

MANUAL DE POLITICAS DE GESTION DE RIESGO OPERACIONAL

El riesgo operativo necesita tratarse porque afecta potencialmente a todo tipo de empresas. Todos los negocios tienen posibilidades de tener pérdidas ocasionadas por el personal, procesos, servicios, productos y eventos externos

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha Última Revisión	Fecha Aprobación	Revisión	Autorización	Versión
01.10.2014	01.10.2014	Maritza Parraguez	Patricio Nazal	V01
20.06.2017		Julio Naray	Directorio	V02

Índice

CONTENIDO

CONTROL DE CAMBIOS.....	2
Introducción.....	6
Concepto.....	6
Objetivos.....	7
Metodología.....	8
Alcances.....	9
Aprobación y Modificaciones del Manual.....	9
Estructura del Manual.....	10
Uso del Manual.....	11
Supervisión.....	11
Capítulo 1: Administración de Riesgos.....	11
1.1 Normas y Definiciones.....	11
1.1.1 OBJETIVO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS.....	12
1.1.2 OBJETIVO GENERAL.....	13
1.1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
1.2 LA ALTA ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	13
1.3 POLÍTICAS Y NORMAS.....	14
CAPITULO 2: ASPECTOS GENERALES.....	15
2.1 ASPECTOS GENERALES.....	15
2.2 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ADMINITRACIÓN DE RIESGOS.....	16
CAPITULO 3: OBJETIVOS DEL MANUAL DE RIESGOS.....	18
3.1 ENFOQUE TÉCNICO DEL MANUAL DE RIESGOS.....	18
CAPITULO 4: FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD.....	19
4.1 DIRECTORIO DE LA SOCIEDAD.....	19
4.2 GERENCIA GENERAL DEL GRUPO VANTRUST.....	20

4.3	COMITÉ DE Gestión de RIESGOS	21
4.3.1	OBLIGACIONES DEL COMITÉ DE RIESGOS	21
4.3.2	FUNCIONES.....	21
4.3.3	REUNIONES DEL COMITÉ DE Gestión de RIESGOS	22
4.4	Encargado de Riesgo	22
4.5	UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.....	23
CAPITULO 5: PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....		23
5.1	CRITERIOS GENERALES DE EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS.....	23
5.2	OBJETIVOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN	24
5.3	PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO	24
5.4	MODELO DE EVALUACIÓN DE RIESGO	25
5.4.1	ESTABLECER EL CONTEXTO	25
5.4.2	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS.....	26
5.4.3	DESCRIPCIÓN DE RIESGO DE LA ENTIDAD.....	27
5.4.4	ANÁLISIS DE RIESGOS.....	31
5.4.5	EVALUACIÓN DE RIESGOS.....	31
5.4.6	TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS	32
5.4.7	PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS	33
5.4.8	Relación entre Componentes y Principios	34
5.5	EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS	36
5.6	DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA	37
5.7	IMPLEMENTACIÓN	37
5.8	SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO.....	39
5.9	MATRIZ DE RIESGO.....	42
5.10	TABLAS DE NIVELES Y SUS CÓDIGOS PARA LA MEDICIÓN DEL RIESGO REMANENTE	44
CAPITULO 6: SISTEMAS, METODOLOGÍA Y MODELOS PARA LA VALUACIÓN DE RIESGOS.....		48
6.1	ADMINISTRACIÓN POR TIPO DE RIESGO	48
6.1.1	RIESGO OPERATIVO.....	48
6.1.2	RIESGO LEGAL	48
6.1.3	RIESGO TECNOLÓGICO.....	49
6.1.4	RIESGO OPERATIVO POR FALLAS O VULNERACIÓN EN LOS SISTEMAS.	49
CAPITULO 7: INFORMES.....		51

7.1	CARACTERÍSTICAS DEL INFORME	51
7.2	PROCEDIMIENTOS DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN	52
7.3	PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN A ORGANISMOS FISCALIZADORES.....	52
7.4	INFORMES ADICIONALES.....	53
7.5	PERIODICIDAD	53
CAPITULO 8: AUDITORÍA INTERNA Y CONTROL INTERNO DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO.....		53
8.1	ALCANCE DEL EXAMEN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	55
8.2	AUDITORÍA INTERNA Y CONTROL DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO	56
8.3	El papel de la Auditoría Interna dentro de los sistemas de Control Interno basados en COSO ..	57
8.3.1	POLÍTICAS Y NORMAS DE AUDITORÍA INTERNA	58
8.3.2	ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA.....	58
ANEXOS		59

INTRODUCCIÓN.

Grupo Vantrust, es una empresa dedicada a la intermediación de valores y como tal es regulada por una serie de leyes y normativas que apuntan a brindar a sus clientes el normal desarrollo de sus operaciones. Grupo Vantrust una sociedad formada con capitales particulares y regulados en sus operaciones por la Superintendencia de Valores y Seguros, constituyéndose en un proveedor integral de servicios y productos de intermediación financiera.

Los trabajos relacionados con los diagnósticos y diseños de sistemas de control interno y riesgo cubren perspectivas de varias disciplinas conexas, entre ellas; los diagnósticos, diseños de manuales de administración y control de riesgo operativo, Procesos de Control Interno propiamente dicho, Auditoría Interna y los propios sistemas computacionales usados para las operaciones diarias

CONCEPTO

El Riesgo Operativo necesita tratarse porque afecta potencialmente a todo tipo de empresas. Todos los negocios tienen posibilidades de tener pérdidas ocasionadas por el personal, procesos, servicios, productos y eventos externos o con elementos externos. La probabilidad de pérdidas puede ser mayor o menor, por razones de factores latentes como pueden ser: pérdidas debidas a conflictos de intereses del personal, o al crecimiento acelerado que produce cambios internos, o bien la situación económica grave o la cultura de control débil, o bien el nivel de corrupción del país o la región como así también del mal uso de los sistemas computacionales.

RIESGO OPERACIONAL

Una definición preliminar para riesgo operacional se plasmó en el Segundo Documento Consultivo del Comité de Basilea II. El proceso de discusión de ese documento, en el que también participó la industria bancaria, condujo a la inclusión de nuevos aspectos y a la modificación tanto de la definición del riesgo operacional como de los métodos de cuantificación;

Esta publicación constituyó la base para todas las publicaciones posteriores del Comité de Basilea sobre riesgo operacional, así como la difusión de la primera definición consensuada:

“Riesgo operacional es el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos en los procesos, personal y sistemas internos o bien por causa de eventos externos.

Uno de los mayores avances que se consiguió al consensuar una definición para riesgo operacional es que a partir de ella se puede establecer una clasificación y determinación de los principales factores y eventos de pérdida.

Dicha clasificación se compone de tres niveles, que permiten complementar y delimitar un concepto que en sí resultaba algo ambiguo.

En el primer nivel se encuentran:

- Fraude Interno;
- Fraude Externo;
- Relaciones laborales y seguridad
- en el puesto de trabajo;
- Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas;
- Daños a activos materiales;
- Clientes, productos y prácticas empresariales
- Ejecución, entrega y gestión de procesos.

El segundo nivel proporciona una apertura más detallada al nivel anterior, mediante 20 categorías. Por último, el tercer nivel ejemplifica las actividades principales y más comunes asociadas a cada categoría del segundo nivel.

Así también, el Comité de Basilea propone una primera segmentación para las líneas de negocios relevantes para el tratamiento del riesgo operacional:

- i) finanzas empresariales o corporativas;
- ii) negociación y ventas;
- iii) pagos y liquidación;
- iv) servicios de agencia;
- v) administración de activos;
- vi) intermediación minorista;
- vii) banca minorista; y
- viii) banca comercial.

Adicionalmente, esa segmentación ha proporcionado una guía para delimitar y homogeneizar la asignación de las pérdidas operacionales y sus causas dentro de los registros de base de datos de las instituciones financieras.

OBJETIVOS

El Directorio tiene funciones privativas de establecer y mantener controles internos, sistemas contables y sistemas de prevención de riesgos. El riesgo operativo afecta potencialmente a las empresas, porque existen posibilidades de pérdidas por causas del personal, procesos, servicios y eventos externos o conexiones con terceras personas.

Es aconsejable preparar un diagnóstico de riesgos y control interno de la entidad en forma participativa, pero con empleo de herramientas técnicas tipo COSO, para dar cumplimiento a últimas exigencias normativas.

Estos trabajos técnicos contribuyen a:

- Diagnósticos o auto diagnósticos de riesgos y control interno.
- Preparar Manuales de Riesgo Operativo, incluyendo: el diseño de Manuales de Organización de la Unidad de Riesgos o funcionario a cargo, definiendo su relación con Auditoría Interna; de procesos de administración y monitoreo de riesgos y control internos.
- Organización y procesos de Auditoría interna para que tenga un enfoque moderno y de asesoría del Directorio en aspectos de controles.
- Precisar las relaciones de la Unidad de Riesgos y Auditoría Interna, esta última como el control que funciona midiendo otros controles.
- Preparar Manuales de Contingencias y recuperación de Riesgos.
- Operativos y procedimientos como actuar en casos de emergencias por hechos irregulares del personal.

METODOLOGÍA

Es muy importante que el Directorio asegure una definición clara del enfoque metodológico y de las especificaciones principales del producto final a lograr con el Manual de Gestión de Riesgo. Esto debe discutirse con los responsables y asesores, para asegurar que el producto se ajusta a las necesidades y no es un elemento hecho con prescindencia de los responsables.

En este camino es importante tener en cuenta que, frente al Control Interno y procesos de Auditoría Interna, existen varios enfoques determinados por los campos a cubrir con los controles:

1. Financiero (contable, auditorías)
2. Operativo (procedimientos, estructura de organización, etc.)
3. Gestión o Gerencial (estrategia, rentabilidad, competitividad, productividad)

Respecto a la Auditoría Interna, esta debe cubrir aspectos tales como:

- a) Cautelar la efectividad y eficiencia institucional relacionada con los propósitos del Directorio.
- b) Asegurar la confiabilidad y exactitud de los informes financieros y estados contables y sistema informativo.
- c) Prevenir riesgos de incumplimiento de leyes y regulaciones aplicables al negocio.

Las técnicas de control conocidas, así como los trabajos de asesoría en base a dinámica grupal son muy eficaces. De ese modo se crea cultura de riesgo y de control en todos los niveles de la organización. Estos controles tienen base en la metodología COSO y por tanto al tratar los puntos “a, b y c” anteriores, lo hace enfocando cinco campos que ha estandarizado:

1. Ambiente de Control. Pues estima que la “conciencia de control” que asegura disciplina y estructura a la organización.
2. Evaluación de Riesgos. Se busca el detectar, analizar los riesgos más probables que pueden afectar tanto el logro de los objetivos, como producir pérdidas a la institución.
3. Actividades de Control. Enfoque en las políticas, procedimientos y técnicas que aseguren el cumplimiento de las directivas de la gerencia.
4. Información y Comunicaciones. Esta referida a los procesos y sistemas que apoyan la identificación, recolección e intercambio de informes o información necesaria para que la gente tome decisiones oportunas y acertadas, así como cumpla sus obligaciones.
5. Monitoreo. Es el seguimiento y la supervisión necesarios para asegurar la calidad de los procesos del control de la actuación de puestos y grupos organizativos en el periodo al que corresponde la gestión.

ALCANCES

El manual es aplicable a Grupo Vantrust como entidad regulada por la Superintendencia de Valores y Seguros. Las disposiciones del presente Manual son aplicables a la totalidad de la entidad, las unidades, áreas, productos, servicios, personas, sistemas y procesos, regula el ámbito de acción de la gestión integral de riesgos financieros y establece pautas para los aspectos técnicos y metodológicos.

APROBACIÓN Y MODIFICACIONES DEL MANUAL

El Manual será aprobado por el Directorio de Grupo Vantrust y luego sucesivamente, revisado por cada uno de los jefes de unidades de control. La aprobación por el Directorio tiene la finalidad de que el Manual en lo aplicable sea implementado en cada área de la empresa.

Las modificaciones iniciadas por el órgano especializado de riesgo o la de auditoría, serán propuestas por la Gerencia General para su aprobación al Directorio de Grupo Vantrust.

El manual contiene procedimientos básicos de gestión de riesgos. Las modificaciones y adaptaciones menores, así como las importantes para ser incorporadas, este manual debe contar con la aprobación previa del Directorio. Las políticas serán revisadas y/o actualizadas cuando menos una vez al año, o

tantas veces como sea necesario para adecuarlas a las disposiciones que emane la S.V.S u otros organismos fiscalizadores y cuando las condiciones del mercado, coyuntura económica y estrategia del negocio lo requieran. Esta revisión considerará los siguientes puntos:

- Cambios en condiciones de mercado.
- Cambios en leyes y reglamentos.
- Cambios en condiciones financieras de los grupos de crédito.
- Experiencia acumulada en el periodo anterior.
- Cambios en los planes estratégicos.
- Cambios en el presupuesto anual.
- Otros factores que sean aplicables.

ESTRUCTURA DEL MANUAL

El Manual consta de ocho capítulos. Trata tanto del diseño como de la aplicación de los sistemas de gestión de riesgos operativos y otros, incluida la presentación de informes de acuerdo a las normas definidas para estos efectos. Si bien el centro principal de atención del manual es la gestión corporativa de riesgos, su contenido no se restringe a ello.

La Introducción del manual mismo, hace referencia a los conceptos de control interno y sus relaciones con las técnicas de riesgo operativo.

