesgo y al volumen de actividad. La función de auditoría está en posición de evaluar el cumplimiento de las políticas, la eficacia de los procedimientos (de operación, control de riesgos, contables y legales) y los sistemas de información.

En todo caso, para los efectos del cumplimiento de lo dispuesto por el Banco Central de Chile en el numeral 1.1 del Capítulo III.B.2 de su Compendio de Normas Financieras, debe entenderse que la política de administración de liquidez concuerda con los criterios de evaluación de esta Superintendencia, cuando esa política se ciña a lo indicado en el Anexo N° 2 del presente Capítulo.

### 3.3.- Administración del riesgo operacional.

Se entenderá como riesgo operacional, 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 contexto resultará de interés para la evaluación que sobre el referido riesgo hará la Superintendencia, el rol asumido por el directorio y la alta administración y la aprobación que han dado a la estrategia a utilizar en su administración, entendiéndose este riesgo como de una categoría distinta de los riesgos bancarios tradicionales. Dicha estrategia, atendida la importancia relativa y el volumen de operaciones de la entidad, debe contemplar una definición clara de riesgo operacional y establecer los principios para su identificación, evaluación, monitoreo, control y mitigación. En este sentido, si la exposición al riesgo es significativa, cobra relevancia la existencia de definiciones claras de lo que se entenderá por pérdidas operacionales, ya sean esperadas o inesperadas, por cuanto los tratamientos de mitigación son diferentes en uno y otro caso.

En la evaluación que hará este Organismo, interesa observar la compatibilidad entre las políticas y procedimientos establecidos por la entidad, con respecto al volumen, sofisticación y naturaleza de sus actividades. Asimismo, se examinará la manera en que se han establecido las políticas y la forma en que la dirección de la empresa participa en su aprobación y supervisa su cumplimiento.

Será también materia de examen comprobar si la posición independiente de la función de auditoría interna permite una adecuada cobertura y profundidad de las revisiones y la adopción oportuna de medidas correctivas por parte de las áreas auditadas.

En ese sentido, revelan una buena gestión, por ejemplo, situaciones o hechos tales como:

- La institución tiene una definición de lo que entiende por riesgo operacional y lo ha reconocido como un riesgo gestionable. Especial importancia tendrá la existencia de una función encargada de la administración de este tipo de riesgo.
- La entidad mantiene políticas para la administración de los riesgos operacionales aprobadas por el directorio o la administración superior, que atienden la importancia relativa de los riesgos operacionales considerando el volumen y complejidad de las operaciones.
- La estrategia de administración del riesgo operacional definida por la institución, es consistente con el volumen y complejidad de sus actividades y considera el nivel de tolerancia al riesgo del banco, incluyendo líneas específicas de responsabilidad. Esta estrategia ha sido implementada a través de toda la organización bancaria, y todos los niveles del personal asumen y comprenden sus responsabilidades respecto a la administración de este riesgo.
- La entidad administra los riesgos operacionales considerando los impactos que pudieran provocar en la institución (severidad de la pérdida) y la probabilidad de ocurrencia de los eventos.

- La entidad realiza evaluaciones del riesgo operacional inherente a todos los tipos de productos, actividades, procesos y sistemas. Asimismo, se asegura que antes de introducir nuevos productos, emprender nuevas actividades, o establecer nuevos procesos y sistemas, el riesgo operacional inherente a los mismos esté sujeto a procedimientos de evaluación.
- El banco ha integrado a sus actividades normales el monitoreo del riesgo operacional y ha identificado indicadores apropiados que entreguen alertas de un aumento del riesgo y de futuras pérdidas.
- La institución es capaz de cuantificar los impactos de las pérdidas asociadas al riesgo operacional y constituir prudencialmente los resguardos necesarios.
- Los sistemas de información permiten hacer un monitoreo continuo de la exposición a los riesgos operacionales. Poseen la cobertura y profundidad necesarias para servir en forma eficiente al proceso de toma de decisiones de la alta administración y directorio.
- El banco cuenta con políticas para administrar los riesgos asociados a las actividades entregadas a terceras partes y lleva a cabo verificaciones y monitoreos a las actividades de dichas partes.
- El banco realiza inversiones en tecnología de procesamiento y seguridad de la información, que permiten mitigar los riesgos operacionales y que son concordantes con el volumen y complejidad de las actividades y operaciones que realiza.
- La institución cuenta con una adecuada planificación a largo plazo para la infraestructura tecnológica y dispone de los recursos necesarios para el desarrollo normal de sus actividades y para que los nuevos proyectos previstos se concreten oportunamente.

- El banco cuenta con una estructura que permite administrar la seguridad de la información en términos de resguardar su confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- El banco considera en sus planes de continuidad del negocio y contingencia, diversos escenarios y supuestos que pudieran impedir que cumpla toda o parte de sus obligaciones y en ese sentido ha desarrollado una metodología formal que considera en sus etapas, la evaluación de impacto y criticidad de sus servicios y productos, la definición de estrategias de prevención, contención y recuperación, así como pruebas periódicas de tales estrategias.
- La institución ha implementado un proceso para monitorear permanentemente la incorporación de nuevas políticas, procesos y procedimientos, que permiten detectar y corregir sus eventuales deficiencias de manera de reducir la frecuencia y severidad de los eventos de pérdida. Asimismo, la entidad emite reportes con la información pertinente a la alta administración y directores.
- La entidad bancaria ha adoptado una estrategia y sistema de gestión de calidad respecto de sus productos, servicios, e información que suministra a sus clientes, reguladores y a otros entes.
- La extensión y profundidad de las auditorías es proporcional al nivel de riesgo y al volumen de actividad. La función de auditoría está en posición de evaluar en forma independiente el cumplimiento de las políticas, la eficacia de los procedimientos y los sistemas de información.