Capítulo 1: Consiste en una breve introducción al concepto de riesgo.

Capítulo 2: Consiste en una reseña de los principales aspectos generales del Manual de Control de Riesgos, en el que se tratan los elementos de Grupo Vantrust que inciden en la evaluación del Sistema de Administración de Riesgos. En los seis capítulos siguientes se proporciona una información más técnica referente a los riesgos y sus mitigaciones.

Capítulo 3: Objetivos del Manual de Riesgos.

Capítulo 4: Responsabilidades y Funciones.

Capítulo 5: Procedimientos para la Administración de Riesgos.

Capítulo 6: Sistemas, Metodologías y Modelos para la Valuación de los Tipos de Riesgos.

Capítulo 7: Informes.

Capítulo 8: Auditoría Interna y Control de la Administración de Riesgos.

Este manual describe los procedimientos operativos a ser realizados principalmente por la Unidad de Riesgos, incluye también una descripción de la participación del resto de gerencias, departamentos, áreas y unidades en lo que respecta a la gestión de riesgos.

USO DEL MANUAL

Toda persona que represente a Grupo Vantrust, en asuntos relacionados con procesos y sistemas de riesgos y control interno, debe guiarse por las normas técnicas establecidas en este manual y, por lo tanto, deberá estar familiarizado con el contenido del mismo.

SUPERVISIÓN

El departamento de Auditoría Interna y el Encargado de Riesgos, efectúa el control del cumplimiento de los objetivos de este manual y políticas de riesgo y control del Directorio. La metodología, procedimientos, mecanismos y periodicidad de la evaluación a realizar consideran la adecuada comprensión de los diferentes riesgos que enfrenta la institución.

Es necesario que se asegure la vigencia de los sistemas adecuados de gestión y riesgos mediante la evaluación de las prácticas contables, auditoría interna, los mecanismos de control internos y las evaluaciones de la unidad de riesgos.

CAPÍTULO 1: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

1.1 NORMAS Y DEFINICIONES

Específicamente la Circular de la S.V.S N°2054, de marzo de 2012 (Anexo N° 1), introdujo el concepto de administración del riesgo en empresas del rubro, considerando la exposición permanente a diferentes riesgos que en un momento dado pueden poner en peligro la consecución de los objetivos institucionales y la seguridad de nuestros clientes. La Gerencia General a través del departamento de Control de Riesgo, define la gestión de riesgos como un proceso estructurado, consistente y continuo, implementado a través de toda la organización para identificar, evaluar, medir y reportar amenazas y oportunidades que afectan el poder alcanzar el logro de sus objetivos. Todos en la organización juegan un rol en el aseguramiento de éxito de la Gestión de Riesgos, pero la responsabilidad principal de la identificación y manejo de éstos recae sobre la Administración. El Gestor de Riesgos tiene la responsabilidad de diseñar y aplicar métodos y procedimientos de control

que permitan identificar y evaluar aquellos eventos tanto internos como externos que pueden afectar o impedir el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Dentro de estos criterios, corresponde administrar los riesgos, a partir de la adopción de una herramienta técnica como la Matriz de Riesgos, la que es concebida como un elemento de gestión establecida para minimizarlos, monitorearlos y corregirlos y así evitar la extensión de sus efectos, bajo parámetros de calidad, eficiencia, economía y eficacia.

El manejo documental del Sistema de Gestión de Riesgos será realizado según lo establecido por el Comité de Riesgos. De igual forma, los procesos asociados a cada una de las fases del Sistema de Gestión de Riesgos, incorporarán el concepto de mejora continua, con el fin de adoptar este mecanismo en las revisiones del comité y proponer modificaciones al sistema.

Grupo Vantrust se compromete a preservar la eficacia operativa, así como el bienestar de sus funcionarios y clientes, garantizando un óptimo manejo de recursos, mediante el establecimiento e implementación de un Sistema de Gestión de Riesgos que permita la minimización de los costos causados por éstos y el cumplimiento de la misión y los objetivos de la empresa.

Gestionaremos los eventos de riesgo, que puedan afectar o impedir el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos derivados de la estrategia institucional, caracterizándolos adecuadamente, estimando sus impactos negativos y sus probabilidades, analizando sus causas, diseñando soluciones preventivas para impedir su ocurrencia o correctivas para disminuir los impactos negativos, y estableciendo los procedimientos para la implementación de las soluciones diseñadas.

La gestión del riesgo permite a Grupo Vantrust adelantarse a eventos potencialmente negativos y prevenirlos o corregirlos más rápidamente si ocurren. La gestión de riesgos es una herramienta de gestión que se desarrolla en base al enfoque C.O.S.O, que será implementada en Grupo Vantrust en armonía y consistencia con el sistema de gestión de la calidad y será revisada periódicamente por el Comité de Riesgo y el Directorio.

El principal responsable de la gestión de riesgos es la alta Administración de la organización; sin embargo, como los eventos de riesgos pueden ocurrir en todos los procesos de la organización (proceso transversal), cada uno de los componentes de la organización es responsables de gestionar los riesgos en los procesos que están bajo su supervisión y/o por prevenir o disminuir los impactos negativos en los procesos en que participamos.

Para implantar el sistema de gestión de riesgos analizaremos los procesos relevantes de la organización y sus correspondientes sub-procesos desde el punto de vista de riesgo, lo que nos permitirá definir los procesos estratégicos críticos sobre los cuales orientaremos nuestros esfuerzos en una primera etapa de implantación. Luego, en etapas sucesivas, ampliaremos nuestra gestión de riesgos a otros procesos de apoyo que se definan como críticos.

1.1.1 OBJETIVO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

Este Manual tiene por finalidad colaborar con el Directorio, gerencias y encargados de la gestión

de riesgos de Grupo Vantrust, para identificar, controlar, monitorear y administrar los riesgos a los que se enfrenta como empresa sujeta a fiscalización por parte de la Superintendencia de Valores y Seguros y demás organismos fiscalizadores. El trabajo forma parte de un propósito de mejora del grupo Vantrust, en términos de su gestión a alcanzar, con miras a una futura supervisión y posiblemente una autorregulación por y con ayuda de la gerencia General y el Directorio.

1.1.2 OBJETIVO GENERAL

Implementar un sistema de gestión de riesgos que contribuya eficazmente al logro de los objetivos y metas institucionales de Grupo Vantrust, y que cumpla, además, con las normas, leyes y regulaciones establecidas por los organismos reguladores.

Recopilación y mantención de documentación de incidentes significativos, identificación de las medidas de mitigación y conservación y disponibilidad de la documentación relacionada a dichos incidentes manteniendo dicha información en las oficinas de Grupo Vantrust por al menos 5 años.

1.1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Definir la extensión o rangos de procesos sobre los cuales se aplicará la política de gestión de riesgos:

- Proteger los recursos y utilizarlos efectivamente, previniendo o disminuyendo impactos negativos de eventos de riesgo.
- Diseñar, comunicar y aplicar un método participativo para la identificación y priorización de procesos riesgosos de manera permanente.
- Identificar los riesgos críticos y sus causas, a fin de diseñar soluciones preventivas o correctivas, de modo de prevenir los daños o disminuirlos respondiendo rápidamente.
- Asignar recursos para la cobertura de los riesgos identificados.

1.2 LA ALTA ADMINISTRACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

El concepto de riesgo involucra la tolerancia a la pérdida. Dicha administración asegura que la organización cuente con personal capacitado en gestión de riesgos y capacidad financiera para

absorber el riesgo propio del negocio; estableciendo la estructura organizacional, roles y responsabilidades para el manejo de riesgo.

La gestión institucional de riesgos identifica y evalúa previamente los principales tipos de riesgos: operativo de los procesos, personas, sistemas, gestión de la tecnología y permite a la entidad realizar sus actividades controlando los riesgos asumidos. Por ello, constituye un aspecto importante para el éxito de la entidad. (Ver detalle de Tipos de Riesgos en Anexo N°2)

El proceso incluye la identificación, control, monitoreo y supervisión de los riesgos de modo oportuno y pertinente para favorecer una mejor toma de decisiones; la mejora de: los negocios, productos, actividades, administración de personas, sistemas y métodos teniendo en cuenta sus riesgos inherentes.

La evaluación posterior de tipos de riesgo o del negocio, reducen la presencia de situaciones no deseadas que ocasionen pérdidas a la entidad.

Las políticas y normas de procedimientos de Grupo Vantrust, exigen una buena gestión corporativa de riesgos, dado que una gestión eficiente proporciona:

- La información esencial que necesitan los encargados de la administración, ejecución y supervisión interna, incluidos además los organismos oficiales de supervisión y colaboradores externos (auditoría interna, auditoría externa, clasificadora de riesgos).
- La seguridad requerida por parte de la entidad, en el sentido de que los fondos se hayan usado eficientemente para los fines a los que estaban destinados controlando los riesgos en base a límites y medidas correctivas.
- La seguridad de que los procesos se lleven a cabo siguiendo los manuales, políticas y procedimientos.
- La seguridad de que las personas actúen cumpliendo con las normas y en seguimiento de la estrategia del negocio.
- La seguridad de que los sistemas sean los más convenientes para la entidad, que se minimice la posibilidad de interrupción de las actividades del negocio o fallas en los sistemas de información y que existan planes de contingencia y continuidad del negocio.
- Un resguardo contra eventos externos, que genere controles internos y fortalezca la capacidad para identificar rápidamente hechos y desviaciones extraordinarias.

1.3 POLÍTICAS Y NORMAS

El conjunto de políticas y procedimientos de riesgos de operación en su conjunto está diseñado en

concordancia con la misión, visión y objetivos que Grupo Vantrust ha definido en función a:

- **Políticas:** las políticas de control de riesgos generales incluyen como mínimo:
 - Definir la planificación estratégica asociada al riesgo del negocio.
 - Desarrollar metodologías de gestión de riesgo de acuerdo al ámbito de negocio de la entidad.
 - Establecer monitoreo permanente de las actividades.
 - Revisar los niveles de riesgos aceptados como normales por la entidad.
 - Difundir la cultura de riesgos.

Se deben tener presente los sistemas de contabilidad y control interno que:

- Permitan un registro y suministro confiables de información sobre los procesos, personas y sistemas.
 - Proporcionen suficiente información para administrar y seguir las actividades.
- **Capacitación:** Grupo Vantrust proveerá a su personal, entrenamiento y capacitación en todos los asuntos relacionados con riesgos, incluyendo políticas, procedimientos, alcances, análisis y administración. Dicho entrenamiento será coordinado por el área de Control Interno.
 - **Selección, Mantenimiento y Administración del Personal:** el personal será seleccionado en base a indicadores de necesidad contractual y se le exigirá responsabilidad, compromiso y honestidad con la empresa. El Directorio delegará al área administrativa la elaboración de reportes sobre el personal y de sus archivos personales, que deberán estar permanentemente actualizados.
 - **Normas Aplicables a la Contabilidad y presentación de Estados Financieros:** con la finalidad de cumplir con los principios de contabilidad generalmente aceptados y los acuerdos de transparencia en la información, es necesario que la institución proporcione una información sobre los lineamientos básicos de la estrategia del negocio, auditoría de riesgos y un informe detallado adjunto a sus estados financieros auditados de la gestión de riesgos.

CAPITULO 2: ASPECTOS GENERALES

2.1 ASPECTOS GENERALES

El marco de la gestión de riesgo contempla el análisis de varios tipos de elementos de la estructura organizativa. Además, se debe clasificar los procesos institucionales, incluyendo tecnología, en categorías o clases que permitan el mapeo posterior y orienten y faciliten el trabajo profesional del especialista en riesgo:

- Estrategia:
 - Planeamiento y Dirección Estratégica
 - Objetivos y Planes
 - Nuevos Productos
 - Cultura empresarial

- Estructura de Organización:
 - Comité de Riesgos
 - Responsabilidades
 - Recursos y Perfiles

- Procesos y Procedimientos:
 - Identificación y Evaluación de Riesgos
 - Medición
 - Alertas
 - Control y Actividades o acciones

- Tecnología y Sistemas:
 - Herramientas
 - Sistemas y Tecnología
 - Sistemas de Información

- Niveles de Riesgo:
 - Grupo Vantrust
 - Corredoras de Bolsa
 - Mercado de Capitales

2.2 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ADMINITRACIÓN DE RIESGOS

De acuerdo con los procedimientos y prácticas de Grupo Vantrust, todas las actividades, productos, servicios, personal, procesos, sistemas y gestión de la información deberán contar con una evaluación del riesgo que de manera individual y en conjunto impliquen para la entidad pérdidas

potenciales que incidan en el resultado y en la solvencia financiera. Esto puede sentar base para un proceso progresivo de auto regulación si fuera el caso.

La evaluación incluye la medición, control, gestión y seguimiento por medio del examen de las herramientas; organización y procedimientos y los sistemas de información que implica la identificación, gestión, control y monitoreo de los riesgos. Esta metodología se compone de:

- Gestión y control efectivo del riesgo
- Participación activa de la Alta Administración
- Revisiones de Auditoría Interna priorizada sobre puntos estratégicos y el cambio organizacional constante
- Medición y Validación
- Sistemas de "informes de riesgos" apropiados
- Mapeo de las actividades, líneas de negocio, productos, posiciones

Los elementos que forman parte de un sistema corporativo de riesgo son:

- Cultura y capacidad para identificar los riesgos del negocio
- Adecuación de la estrategia del riesgo con los objetivos del negocio establecido
- Delimitación de las responsabilidades en el tratamiento de los riesgos del negocio
- Gestión de riesgo integrada en todos y cada uno de los procesos de negocio, en base a un análisis desde los mega procesos hasta las actividades. Mediante este análisis se evalúan los riesgos, se identifican los tratamientos y se definen los procedimientos de supervisión y mejora.
- Disposición de la tecnología suficiente para la gestión del riesgo.
- Otorgamiento de funciones y responsabilidades necesarias para el desarrollo del sistema de gestión de riesgos.

Antes de evaluar el Sistema de Administración de Riesgos, la Unidad de Riesgos (UR) conformada por los Directores, Gerente General y el Gestor de Riesgos, debe comprender a cabalidad la idea del negocio y de su conformación. Esto incluye sus objetivos, componentes, costos, saber qué área los ejecuta y/o es la responsable directa, los mecanismos de control existente o por generarse y el riesgo que representa. Siendo la acertada gestión financiera esencial para el éxito de la entidad, la UR busca un sistema capaz de proporcionar información oportuna y confiable. En algunos casos, de dar alerta temprana o informes rápidos y oportunos acerca de las desviaciones o incumplimientos de objetivos y normas y de permitir a la entidad seguir el avance de sus funciones cuantificando los

riesgos y su implicancia sobre las utilidades estimadas y el capital económico.

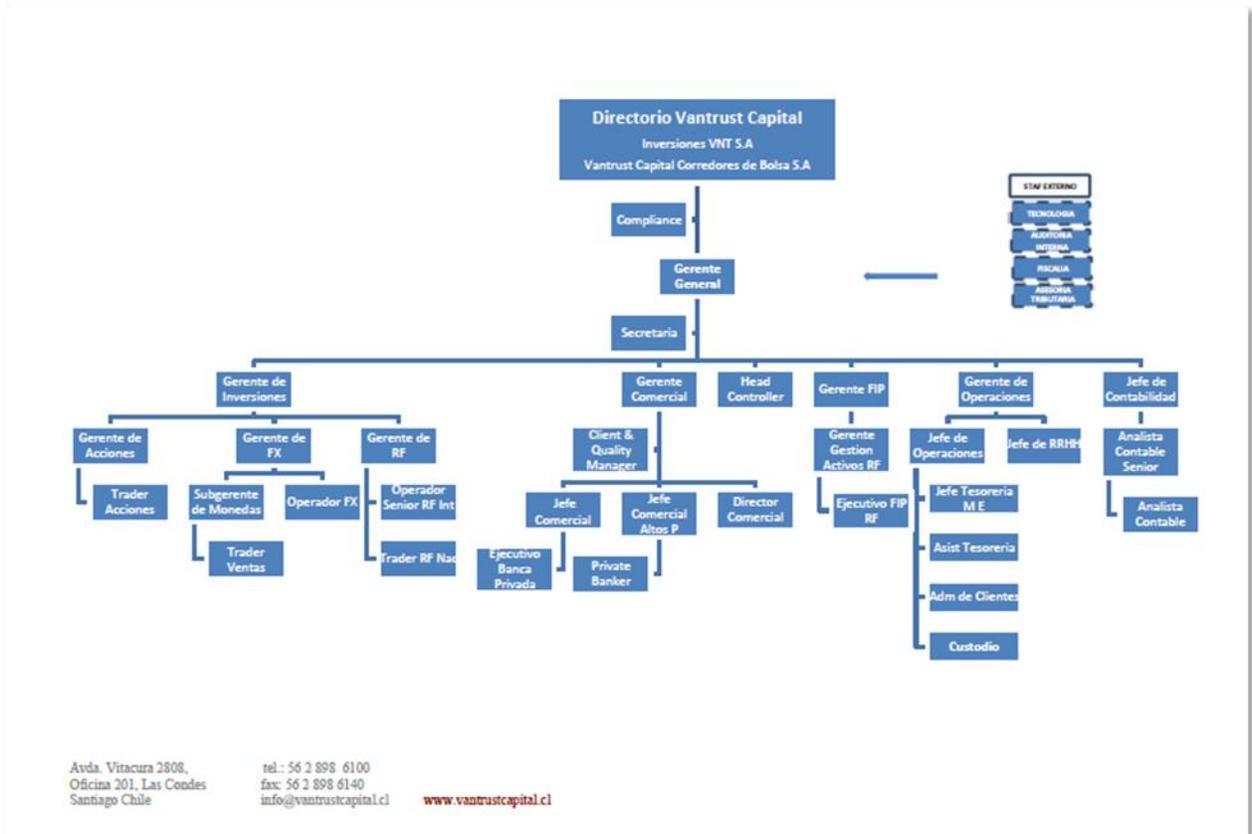
CAPITULO 3: OBJETIVOS DEL MANUAL DE RIESGOS

3.1 ENFOQUE TÉCNICO DEL MANUAL DE RIESGOS

Este manual sugiere tomar en cuenta las siguientes características técnicas, a fin de obtener buenos resultados en la aplicación del mismo:

- a) El empleo de técnicas adecuadas en función de Estrategia y Planes Operativos incluyendo mercado y productos, negocio y la revisión de políticas, procesos, metodologías, tecnología crediticia, finanzas, plataforma administrativa, sistema contable, sistemas de información y comunicación al concepto de riesgo corporativo.
- b) Que se diseñe la metodología de gestión de riesgos de manera modular, que posibilite identificar eventos externos y aquellos vinculados que inciden sobre el desarrollo normal de actividades enfocando aspectos cuantitativos y cualitativos, estos últimos derivados de recomendaciones internas del examen cualitativo de riesgos.
- c) La identificación, medición, monitoreo, control, información y divulgación de los riesgos cuantificables y no cuantificables orientado a otro tipo de empresas del rubro, a las cuales podría ser útil nuestra información.
- d) La definición realista y cauta de límites de exposición al riesgo y desarrollar políticas y procedimientos para la administración de los distintos tipos de riesgos.
- e) La definición de las diferentes funciones y responsabilidades en materia de administración de riesgos entre sus distintas áreas y personal, en los términos de la presente disposición.
- f) La identificación y determinación de los procedimientos de prevención para enfrentar la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras por deficiencias o fallas en los procesos operativos internos, en la tecnología de información, en las personas o por ocurrencia de eventos externos adversos.

CAPITULO 4: FUNCIONES Y RESPONSABILIDAD



La gestión del riesgo es una tarea institucional, es decir, todos los trabajadores deben estar involucrados; desde sus principales responsables: la alta dirección, profesionales, técnicos, administrativos y personal de apoyo que operan los procesos. Tomando esto en cuenta, se ha definido una estructura organizacional formal que permitirá administrar las tareas de administración de riesgo de forma más eficiente.

El organigrama se estructuró para cumplir a cabalidad las funciones que se derivan de la gestión de riesgo, y se definió, formalizó y coordinó una "Red de Gestión Institucional" que en principio está conformada como sigue:

4.1 DIRECTORIO DE LA SOCIEDAD

Es el encargado de aprobar y autorizar las políticas y procedimientos de gestión de riesgos y control interno para Grupo Vantrust, al menos una vez al año o con la frecuencia necesaria en caso de que

se produzcan cambios significativos en las políticas y los procedimientos establecidos, dejando evidencia de ello, adicionalmente a ello deben considerar:

- a) Aprobar las políticas, procedimientos y mecanismos orientados a generar un sistema adecuado de administración y control de riesgos operativos y de todo tipo en general. Estas medidas han de incluir la oportunidad, frecuencia y tipo de informes a recibir por los administradores de la sociedad.
- b) Conformar una Unidad de Riesgos bajo la responsabilidad de un funcionario (Gestor de Riesgos) que cumpla con los requisitos referidos en este documento.
- c) Aprobar las funciones y responsabilidades de los órganos de administración, control y monitoreo de riesgo.
- d) Asegurar que la Unidad de Riesgos desarrolle sus funciones con absoluta independencia técnica de acuerdo con las disposiciones establecidas en la presente norma, y lo estipulado en la circular N° 2054 de la S.V.S.
- e) Asegurar que los órganos de gestión de riesgos implementen y ejecuten las disposiciones establecidas en políticas y procedimientos emanados por el Directorio.
- f) Aprobar los planes y funciones de la Auditoría Interna relativas a verificar la ejecución de las políticas y procedimientos aprobados para la adecuada gestión del riesgo.

La responsabilidad del Directorio abarca también la vigilancia de la difusión de la cultura de riesgos, valores y gestión institucional.

4.2 GERENCIA GENERAL DEL GRUPO VANTRUST

Debe asegurar el funcionamiento del sistema de gestión de riesgo, asignando la autoridad necesaria a aquellos que en este contexto la requieran, asignando los recursos necesarios, aprobando o rechazando políticas escritas, realizando revisiones periódicas del sistema y apoyando el quehacer general del sistema de gestión de riesgos.

Se incluyen entre sus responsabilidades:

- a) El manejo de la implementación de la estrategia de riesgos aprobada por el Directorio en toda la organización y en todos sus niveles.
- b) Desarrollo de las políticas, procesos y procedimientos para la gestión de riesgos referidos a: sectores, productos, actividades, procesos y sistemas.
- c) Desarrollo de actividades y el cumplimiento de las mismas por personal calificado, con experiencia y capacidad. Tiene que verificar que el personal responsable de riesgos sea

independiente de otras áreas.

- d) Comunicar al personal sobre las expectativas de gestión de riesgos.
- e) El mantenimiento de canales adecuados de comunicación con el fin de que el personal comprenda y cumpla con las políticas, procesos, procedimientos relacionados con sus funciones y que inciden en el riesgo.

4.3 COMITÉ DE GESTIÓN DE RIESGOS

Grupo Vantrust debe contar con un Comité de Gestión de Riesgos conformado a lo menos por un Director, quien lo preside, el Gerente General y el responsable de la Unidad de Riesgos o Gestor de Riesgos.

4.3.1 OBLIGACIONES DEL COMITÉ DE RIESGOS

El Comité de Gestión de Riesgos es el órgano técnico especializado y responsable de la administración de los riesgos, en cuanto al diseño de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente administración de los riesgos que enfrenta la entidad de intermediación financiera y los límites de exposición, a los que se encuentran expuestos.

4.3.2 FUNCIONES

- a) Proponer para la aprobación del Directorio los Planes Anuales y el Manual de Políticas de Gestión de Riesgos que contenga los objetivos, políticas y procedimientos para la administración integral de riesgos.
- b) Proponer para la aprobación del Directorio los límites de exposición al riesgo de manera global y por tipo de riesgo.
- c) Proponer la evaluación de riesgo de nuevas operaciones y servicios que la entidad financiera planea ofrecer.
- d) Informar periódicamente al Directorio y cuando lo considere conveniente, sobre la exposición al riesgo asumido por Grupo Vantrust y de los efectos negativos que se podrían producir, así como sobre el cumplimiento de los límites de exposición a los riesgos establecidos.
- e) Informar al Directorio sobre las medidas correctivas implementadas, tomando en cuenta el resultado de las auditorías y evaluaciones relativas a los procedimientos de administración de riesgos.

4.3.3 REUNIONES DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE RIESGOS

El Comité de Gestión de Riesgos deberá reunirse con la periodicidad que establezca sus componentes, mínimo en forma trimestral. En dichas reuniones participarán los funcionarios que el Comité de Gestión de Riesgos considere necesarios.

Todas las sesiones y acuerdos del Comité de Gestión de Riesgos deberán hacerse constar en un Libro de Actas debidamente suscrito por todos y cada uno de sus integrantes, documento que estará a disposición de los órganos de control de la entidad, de la Superintendencia de Valores y Seguros o cualquier organismo que lo requiera.

4.4 ENCARGADO DE RIESGO

Su función principal es la de monitorear el cumplimiento de las políticas y procedimientos correspondientes a la gestión de riesgos y control interno en forma permanente. Debe ser independiente de las unidades operativas y deberá reportar en forma directa al Directorio de la corredora de Bolsa.

Sus funciones principales son:

- Monitorear el cumplimiento de las políticas y procedimientos de gestión de riesgo y control interno, permanentemente.
- Proponer cambios en las políticas y en los procedimientos según corresponda.
- Establecer e implementar los procedimientos adecuados para garantizar que el personal, al margen de la función que desempeñe o de su jerarquía, este en conocimiento y comprenda:
 - Los riesgos derivados de sus actividades
 - La naturaleza de los controles elaborados para manejar esos riesgos.
 - Sus respectivas funciones en la administración o en el cumplimiento de los controles especificados.
- Realizar el seguimiento, a objeto de verificar la resolución adecuada de los incumplimientos de los controles y de su debida documentación.
- Crear y poner en marcha procedimientos destinados a comprobar, en forma periódica, si las políticas de gestión de riesgo y los controles internos están siendo aplicados por el personal a cargo, si las acciones adoptadas ante el incumplimiento de controles se ajustan a los procedimientos definidos.
- Informar al Directorio y al Gerente General de manera inmediata, sobre incumplimientos

significativos de los controles, a lo menos en forma mensual para los otros incumplimientos.

4.5 UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

- a) Evaluar el cumplimiento de los procedimientos utilizados para la administración de riesgos.
- b) Incluir informes al Directorio, de asuntos importantes relativos a los riesgos de los procesos o asuntos institucionales.
- c) Proporcionar la información sobre eventos de pérdida registrados como input para las autoevaluaciones durante la gestión del riesgo.
- d) Incluir en el Plan Anual de Auditoría Interna, las actividades de evaluación y control referidas a riesgos, los que deberán ser informados a la Gerencia General, y al Directorio de la empresa.

CAPITULO 5: PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

El procedimiento de administración de riesgo sirve como base para el ordenamiento y diseño adecuado de la información cuantitativa y cualitativa que sustenta la elaboración del modelo de administración de riesgos. Este se convertirá luego en el sistema de gestión de riesgos institucional, pues la administración de riesgos consiste en planear, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades de la institución para minimizar los efectos de las pérdidas potenciales.

Grupo Vantrust posee una política general de riesgos, aprobada por el Directorio, en la cual se establecen los lineamientos generales de la gestión de riesgo, las funciones y responsabilidades, así como la definición del nivel de riesgo aceptable para Grupo Vantrust.

5.1 CRITERIOS GENERALES DE EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS

- Toda evaluación de riesgo deberá realizarse de acuerdo a las políticas y al modelo de gestión de riesgo definido por GRUPO VANTRUST.
- Todo riesgo con nivel residual superior al riesgo aceptado debe ser tratado.
- La evaluación de riesgo deberá estar basada en el análisis de su probabilidad de ocurrencia y el

impacto que pueda tener la materialización del riesgo evaluado.

- Para aquellos procesos asociados a riesgos residuales críticos, se deben determinar indicadores de riesgo.
- La administración de riesgos debe considerar las siguientes técnicas para el tratamiento de aquellos riesgos identificados:
 - Evitar la ocurrencia del riesgo
 - Reducir la probabilidad
 - Reducir Impacto
 - Transferir el riesgo
 - Mantener o aceptar el riesgo.

5.2 OBJETIVOS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

Los objetivos son:

- a) Diagnosticar e Identificar los riesgos.
- b) Obtener los riesgos a los que enfrentan las instituciones usuarias.
- c) Cuantificar/calificar los riesgos más importantes.
- d) Priorizar las acciones para administrar el riesgo a propuesta de Auditoría Interna, Gerencia, Comité de Gestión de Riesgos y el Directorio.

El proceso apoyará al:

- Conocimiento del nivel de desarrollo de las políticas y gestión de riesgos.
- Establecimiento de objetivos.
- Desarrollo de la metodología que permita verificar el logro de los objetivos establecidos.

5.3 PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

El primer paso de administración de riesgos consiste en identificar las áreas potenciales de riesgo, tales como los pasivos u obligaciones, propiedades, información, dinero, personal, o en general

pérdida de ingresos. Para ello se usará entre otros métodos, los cuestionarios, entrevistas, la revisión de los estados financieros, flujo gramas, organigramas y análisis crítico propio de la información en función a los riesgos posibles.

Una vez que las unidades o participantes han evaluado los riesgos identificados, el próximo paso consiste en el cómo manejar esos riesgos enumerados. Los riesgos se manejan a través de técnicas de control de riesgos. Estas minimizan o aminoran las pérdidas que enfrentarán las unidades organizativas.

En algunas circunstancias será preferible evitar el riesgo. Sin embargo, evitarlo no siempre es posible. La prevención de pérdidas o su reducción constituye un método de control de riesgos. Otras exposiciones de riesgos serán transferidas a otras entidades mediante operaciones por ejemplo de obtener en leasing activos o bien utilizar contratistas outsourcing para ciertos servicios o medios.

Un proceso muy importante de administración de riesgos es una política de riesgos aprobada y respaldada por todos los Directores.

Este órgano definirá las formas de administrar el riesgo, así como los parámetros de comparación para la toma de decisiones en función a:

- Aceptación: determina los factores de decisión y la supervisión de la exposición.
- Retención no deseada: el desarrollo de controles y planes de contingencia
- Incremento: expansión o extensión, flexibilidad o rediseño del control, aumento del retorno sobre nivel de riesgo asumido.
- Prevención: rediseño del sistema o salida de posición.
- Financiamiento: cobertura o provisión.
- Transferencia: total o parcial.

5.4 MODELO DE EVALUACIÓN DE RIESGO

5.4.1 ESTABLECER EL CONTEXTO

Consiste en establecer los parámetros básicos con los cuales se realizará la gestión de Riesgo operacional. Establecer el contexto implica:

- Adoptar una definición formal de lo que se entenderá como Riesgo operacional.
- Definir el alcance: Procesos, gerencias, departamentos, jefaturas.
- Aprobar las políticas y procedimientos de Gestión de Riesgos.

- Aprobar la estructura de gestión de Riesgo Operacional.
- Especificar los recursos.
- Definir los criterios de evaluación de riesgos.

5.4.2 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS

Actividad realizada por el oficial Gestor de Riesgos, donde se analizan los factores de riesgo asociado al proceso.

El concepto de riesgo de operación tiene una gran cantidad de componentes que afectan los activos institucionales, gestión y control eficaces en las entidades financieras. Lo relevante es identificar si los tipos de eventos asociados a estos riesgos de operación son generadores potenciales de pérdidas significativas. Se les debe identificar considerando las siguientes causas:

- **Fraude:** constituyen un engaño practicado deliberadamente para asegurar beneficios injusto o ilegal. Un engaño; un truco. Una inadecuada presentación u ocultación intencional de la información para engañar o falsear. Es ilegal. En los términos más simples, el fraude ocurre cuando alguien miente con intención deliberada para obtener una ventaja o para conseguir un beneficio que se niega. Si no hay mentira o engaño u ocultamiento, puede haber abuso, pero no un fraude.
 - **Fraude interno.** Actos destinados a defraudar, usurpar la propiedad o evadir la regulación, la ley o las políticas de la empresa, excluyendo los eventos de diversidad y discriminación, que involucren al menos una parte interna.
 - **Fraude externo.** Actos por parte de terceros destinados a defraudar, usurpar la propiedad o evadir la ley.
- **Prácticas de empleo y seguridad del ambiente de trabajo:** actos inconsistentes con las leyes o acuerdos de empleo, salud o seguridad, o que resulten en el pago de reclamos por perjuicios al personal, o reclamos relacionados con temas de diversidad o discriminación.
- **Prácticas relacionadas con los clientes, los productos y el negocio.** Fallas negligentes o no intencionadas que impidan cumplir con las obligaciones profesionales con clientes específicos (incluyendo requerimientos fiduciarios y de idoneidad), o derivadas de la naturaleza o diseño de un producto.
- **Daño a los activos físicos.** Pérdida o daño a los activos físicos debido a desastres naturales u otros eventos.

- **Interrupción del negocio y fallas en los sistemas.** Interrupción de las actividades del negocio o fallas en los sistemas de información.
- **Administración de la ejecución, la entrega y el proceso.** Fallas en el procesamiento de las transacciones o en la administración del proceso, y en las relaciones con las contrapartes y los proveedores.
- **Otras definiciones.** Las encontraremos en el (Anexo N° 3)

La identificación de los riesgos mencionados implica la realización de un diagrama de flujo de procesos y el desarrollo de la matriz de procesos, subprocesos o actividades para identificar en cada uno los riesgos que se presentan. Ello define la criticidad de las actividades descritas en este mismo acápite y establece una primera línea de jerarquía del riesgo en cada uno de los eventos descritos.

5.4.3 DESCRIPCIÓN DE RIESGO DE LA ENTIDAD

5.4.3.1 RIESGOS DEL MERCADO

El riesgo de mercado es el riesgo que el valor razonable o los flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero puedan fluctuar como consecuencia de variaciones en los precios de mercado. El riesgo de mercado comprende tres tipos de riesgos:

- **Riesgo de tipo de cambio:** es el riesgo de que el valor razonable o los flujos efectivos futuros de un instrumento financiero puedan fluctuar como consecuencia de variaciones en los tipos de cambio de una moneda extranjera.
- **Riesgo de tipo de interés:** es el riesgo de que el valor razonable o los flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero puedan fluctuar como consecuencia de variaciones en **las tasas** de interés del mercado.
- **Otros riesgos de precios:** es el riesgo de que el valor razonable o los flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero puedan fluctuar como consecuencia de otras variaciones, como, por ejemplo, factores específicos del instrumento financiero en concreto o de su emisor, o factores que afecten a todos los instrumentos financieros similares negociados en el mercado.

5.4.3.2 RIESGOS CREDITICIO

El Riesgo de Crédito es el riesgo de que una de las partes del contrato del instrumento financiero deje de cumplir con sus obligaciones contractuales, por motivo de insolvencia o incapacidad de las personas naturales o jurídicas que produzcan en la otra parte una pérdida financiera.

Dado las características del negocio de intermediación de valores, se considera significativa la exposición al riesgo crediticio, puesto que los instrumentos intermediados deben ser pagados a menudo con fondos no disponibles. Esto quiere decir que, GRUPO VANTRUST estará subsidiando operaciones de sus clientes.

Idéntica situación ocurre con otros valores, como los de renta fija, GRUPO VANTRUST, invierte en ellos por cuenta de sus clientes, los que deben detallar mediante una instrucción las características del instrumento en el cual decidieron invertir.

Sin perjuicio de lo anterior, GRUPO VANTRUST siguiendo las mejores prácticas internacionales, ha definido como parte de sus políticas, el conocimiento de sus clientes (KYC) a través de sus procesos de identificación y categorización por riesgo de los mismos, a fin de establecer la debida diligencia en función del riesgo.

Con respecto a la inversión del patrimonio líquido de GRUPO VANTRUST, el Comité de Riesgo definirá la política crediticia y velará por su cumplimiento. No obstante, lo anterior y en virtud de lo dispuesto por la política de inversiones, dicho patrimonio se invertirá a corto plazo y en emisores de la más alta calificación crediticia, esto es, Bancos, documentos emitidos por el Banco Central de Chile y/o la Tesorería General del a República.

5.4.3.3 RIESGO DE LIQUIDEZ

El riesgo de liquidez es el riesgo que una entidad encuentre dificultades para obtener los fondos con los que debe cumplir sus compromisos financieros o contractuales adquiridos. De acuerdo al modelo de negocios de GRUPO VANTRUST, este riesgo no se presenta en su operación habitual, toda vez que, los dineros recibidos de los clientes, en cuanto se encuentren disponibles en la cuenta corriente GRUPO VANTRUST son integra y simultáneamente invertidos en el tipo de instrumentos del mercado de capitales, según sea la instrucción recibida.

Respecto de sus obligaciones contractuales, este riesgo es de muy limitado alcance, ya que, los fondos líquidos constitutivos del patrimonio, son invertidos en instrumentos financieros de alta liquidez, según la política de inversión.

Como apoyo a esta política, la posición global de liquidez es monitoreada diariamente por el área respectiva, la cual es revisada periódicamente por los Directores y la

Gerencia General. Nuevamente es deseable recordar que la propiedad de cada valor, sea Renta Variable, Renta Fija u otro instrumento, es de los clientes y no de GRUPO VANTRUST, quien solo actúa como intermediario ejecutando las instrucciones emanadas de ellos quienes, en definitiva, deciden y definen donde invertir de forma informada, documentada, analítica y razonada.

5.4.3.4 RIESGO OPERACIONAL

Exposición a potenciales pérdidas debido a la falta de procedimientos adecuados para la ejecución de las actividades del negocio de una Corredora de Bolsa, incluidas las actividades de apoyo correspondientes. Este riesgo se divide en las siguientes subcategorías:

- **Riesgo operacional externo (front-office):** exposición a pérdidas potenciales debido a las diversas actividades efectuadas por personas que participan en el negocio de Grupo Vantrust, por ejemplo, los clientes, los colocadores externos que asesoran a sus clientes sobre sus inversiones, supervisores, ejecutivos de venta.
- **Riesgo operacional interno (back-office):** exposición a pérdidas potenciales que podrían ocurrir debido a errores de procesamiento de las transacciones o en la imputación de la información al sistema contable para el registro y seguimiento de las actividades del negocio.
- **Riesgo de custodia:** exposición a pérdidas potenciales debido a negligencia, malversación de fondos, robo, pérdida o errores en el registro de transacciones efectuadas con valores de terceros mantenidos en una cuenta de Grupo Vantrust.

El Control de los riesgos operativos y sus medidas mitigatorias están definidos por GRUPO VANTRUST en una batería de controles de diversa índole los cuales están direccionados al control eficaz de las áreas sensibles de nuestro negocio, teniendo como punto primordial la protección del activo del cliente y del patrimonio propio.

5.4.3.5 RIESGO TECNOLÓGICO

Exposición a pérdidas potenciales debido a errores en los datos proporcionados por los sistemas de procesamiento de información, los sistemas computacionales o las aplicaciones del área comercial o a fallas operacionales de estos mismos.

Los sistemas antedichos incluyen software, hardware, especificaciones técnicas, administración de base de datos, redes de área local y sistemas comunicacionales.

Esta área de riesgo incluye potenciales pérdidas causadas por la falta de capacidad de los sistemas aludidos anteriormente para el manejo de alzas en la actividad, fallos en la seguridad e insuficiencia de personal o de documentación digital para poder resolver problemas.

Para minimizar este riesgo, Grupo Vantrust ha definido una serie de políticas relativas al riesgo tecnológico, a saber: políticas de respaldo y restauración de datos, políticas de clasificación de la información, política general de seguridad de la información, planes de continuidad del negocio¹, entre otros.

5.4.3.6 RIESGO JURÍDICO

Exposición a pérdidas potenciales debido a la falta de integridad o a la inexactitud de la documentación sobre transacciones específicas o a la falta de firma (o no obtención de firmas de los clientes o de sus intermediarios autorizados) de las ordenes o contratos correspondientes, lo cual podría afectar la legalidad o validez comercial de las transacciones. Esta área de riesgo incluye las potenciales pérdidas debido al hallazgo de un incumplimiento normativo vigente o de las exigencias reguladoras, así como debido al resultado adverso de un procedimiento legal o arbitraje que involucre a un cliente perjudicado.

A este respecto, por ejemplo, GRUPO VANTRUST tiene una preocupación constante en el cumplimiento de la norma de Carácter General N° 380, de la SVS. (Anexo N° 5)

¹ Para más detalles véase documento “Plan de Continuidad de Negocio”

5.4.4 ANÁLISIS DE RIESGOS

La determinación del valor de un riesgo con el fin de poder priorizarlos, corresponde a la determinación del riesgo inherente. El riesgo inherente es el valor de riesgo sin considerar los controles asociados. Para la evaluación se deben considerar los impactos asociados al riesgo y la probabilidad de ocurrencia del mismo.

Esta etapa considera el desarrollo de los criterios de obtención y evaluación de los riesgos (perfil de riesgos) tiene como objetivos:

- Identificar los riesgos inherentes que por su frecuencia pueden tener impactos significativos en Grupo Vantrust(fuentes, consecuencias y probabilidades de ocurrencia). (AnexoN°4)
- Comprender el perfil de riesgo corporativo y la jerarquía del riesgo para establecer los planes de acción en función a la importancia del riesgo.

El enfoque estará dirigido a:

- Aplicar la metodología de evaluación de los riesgos más importantes mediante entrevistas al Directorio, Gerencia General, departamentos, Áreas y Unidades.
- Buscar un consenso de los riesgos que importan y su importancia.

Los resultados perseguidos son:

- Obtención de los riesgos claves inherentes a las actividades
- Obtención de una matriz de procesos / actividades – riesgos claves asociados.

5.4.5 EVALUACIÓN DE RIESGOS

Luego de la identificación de riesgos, el próximo paso es analizar la frecuencia y potencial gravedad de pérdidas identificadas.

Los propósitos de esta evaluación son:

- Determinar la importancia relativa de cada riesgo (ahorro de dinero por no asegurarlos, por ejemplo).
- Ayuda a gerencia en decidir los mejores métodos a usar para el control de riesgos.
- Establecer valores asegurables (tanto de póliza de seguros como de evaluación de reclamos).
- Los dos elementos del riesgo son la severidad del impacto y la frecuencia. La primera es

el tamaño o magnitud de pérdida de cada exposición. La frecuencia o recurrencia es el número de veces que una pérdida dada de cierta magnitud puede ocurrir.

Es la medida por la cual se determina si todos los riesgos están cubiertos por los controles adecuados, que estos controles tienen una periodicidad adecuada, si se encuentra debidamente establecidos, que se les lleva un monitoreo constante y que están adecuadamente documentados.

5.4.6 TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS

Una vez que se ha identificado y analizado los riesgos, la entidad debe decidir cómo hacerles frente. Las alternativas son:

- Evitar el riesgo.
- Eliminar el riesgo completamente.
- Prevención del riesgo. Reducir la posibilidad de una determinada pérdida.
- Reducción de la pérdida. Reducir la gravedad o severidad de esas pérdidas que ocurrirán.
- Utilización de transferencias otras que de contratos de seguro. Transferir el riesgo a otra institución que no sea la aseguradora. Por ejemplo, contratos de servicios por outsourcing.

Estas categorías no son excluyentes, de modo que muchos riesgos pueden caer en varias de ellas.

Como principal objetivo de esta etapa es monitorear los riesgos, la efectividad del plan de tratamiento de riesgos, las estrategias y la administración establecida para controlar la implementación.

5.4.7 PROCESO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS



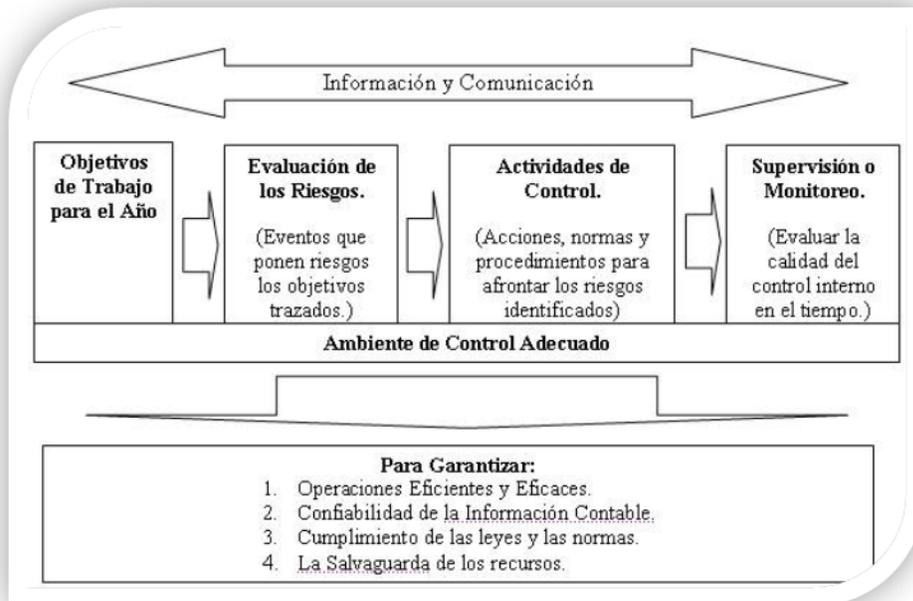
De una orientación meramente contable, el Control Interno pretende ahora garantizar:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.
- Salvaguardia de los recursos.

A través de la implantación de 5 componentes que son:

- Ambiente de control (Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.)
- Evaluación de riesgos (Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.)
- Actividades de control (Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.)
- Información y comunicación (Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.)
- Supervisión (Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.)

El informe COSO plantea una estructura de control de la siguiente forma:



O sea, las empresas trazaran objetivos anuales encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y la salvaguarda de los recursos que mantiene. Identificarán y evaluarán los riesgos que pongan en peligro la consecución de estos objetivos; trazarán actividades de control para minimizar el impacto de estos riesgos; y activarán sistemas de supervisión para evaluar la calidad de este proceso. Todo lo anterior, con el sostén de un ambiente de control eficaz, y retroalimentado con un sistema de información y comunicación efectivo.

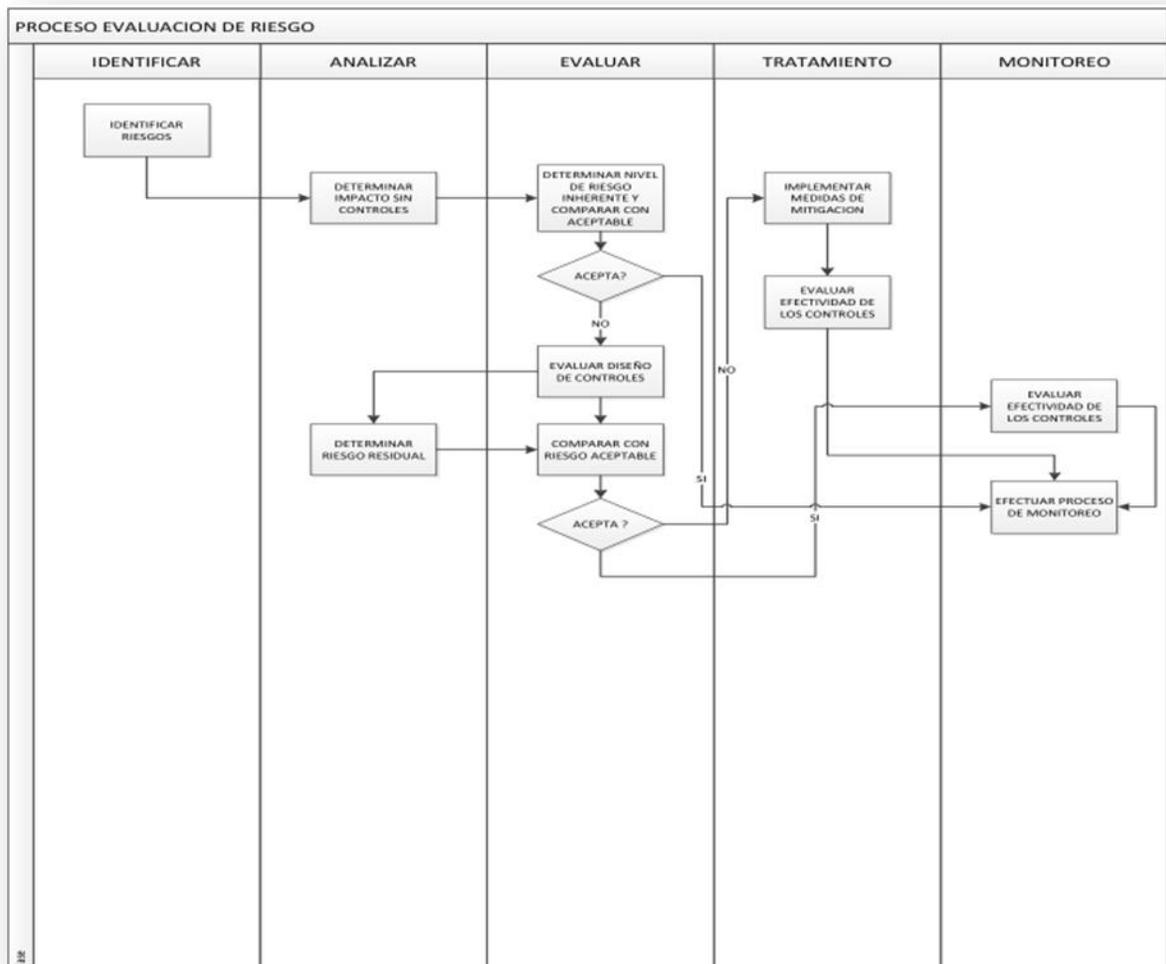
De los cinco componentes de Control Interno que establece COSO, se deberán considerar los 17 principios que representan los conceptos fundamentales relacionados con los componentes para el establecimiento de un efectivo Sistema de Control Interno

5.4.8 RELACIÓN ENTRE COMPONENTES Y PRINCIPIOS

01.- La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.

02.- El Comité de Gestión de Riesgos demuestra una independencia de la alta administración y ejerce una supervisión del desarrollo y el rendimiento de los controles internos

- 03.- El Directorio establece, con la aprobación del Comité, las estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades apropiadas en la búsqueda de objetivos.
- 04.- La organización demuestra un compromiso a atraer, desarrollar y retener personas competentes en alineación con los objetivos.
- 05.- La organización retiene individuos comprometidos con sus responsabilidades de control interno en la búsqueda de objetivos.
- 06.- La organización especifica objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos relacionados a los objetivos.
- 07.- La organización identifica los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.
- 08.- La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos.
- 09.- La organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.
- 10.- La organización elige y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.
- 11.- La organización elige y desarrolla actividades de control generales sobre la tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.
- 12.- La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen lo que se espera y procedimientos que ponen dichas políticas en acción.
- 13.- La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- 14.- La organización comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar funcionamiento del control interno.
- 15.- La organización se comunica con grupos externos con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.
- 16.- La organización selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.
- 17.- La organización evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y la Gerencia General, según sea apropiado.



5.5 EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS

Para realizar la evaluación se utiliza tablas de nivel de Exposición en las que se indican también las zonas de riesgo a las cuales se debe aplicar determinada técnica de administración de riesgos.

En esta tabla se trata de definir qué relación tiene un riesgo en función de cuantas veces ocurre la situación y cuál es el resultado que tiene para la organización en términos de impacto.

De esta forma podemos realizar un ranking de los riesgos y así poder visualizar de mejor manera aquellos riesgos que por su severidad en el impacto que tiene para la organización debemos concentrar nuestros esfuerzos de mitigación.

5.6 DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA

En esta etapa se trata de elaborar un modelo que permita una evaluación continuada de los riesgos, cuyos objetivos son los siguientes:

- Determinar las responsabilidades corporativas de la gestión del riesgo, de acuerdo a sus funciones y responsabilidades en la evaluación, tratamiento y supervisión dentro del sistema de gestión del riesgo.
- Evaluar el impacto de los riesgos inherentes según la probabilidad de ocurrencia.
- Categorizar los riesgos de acuerdo a criterios de criticidad / riesgo. Evaluar los riesgos relacionados atendiendo a las expectativas mostradas por la Administración.
- Que el modelo de evaluación de riesgo obtenido sea modular y dinámico de tal modo que permita su retroalimentación.
- Elaborar planes de acción jerarquizados para implantar las oportunidades de mejora identificados.

El enfoque aplicado tiene los siguientes objetivos:

- Acordar los criterios metodológicos de evaluación para ser usados en las reuniones con el Comité de Riesgos, Directorio y Gerencia General.
- Realizar entrevistas con los operadores de riesgos identificados, con el fin de analizar los riesgos clave relacionados de sus áreas de actuación y evaluar a la vez la eficiencia de la estructura de controles que están en uso.
- Analizar y sintetizar los resultados de las entrevistas, integrándolos en una base de datos o reservorio que permitan su revisión y administración.
- Identificar oportunidades de mejora a implantar en la estructura de controles, partiendo de los análisis realizados con los funcionarios responsables de área.

5.7 IMPLEMENTACIÓN

La implementación es la etapa que compara los resultados alcanzados con las políticas y objetivos del Directorio tratando de incorporarlos / supervisarlos dentro del sistema de control interno.

Esto permite a Auditoría Interna intervenir como facilitador en la integración o bien hacer una más exacta interpretación de las conclusiones obtenidas.

Los objetivos de esta etapa son:

- Las actividades de la gestión de riesgo estén basadas en el riesgo, esto es priorizadas hacia las áreas de mayor riesgo.
- La gestión del riesgo esté integrada en la institución. La conciencia de control debe afectar a todo el personal de la empresa.
- Comunicar los resultados obtenidos en la elaboración de los documentos de gestión de riesgos y mapping de riesgos con el fin de incrementar la conciencia de control.
- Implementar las medidas que reduzcan las debilidades de control detectadas y que mitigarían la exposición a los riesgos inherentes.
- Proponer las acciones correctivas que eviten la excesiva exposición a determinados riesgos.

MAPPING DE RIESGOS

N° DE RIESGO	PROCESO	DESCRIPCION	IMPACTO INHERENTE	OCURRENCIA INHERENTE	RIESGO INHERENTE	RIESGO REMANENTE	IMPACTO REMANENTE	OCURRENCIA REMANENTE
R011	Cierre contable	Informes de control no generados	4	4	5	4	1	4
R020	Atención a clientes	Incumplimiento de la las normas de modelo de prevención de delitos	5	4	5	5	4	4
R047			5	3	5	5	4	4
R049			5	2	4	4	5	2
R057			5	2	4	4	5	2
R034			5	4	5	4	3	2
R037			5	4	5	4	4	3
R038			5	4	5	4	4	3
R042			5	4	5	4	4	3
R027			5	2	4	4	5	2

El enfoque usa como herramientas:

- Buscar el consenso con una adopción de calendarios estimados, recursos necesarios y

agentes implicados.

- Aplicación de los flujos de procesos, escenarios y otros modelos de gestión de tareas con el fin de establecer un monitoreo a la implantación de las medidas a tomar.

RIESGO INHERENTE VS RIESGO REMANENTE

RIESGO INHERENTE

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	FRECUENTE					
	MODERADO					
	OCASIONAL					
	REMOTO					
	IMPROBABLE					
		NULLO	LEVE	MEDIANO	SEVERO	CRITICO
IMPACTO						

RIESGO REMANENTE

PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	FRECUENTE					
	MODERADO					
	OCASIONAL					
	REMOTO					
	IMPROBABLE					
		NULLO	LEVE	MEDIANO	SEVERO	CRITICO
IMPACTO						

TABLA DE IMPACTO

NIVEL	DESCRIPTOR	DE SCRIPCION
1	NULLO	Si el hecho llegara a presentarse, tendria consecuencias o efectos minimos sobre la entidad
2	LEVE	Si el hecho llegara a presentarse, tendria bajo impacto o efecto sobre la entidad
3	MEDIANO	Si el hecho llegara a presentarse, tendria medianas consecuencias o efectos sobre la entidad
4	SEVERO	Si el hecho llegara a presentarse, tendria altas consecuencias o efectos sobre la entidad
5	CRITICO	Si el hecho llegara a presentarse, tendria desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad; y/o impediria el cumplimiento en su totalidad del objetivo del proceso

TABLA DE OCURRENCIA

NIVEL	DESCRIPTOR	DE SCRIPCION	FRE CUENCIA
1	IMPROBABLE	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales.	No se ha presentado en los últimos 5 años excepcionales.
2	REMOTO	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos de 1 vez en los últimos 5 años.
3	OCASIONAL	El evento podría ocurrir en algún momento	Al menos de 1 vez en los últimos 2 años.
4	MODERADO	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	Al menos de 1 vez en el último año mayoría de las circunstancias
5	FRECUENTE	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de 1 vez al año.

5.8 SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGO

Se persigue retroalimentar al modelo de análisis de riesgos y considerar la actualización del mismo por cambios producidos en la propia actividad más las acciones correctivas.

Los objetivos son:

- Desarrollar una estructura de control adaptada a los niveles de riesgo deseados.
- Realizar una evaluación continuada del sistema de gestión de riesgos implementado, actualizándolo con la adopción de nuevas variables (riesgos).
- Revisar la calificación y cuantificación de los riesgos a partir de la adopción de las medidas recomendadas y revisión de las hipótesis asumidas en el modelo inicial.
- Lograr los objetivos propuestos por el enfoque de riesgos con énfasis en la recuperación y contingencias:
 - **Asegurar:** El Directorio debe tener la convicción objetiva de que están manejándose los riesgos de una manera apropiada y objetiva.
 - **Revisar:** El Comité de Gestión de Riesgos revisa periódicamente la contribución a la gestión del riesgo del conjunto del negocio.

El enfoque:

- El modelo de evaluación de riesgos adoptado se irá actualizando a través del monitoreo de la implementación de las recomendaciones surgidas en el trabajo.
- Así mismo es conveniente revisar las hipótesis asumidas en la elaboración inicial, actualizándolas con la experiencia adquirida y variaciones producidas en el entorno empresarial y que afecten al sistema de control.
- Lograr a través de nuevos talleres de trabajo que se establezca una permanente auto evaluación.

RESPUESTA AL RIESGO

Matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos.

		ALTA	ALTA	EXTREMA	EXTREMA	EXTREMA
PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	FRECUENTE	REDUCIR, EVITAR, COMPARTIR, TRANSFERIR				
		MODERADA	ALTA	ALTA	EXTREMA	EXTREMA
	MODERADO	ASUMIR, REDUCIR	REDUCIR, EVITAR, COMPARTIR, TRANSFERIR			
		BAJA	MODERADA	ALTA	EXTREMA	EXTREMA
	OCASIONAL	ASUMIR	ASUMIR, REDUCIR	REDUCIR, EVITAR, COMPARTIR, TRANSFERIR	REDUCIR, EVITAR, COMPARTIR, TRANSFERIR	REDUCIR, EVITAR, COMPARTIR, TRANSFERIR
		BAJA	BAJA	MODERADA	ALTA	EXTREMA
	REMOTO	ASUMIR	ASUMIR	ASUMIR, REDUCIR	REDUCIR, EVITAR, COMPARTIR, TRANSFERIR	REDUCIR, EVITAR, COMPARTIR, TRANSFERIR
		BAJA	BAJA	MODERADA	ALTA	ALTA
	IMPROBABLE	ASUMIR	ASUMIR	ASUMIR, REDUCIR	REDUCIR, EVITAR, COMPARTIR, TRANSFERIR	REDUCIR, EVITAR, COMPARTIR, TRANSFERIR
	NULO	LEVE	MEDIANO	SEVERO	CRITICO	
		IMPACTO				

Evaluación y respuesta a los riesgos.

MEDIDA DE RESPUESTA	ACCION A TOMAR
EVITAR EL RIESGO	Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización
REDUCIR EL RIESGO	Implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección)
COMPARTIR O TRANSFERIR EL RIESGO	Reduce su efecto a través del traslado de las pérdidas a otras organizaciones, como el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido.
ASUMIR O ACEPTAR EL RIESGO	Aceptar la pérdida residual probable y elaborar los planes de contingencia para su manejo
PLAN DE CONTINGENCIA	En caso de que los riesgos se materialicen, la Alta Dirección debe prever las acciones que se deben llevar a cabo para minimizar el impacto y así continuar el desarrollo normal de los procesos, establecer los efectos para tomar acciones correctivas para evitar que se presente nuevamente el evento.

5.9 MATRIZ DE RIESGO

Una matriz de riesgo constituye una herramienta de control y de gestión normalmente utilizada para identificar las actividades (procesos y productos) de una empresa, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores exógenos y endógenos relacionados con estos riesgos (factores de riesgo). Igualmente, una matriz de riesgo permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión y administración de los riesgos que pudieran impactar los resultados y por ende al logro de los objetivos de una organización.

Grupo Vantrust posee una Matriz de Riesgo basada en una tabla de doble entrada donde la ocurrencia de factores riesgosos y el impacto que estos tengan, indicaran el riesgo inherente y el riesgo remanente que la empresa definirá como aceptables.

El riesgo aceptable por el Grupo Vantrust será siempre el riesgo remanente no mayor al color verde, naranja o amarillo; jamás rojo.

EJEMPLO DE MATRIZ DE RIESGO DE GRUPO VANTRUST.

N° CONTROL	RIESGO	CONSECUENCIA	OCURENCIA		EFECTIVIDAD		Impacto Remanente	Ocurrencia Remanente	Riesgo Remanente	Responsable del Control
			Impacto Inherente	Ocurrencia Inherente	Riesgo Inherente	Nivel de Eficacia Asignado				
C01	Valor razonable o los flujos de efectivo futuros pueden fluctuar abruptamente.	Perdidas incalculables para la empresa por posiciones tomadas.	5	3	5	2	5	2	4	Gerente de Inversiones
C02	Valor razonable o los flujos de efectivo futuros pueden fluctuar abruptamente.	Perdidas incalculables para la empresa por posiciones tomadas.	5	3	5	2	5	2	4	Gerente de Inversiones
C03	Valor razonable o los flujos de efectivo futuros pueden fluctuar abruptamente.	Perdidas incalculables para la empresa por posiciones tomadas.	5	3	5	2	5	2	4	Gerente de Inversiones
C04	Valor razonable o los flujos de efectivo futuros pueden fluctuar abruptamente.	Perdidas incalculables para la empresa por posiciones tomadas.	5	3	5	2	5	2	4	Gerente de Inversiones
C05	Por insolvencia o incapacidad de las personas naturales o jurídicas produzcan en la otra parte una pérdida	Perdidas incalculables para la empresa por posiciones tomadas.	5	3	5	4	4	2	3	Gerente General
C06	Por insolvencia o incapacidad de las personas naturales o jurídicas produzcan en la otra parte una pérdida	Perdidas incalculables para la empresa por posiciones tomadas.	5	3	5	4	4	2	3	Gerente de Inversiones
C07	Por insolvencia o incapacidad de las personas naturales o jurídicas produzcan en la otra parte una pérdida	Perdidas incalculables para la empresa por posiciones tomadas.	5	3	5	3	5	3	5	Gerente de Inversiones
C08	Por insolvencia o incapacidad de las personas naturales o jurídicas produzcan en la otra parte una pérdida financiera	Perdidas incalculables para la empresa por posiciones tomadas.	5	3	5	3	5	3	5	Gerente de Inversiones
C09	Por insolvencia o incapacidad de las personas naturales o jurídicas produzcan en la otra parte una pérdida financiera	Perdidas incalculables para la empresa por posiciones tomadas.	5	3	5	3	5	3	5	Gerente de Inversiones
C10	Tener información incompleta o errónea de los clientes.	exposición a multas de parte del emisor por incumplimiento normativo.	4	3	4	4	3	2	3	Oficial de Cumplimiento / Oficial de Cumplimiento
C11	No cumplimiento de lo establecido por una de las partes.	perdidas incalculables para la empresa por desconocimiento de operaciones	4	3	4	3	4	2	3	Jefe Clientes
C12	Desconocimiento de una de las partes de la operación por falta de formalidad en el contrato	perdidas incalculables para la empresa por error en la instrucción de operar del cliente	4	3	4	4	3	2	3	Jefe Clientes

5.10 TABLAS DE NIVELES Y SUS CÓDIGOS PARA LA MEDICIÓN DEL RIESGO REMANENTE

- **Nivel: Impacto financiero**

Descripción	Código Nivel	Nivel
Critico	5	Alto
Muy severo	4	Medio
Severo	3	Bajo
Bajo	2	Muy Bajo

- **Nivel: Impacto imagen**

Descripción	Código Nivel	Nivel
Aparición en los medios	5	Alto
Reclamo de un grupo de clientes	3	Medio
Reclamo de un cliente	2	Bajo
Nulo	1	Nulo

- **Nivel: Impacto normativo**

Descripción	Código Nivel	Nivel
Critico	5	Alto
Severo	3	Medio
Bajo	2	Bajo
Nulo	1	Nulo

- **Nivel: Detectabilidad**

Descripción	Código Nivel	Nivel
Cuesta mucho detectar	5	Muy difícil
Cuesta detectar	4	Difícil
No cuesta tanto detectar	3	Normal
Se observa fácilmente	2	Fácil
Salta inmediatamente	1	Muy fácil

- **Nivel: Frecuencia esperada**

Descripción	Código Nivel	Nivel
Sin información	-1	
Muy alta	5	Muy alta
Alta	4	Alta
Media	3	Media
Baja	2	Baja
Muy baja	1	Muy baja

- **Nivel: Frecuencia Observada**

DESCRIPCIÓN	CÓDIGO NIVEL	NIVEL
SIN MONITOREO	-1	
MUY ALTA	5	MUY ALTA
ALTA	4	ALTA
MEDIA	3	MEDIA
BAJA	2	BAJA
MUY BAJA	1	MUY BAJA

VALIDEZ DEL CONTROL

Cobertura	Oportunidad	Automatización	Cobertura	Oportunidad	Automatización	Combinación			Clave	Eficiencia	Nivel
Permanente	Preventivo	Automático	Permanente	Preventivo	Automático	Permanente	Preventivo	Automático	PermanentePreventivoAutomático	Muy Buena	5
					Permanente	Preventivo		PermanentePreventivo			
					Semiautomático	Permanente	Preventivo	Semiautomático	PermanentePreventivoSemiautomático	Buena	4
Manual	Permanente	Preventivo			Manual	PermanentePreventivoManual	Media	3			
Automático	Permanente	Detectivo			Automático	PermanenteDetectivoAutomático	Muy Buena	5			
Semiautomático	Permanente	Detectivo			Semiautomático	PermanenteDetectivoSemiautomático	Media	3			
Detectivo	Detectivo	Manual		Manual	Permanente	Detectivo	Manual	PermanenteDetectivoManual	Media	3	
				Automático	Permanente	Correctivo	Automático	PermanenteCorrectivoAutomático	Buena	4	
				Semiautomático	Permanente	Correctivo	Semiautomático	PermanenteCorrectivoSemiautomático	Media	3	
				Manual	Permanente	Correctivo	Manual	PermanenteCorrectivoManual	Media	3	
				Automático	Períodico	Preventivo	Automático	PeríodicoPreventivoAutomático	Buena	4	
				Semiautomático	Períodico	Preventivo	Semiautomático	PeríodicoPreventivoSemiautomático	Media	3	
Períodico	Preventivo	Manual	Manual	Períodico	Preventivo	Manual	PeríodicoPreventivoManual	Regular	2		
			Automático	Períodico	Detectivo	Automático	PeríodicoDetectivoAutomático	Buena	4		
			Semiautomático	Períodico	Detectivo	Semiautomático	PeríodicoDetectivoSemiautomático	Media	3		
			Manual	Períodico	Detectivo	Manual	PeríodicoDetectivoManual	Regular	2		
			Automático	Períodico	Correctivo	Automático	PeríodicoCorrectivoAutomático	Media	3		
			Semiautomático	Períodico	Correctivo	Semiautomático	PeríodicoCorrectivoSemiautomático	Regular	2		
	Correctivo	Correctivo	Manual	Manual	Períodico	Preventivo	Manual	PeríodicoPreventivoManual	Regular	2	
				Automático	Ocasional	Preventivo	Automático	OcasionalPreventivoAutomático	Buena	4	
				Semiautomático	Ocasional	Preventivo	Semiautomático	OcasionalPreventivoSemiautomático	Media	3	
				Manual	Ocasional	Preventivo	Manual	OcasionalPreventivoManual	Regular	2	
				Automático	Ocasional	Detectivo	Automático	OcasionalDetectivoAutomático	Buena	4	
				Semiautomático	Ocasional	Detectivo	Semiautomático	OcasionalDetectivoSemiautomático	Media	3	
Ocasional	Detectivo	Manual	Manual	Ocasional	Detectivo	Manual	OcasionalDetectivoManual	Regular	2		
			Automático	Ocasional	Correctivo	Automático	OcasionalCorrectivoAutomático	Media	3		
			Semiautomático	Ocasional	Correctivo	Semiautomático	OcasionalCorrectivoSemiautomático	Regular	2		
			Manual	Ocasional	Correctivo	Manual	OcasionalCorrectivoManual	Regular	2		
			Automático	Ocasional	Preventivo	Automático	OcasionalPreventivoAutomático	Buena	4		
			Semiautomático	Ocasional	Preventivo	Semiautomático	OcasionalPreventivoSemiautomático	Media	3		

CAPITULO 6: SISTEMAS, METODOLOGÍA Y MODELOS PARA LA VALUACIÓN DE RIESGOS

La identificación de los riesgos que inciden en las actividades de las instituciones conlleva paralelamente una medición cuantitativa y cualitativa que permita calcular el impacto de los riesgos.

El proceso requiere el desarrollo de un modelo de gestión de riesgos. Este debe adecuarse a la institución y ser adaptado y observado.

6.1 ADMINISTRACIÓN POR TIPO DE RIESGO

6.1.1 RIESGO OPERATIVO

Para el correcto manejo del riesgo operativo, Grupo Vantrust deberá como mínimo:

- a) Implementar controles internos que procuren la seguridad en las operaciones, que permitan verificar la existencia de una clara delimitación de funciones en su ejecución, previendo distintos niveles de autorización en razón a la toma de posiciones de riesgo.
- b) Contar con sistemas de procesamiento de información para la administración de riesgos que contemplen planes de contingencia en el evento de fallas técnicas o de caso fortuito o fuerza mayor.
- c) Establecer procedimientos relativos a la salvaguarda, custodia, mantenimiento y control de expedientes que correspondan a las operaciones e instrumentos adquiridos.
- d) Establecer procedimientos relativos al personal.
- E) Establecer procedimientos relacionados con eventos externos.

6.1.2 RIESGO LEGAL

Para el correcto manejo del riesgo legal, GRUPO VANTRUST deberá como mínimo:

- a) Establecer políticas y procedimientos que procuren una adecuada instrumentación de los convenios y contratos en los que participe la entidad de intermediación financiera a fin de evitar vicios en la celebración de operaciones.

- b) Estimar la posibilidad de que se emitan resoluciones judiciales o administrativas desfavorables, así como la posible aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que se lleven a cabo. En dicha estimación se deberán incluir los litigios en los que las entidades de intermediación financiera sean demandantes o demandadas, así como procedimientos administrativos en que participe.
- c) Evaluar los efectos que habrán de producirse sobre los actos que realice la entidad de intermediación financiera, cuando los mismos se rijan por un sistema jurídico distinto al propio.
- d) Dar a conocer a sus funcionarios y empleados, las disposiciones legales y administrativas aplicables a las operaciones.

6.1.3 RIESGO TECNOLÓGICO

Para el correcto manejo del riesgo tecnológico GRUPO VANTRUST deberá, como mínimo:

- a) Establecer políticas de respaldo y restauración de datos.
- b) Políticas de clasificación de la información.
- c) Política general de la seguridad de la información.
- d) Establecer planes relativos a la continuidad del negocio. (Manual y Procedimientos)
- e) Dar a conocer a sus funcionarios y empleados, las diferentes políticas existentes aplicables al sistema tecnológico.
- f) Evaluar los posibles efectos que tienen los riesgos tecnológicos en los procesos diarios.

6.1.4 RIESGO OPERATIVO POR FALLAS O VULNERACIÓN EN LOS SISTEMAS.

Recoge la pérdida potencial derivada de deficiencias significativas en la integridad o confianza de los sistemas.

El riesgo operativo puede surgir también por el mal uso de los sistemas empleados por el Grupo Vantrust en su operatoria diaria, por ejemplo:

- ✓ Un mal uso del cliente
- ✓ Un diseño inadecuado del sistema
- ✓ Un sistema mal implementado

- *El riesgo de seguridad*

El riesgo operacional se encuentra en estrecha relación con el control sobre el acceso a los sistemas de gestión de riesgo (computacional) y a la contabilidad de una empresa. Este control de acceso a los sistemas se ha convertido en algo tremendamente complejo debido a los avances informáticos, a la dispersión geográfica de los puntos de acceso, y al uso de vías alternativas de comunicación, incluyendo las redes públicas como Internet.

Lo cierto es que los accesos no autorizados, ya sean realizados por piratas informáticos (hackers) o por empleados de la corredora (insiders), pueden dar lugar a pérdidas directas debido al uso y manipulación de información confidencial del cliente. Por esta razón, es preciso diseñar sistemas que aseguren la confidencialidad e integridad de cualquier transacción y garanticen la privacidad de la información.

- *Diseño de sistema: Aplicación y mantenimiento*

Grupo Vantrust afronta el riesgo de que el sistema por él elegido no se encuentre bien diseñado o implantado. Por ejemplo, está expuesto al riesgo de una interrupción de su sistema de plataforma electrónica si éste no es compatible o no satisface los requerimientos de sus usuarios.

Muchas empresas delegan en proveedores de servicios externos y expertos (outsourcing) la operativa y el mantenimiento de sus actividades de plataforma electrónica. Esta delegación puede ser conveniente porque permite al Grupo Vantrust desprenderse de aspectos que no puede suministrar de forma eficiente por sí mismo. Sin embargo, el outsourcing expone a la empresa al riesgo operacional, en la medida en que los proveedores de servicios pudieran no estar tecnológicamente preparados para prestar los servicios esperados o fallar en la actualización de su tecnología. Si esto ocurriera la reputación del Grupo se vería seriamente dañada.

Hay que añadir que, debido a los rápidos cambios que se suceden en las tecnologías de la información, las empresas se enfrentan también al riesgo de obsolescencia de su sistema. Por ejemplo, el software empleado por Grupo Vantrust requiere de una actualización constante; al mismo tiempo, los canales de distribución de las actualizaciones de software plantean problemas de seguridad para las empresas, ya que pudieran ser interceptados y manipulados. Además, no debemos olvidar una dificultad añadida que estriba en la continua asimilación de las nuevas tecnologías por parte de la empresa y su personal.

- *El mal uso de los productos y servicios por el cliente*

Los malos usos del cliente, tanto intencionado como inadvertido, constituyen otra de las fuentes de riesgo operacional. El riesgo puede ser mayor si el Grupo Vantrust no "educa" adecuadamente a sus clientes sobre las precauciones de seguridad. Además, en ausencia de medidas adecuadas para verificar las transacciones, los clientes podrían anular operaciones que, previamente, autorizaron, dando lugar a importantes pérdidas financieras para la empresa.

El uso personal de información del cliente (como por ejemplo la verificación de información, número de las tarjetas de crédito, número de las cuentas bancarias, etc.) en una transmisión electrónica carente de seguridad permitiría a un experto (hacker) tener acceso directo a las cuentas de los clientes. Consecuentemente, el grupo podría incurrir en pérdidas financieras debido a transacciones de clientes no autorizados.

CAPITULO 7: INFORMES

El informe resulta ser el documento de reporte por excelencia que cumple con informar las actividades y hallazgos sobre el cumplimiento de sus objetivos facilitando el entendimiento y gestión de los riesgos al Directorio, Comité de Riesgos, Gerencia y otras áreas. De igual forma, los reportes que la Unidad de Riesgos efectúa deben servir para establecer mejoras o medidas correctivas sobre las políticas del negocio tanto hacia el mercado como hacia la propia entidad y las implicancias que generan sobre los resultados, el capital y la viabilidad de Grupo Vantrust.

7.1 CARACTERÍSTICAS DEL INFORME

Los informes se basarán en datos íntegros, precisos y oportunos relacionados con la gestión de riesgos e incluirán como mínimo:

- a) La metodología empleada para la administración de riesgos.
- b) La identificación de los riesgos por proceso.
- c) Los casos en que los límites de exposición al riesgo fueron excedidos, ya sea que se contara o no con autorización previa.
- d) El grado de cumplimiento de las políticas y procedimientos de administración de riesgos teniendo en cuenta los informes del Comité de Riesgos.
- e) Comentarios de análisis de los resultados de las auditorías practicadas referidos al cumplimiento de las políticas y procedimientos de administración de riesgos, así como sobre las evaluaciones de los sistemas de medición de riesgos y de control interno.
- f) Medidas adoptadas para la administración de los riesgos identificados y plazos de aplicación

para prevenir, reducir, transferir o mantener.

- g) Funcionarios responsables de las actividades de control de riesgos identificados.

EJEMPLO DE MATRIZ DE DIAGNOSTICO DE RIESGO Y CONTROL INTERNO

Nº	HECHO	EFECTO	CAUSA	RECOMENDACIÓN
1	No se hizo el plan operativo de Riesgo del último año, y no se ha actualizado el Plan Estratégico institucional.	No logro de los objetivos institucionales eficientemente.	Carencia de una política de la Administración sobre planeamiento y calendarios de fechas de revisión.	Documentar un instructivo del Plan estratégico, evaluaciones periódicas, así como el seguimiento de acciones correctivas.

La documentación es manejada y administrada por el Gestor de Riesgo y deberá estar a disposición de los organismos de supervisión internos y externos a la organización.

7.2 PROCEDIMIENTOS DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

Grupo Vantrust debe divulgar a través de notas en sus estados financieros, la información relativa a sus políticas, procedimientos, metodologías y demás medidas adoptadas para la administración de riesgos, así como información sobre las pérdidas potenciales.

7.3 PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN A ORGANISMOS FISCALIZADORES

Grupo Vantrust, deberá proporcionar a la S.V.S. y a cualquier otro organismo fiscalizador la información relativa a la administración de riesgos, así como los resultados obtenidos en los procesos de auditoría y evaluación.

La SVS podrá requerir a la empresa cualquier otra información que considere necesaria para una adecuada supervisión de los riesgos de operación de la empresa. Asimismo, la empresa deberá tener a disposición de esta Superintendencia todos los documentos a que hace mención el presente Reglamento, así como la información de auditoría o revisiones.

7.4 INFORMES ADICIONALES

De acuerdo a lo que solicite el Directorio, Gerencia General, Comité de Riesgos, Auditores Internos y Externos podrán elaborarse informes específicos de riesgos con autorización expresa del Comité de Riesgos.

7.5 PERIODICIDAD

Control interno entregará mínimo en forma trimestral de acuerdo a circular N° 2054 de la SVS al Gerente General un informe que contiene información correspondiente a los principales indicadores de riesgo a nivel general. Cada trimestre el Comité de Riesgos, sesionará y sustentará ante el Directorio y la Gerencia un informe con la toma de conocimiento de los mismos y las medidas mitigatorias a seguir.

La información se recolectará de forma periódica. Esta periodicidad variará de acuerdo a la naturaleza de la información a recolectar.

CAPITULO 8: AUDITORÍA INTERNA Y CONTROL INTERNO DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

Los controles internos constituyen un proceso, llevado a cabo por el Directorio u otros funcionarios de un organismo, que tiene por objeto dar razonable seguridad de que se están logrando los objetivos del organismo en las siguientes esferas:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones;
- Confiabilidad de los informes financieros y de operaciones, y
- Cumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables.

Los controles internos consisten en normas y procedimientos específicos que suelen denominarse “controles”. Estos controles se encuadran en las siguientes cinco categorías:

- Marco de controles;
- Evaluación de los riesgos;
- Actividad de control;
- Información y comunicaciones, y

- Seguimiento.

El marco de control es la base de los otros cuatro componentes principales de los controles internos. Cuando el marco de control es deficiente, es muy probable que los demás componentes de los controles internos no sean eficaces. Al examinar los controles internos de un proyecto, es necesario analizar cada uno de los cinco componentes.

El modelo de Control Interno COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) establece una secuencia de eventos para la gestión de los procesos de negocios en un ambiente de control:

1. Definición de los objetivos de la organización.
2. Evaluación del riesgo operativo o cualquier otro (identificación, medición y priorización)
3. Determinación de los controles necesarios (control, mitigación o transferencia)

La Auditoría Interna deberá cumplir con todo lo dispuesto por las normas vigentes dictadas sobre la materia e incorporar dentro de su análisis el riesgo financiero con lo cual el enfoque deberá generar los siguientes resultados:

Área de Auditoría	Enfoque
Finalidad de auditoría	Riesgo del negocio
Finalidad de evaluaciones	Actividades de mitigación de riesgos
Finalidad de informes	Adecuación y eficiencia en mitigación de riesgos
Resultados de auditoría	Mitigación apropiada de los riesgos

Para el seguimiento propio de la auditoría interna los pasos que debe seguir el profesional a cargo, son:

- Listar los pasos del proceso y las tareas y componentes del sistema.
- Graduar los pasos del proceso por orden de criticidad para alcanzar las metas y objetivos de la unidad. En esta fase es recomendable un trabajo en colaboración. Los responsables del proceso deben conocer la importancia de los procesos, subprocesos, áreas, actividades, etc.
- Identificar los riesgos, las actividades con riesgo de gestión incluyendo los controles.

- Identificar la mitigación del riesgo y cómo medir la eficiencia en las técnicas de mitigación.

La Unidad de Auditoría Interna deberá dar seguimiento permanente a los puntos y actividades que aseguran la suficiencia de controles, la implementación de recomendaciones de auditorías, informes de riesgos, agencias de calificación de créditos, consultorías, etc.

Esto se logra mediante:

- a) El registro, documentación y liquidación de las operaciones que impliquen algún tipo de riesgo, conforme a las políticas y procedimientos establecidos en los manuales de la entidad de intermediación financiera.
- b) La observancia de los límites de exposición al riesgo.

8.1 ALCANCE DEL EXAMEN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Se debe examinar a la entidad en su totalidad y a las áreas, unidades, procesos, sistemas y personas a fin de determinar la solidez de las funciones de la administración y el personal, la filosofía y estilo de administración, la relación entre la administración y el personal, el procedimiento para delegar facultades y funciones, los procedimientos para asegurar el control interno y la adhesión a valores éticos, y los programas para perfeccionar las aptitudes del personal.

El cumplimiento de procedimientos utilizados para la administración de riesgos, así como, lo dispuesto por este Reglamento, se cumplirá observando las normas internas, las prácticas de control interno y lo dispuesto por el órgano supervisor.

Se debe prestar especial atención a los siguientes puntos:

- Procedimientos administrativos, contables y operacionales claramente escritos, por los que se determine el nivel de autoridad y las funciones de los directivos y el personal responsable de los fondos y actividades del proyecto (incluida la división de funciones);
- Riesgos previsibles o derivados de los informes internos o externos o indicadores clave.
- Rendición de cuentas al Comité de Gestión de Riesgos que debe mantener actas adecuadas en las que se registren las decisiones importantes y las medidas autorizadas;
- Personal y supervisores competentes y capacitados de acuerdo con la complejidad y el volumen de las transacciones y actividades del proyecto, y
- Directivos y personal de un alto nivel de conducta profesional y desempeño, muy responsables.

8.2 AUDITORÍA INTERNA Y CONTROL DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

La Unidad de Auditoría Interna llevara a cabo al menos una vez al año una auditoria de administración de riesgos que contemple, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Cumplimiento de la administración de riesgos de conformidad con lo establecido en el presente reglamento.
- b) La estructura organizativa del área para la administración integral de riesgos y su independencia de las demás áreas.
- c) La suficiencia, integridad, consistencia y grado de integración de los sistemas de procesamiento de información para el análisis de riesgos.
- d) La consistencia, precisión, integridad, oportunidad y validez de las fuentes de información utilizadas en los modelos de medición.
- e) Las modificaciones en los modelos de medición de riesgos y su correspondiente aprobación por el Comité de Riesgos.
- f) El proceso de aprobación de los sistemas, metodologías y modelos de medición de riesgos utilizados por el personal de las diversas áreas y de control de operaciones.
- g) Los cambios relevantes en la naturaleza de los instrumentos financieros adquiridos, en los límites de exposición al riesgo financiero y en las medidas de control interno, ocurridos durante el periodo de revisión.
- h) Otros a criterio del Directorio.

Los resultados de la auditoría interna se registrarán en un informe que se presentará al Directorio, Gerencia General y al Comité de Riesgos.

El área de Auditoría Interna realizará acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en torno a la consecución de los objetivos de la organización, fundamentalmente en las siguientes categorías:

- a) Proteger y conservar el patrimonio contra cualquier pérdida, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- b) Confiabilidad y oportunidad de la información.

- c) Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

8.3 EL PAPEL DE LA AUDITORÍA INTERNA DENTRO DE LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO BASADOS EN COSO

Basados en los nuevos conceptos de Control Interno, este se define como el proceso efectuado por la dirección y el resto del personal, para garantizar una seguridad razonable de las operaciones que permitan el alcance de los objetivos propuestos.

Partiendo de esto en todos los casos la responsabilidad por la implementación, evaluación y mantenimiento del proceso es la dirección de la entidad y específicamente en el Director general. La responsabilidad de los Auditores Internos en este proceso es la de revisar el Control implementado, señalar deficiencias y promover mejoras, pero en todos los casos será el personal de cada área el encargado del mantenimiento del sistema y la implantación de las mejoras. De forma que tampoco ningún área de la empresa o institución debe considerarse encargada o responsable del Control Interno.

La auditoría interna se considerará entonces como una parte del sistema de control interno que funciona al revisar y evaluar los controles internos establecidos por otros, asesorar y señalar deficiencias y presentar recomendaciones de mejoras. Los auditores internos no se encargan de efectuar controles para poder proteger su propia independencia. Es, por tanto, una de las novedades de los sistemas de Control Interno basados en COSO, que la dirección sea la primera encargada de la auto evaluación del sistema, papel que hasta hace unos años le correspondía exclusivamente a los auditores internos e independientes.

La Unidad de auditoría Interna debe brindar sus servicios a toda la organización. Constituye un "mecanismo de seguridad" con el que cuenta la autoridad superior para estar informada, con razonable certeza, sobre la confiabilidad del diseño y funcionamiento de su sistema de control interno.

Por lo cual la Unidad de Auditoría Interna estará facultada para impugnar que:

1. Los objetivos de cada unidad, área o departamento de la empresa estén trazados de manera adecuada, y respondan a los objetivos generales de la entidad. Y, además, que estén enmarcados en las categorías de objetivos establecidas.
2. El análisis de los riesgos se realice con profundidad, y se enmarque en los objetivos organizacionales.
3. Las Actividades de Control (sean Planes de acción, normas o Manuales de procedimientos) se elaboren teniendo en cuenta su función de minimizar los riesgos identificados.

4. Exista una adecuada y eficaz autoevaluación del sistema implantado en cada área y que la misma sirva a la retroalimentación y mejoría del sistema. (Estas autoevaluaciones servirán de base a los auditores internos para proponer mejoras a partir del diagnóstico de cada área.)
5. Fluya de manera eficiente la información para garantizar la comprensión y actualización que requiere el personal de todas las áreas.

Así, la Auditoría Interna vigila, en representación de la autoridad superior, el adecuado funcionamiento del sistema, informando oportunamente a aquella sobre su situación. De esta manera juega su papel de asesora y supervisora del sistema, que se traduce en su aporte en el alcance de los objetivos previstos.

8.3.1 POLÍTICAS Y NORMAS DE AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna debe estar de acuerdo con las políticas y normas que determine la Alta Administración como aceptables para la institución. Son ejemplos de dichas normas las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) publicadas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC), aquellas definidas y aprobadas por los órganos supervisores de cada país (en Chile, la Superintendencia de Valores y Seguros (S.V.S.) las normas recomendadas por los organismos fiscalizadores, por ejemplo, la Unidad de Análisis Financiero (U.A.F.)

8.3.2 ALCANCE DE LA AUDITORÍA INTERNA

La auditoría interna comprende una evaluación del grado de suficiencia de los sistemas de contabilidad y de controles internos para la identificación, control y administración de los riesgos operacionales a los que se enfrenta la institución.

Durante su etapa de planeamiento la auditoría debe asegurarse de que:

- Exista una relación positiva entre el objetivo de la auditoría y las metas de la unidad a auditar dentro del propósito y misión de la organización.
- El programa de auditoría, tomado como un todo, producirá la evidencia necesaria para entender el objetivo de la auditoría.
- Cada examen proporcionará la evidencia requerida en el programa de auditoría.

ANEXOS**ANEXO Nº1: CIRCULAR Nº 2054 DE LA S.V.S.**

**REF : IMPARTE INSTRUCCIONES
SOBRE CONTROL INTERNO Y
GESTIÓN DE RIESGOS PARA
INTERMEDIARIOS DE VALORES.**

CIRCULAR Nº 2054

29 DIC 2011

A todos los corredores de bolsa y agentes de valores

Esta Superintendencia, después de un proceso de análisis interno y de conocimiento de experiencias de otros mercados en materia de fiscalización, ha adoptado un modelo de supervisión basado en riesgo para su aplicación a los intermediarios de valores.

El compromiso de la administración de un intermediario y la efectividad del sistema de control y gestión de riesgo que implemente, constituyen elementos fundamentales para su buen funcionamiento, para el cumplimiento de las leyes y normas y para asegurar su continuidad operacional, su estabilidad financiera, la integridad de sus prácticas de negociación y la protección de los activos e intereses de sus clientes. Por lo expuesto, resulta esencial su consideración en el proceso de evaluación de los intermediarios de valores y para focalizar de mejor forma las acciones de fiscalización de esta Superintendencia.

En consideración a lo antes señalado y en virtud de las facultades legales que le confieren los artículos 3º letra a) y 4º letra a) del D.S. Nº 3.538 de 1980, esta Superintendencia ha estimado necesario emitir la presente Circular, en la que se establecen requerimientos mínimos tendientes a formalizar y fortalecer los sistemas de control y gestión de riesgo de los intermediarios de valores, los que además de permitir una mejor administración de los riesgos inherentes a sus modelos de negocio y el adecuado desarrollo de sus actividades, contribuirán en la aplicación del citado enfoque de supervisión.

Por último, la emisión de esta Circular permitirá adecuar la normativa vigente a las recomendaciones de la Organización Internacional de Comisiones de Valores (OICV - IOSCO) en esta materia.

I. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la actividad de intermediación de valores, la toma de posiciones por cuenta propia, la custodia de valores, la administración de cartera de terceros, entre otras actividades y negocios que realizan los intermediarios de valores, llevan a éstos a asumir distintos riesgos, los que pueden llegar a afectar su patrimonio o el de los clientes.

En este contexto, se hace necesario que los intermediarios de valores cuenten con la estructura organizacional y los medios materiales y humanos adecuados al tipo de negocio que desarrollan y a la complejidad y volumen de éstos. Asimismo, deben mantener sistemas de control interno y gestión de riesgos, que sean compatibles con los objetivos establecidos por la propia entidad, que permitan una adecuada gestión de los riesgos que enfrenta el intermediario en sus negocios, la protección de los activos e intereses de sus clientes y el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas que le son aplicables.

El directorio en una sociedad anónima o administración del intermediario en otro tipo de sociedades, ambos en adelante Alta Administración, son los principales responsables de que la entidad esté adecuadamente organizada, que cuente con controles internos y sistemas de gestión de riesgo apropiados, y que tanto el intermediario como sus funcionarios se atengan a los procedimientos y normas definidos.

Las disposiciones contenidas en esta Circular deben entenderse como los requerimientos mínimos que deben cumplir los intermediarios de valores en materia de control interno y gestión de riesgos para el desarrollo de su giro.

II. ORGANIZACIÓN Y CONTROL INTERNO

La organización interna de los intermediarios de valores dependerá de la naturaleza, tamaño y complejidad de los negocios que realizan y de los riesgos que enfrentan, entre otras variables. No obstante, en su diseño la Alta Administración deberá considerar al menos los siguientes aspectos:

1. Políticas, procedimientos y controles

Los intermediarios de valores deberán establecer y mantener políticas, procedimientos y controles operativos efectivos en relación con su actividad diaria y respecto de cada uno de los negocios o actividades que desarrollan. Las referidas políticas, procedimientos y controles deben estar formalmente documentados en manuales y orientarse a asegurar razonablemente, al menos, lo siguiente:

- a) Un intercambio efectivo de información entre el intermediario de valores y sus clientes, que contribuya a una adecuada toma de decisiones por parte de estos últimos y una apropiada información de las operaciones realizadas.
- b) La integridad de las prácticas del intermediario de valores en materia de negociación.
- c) La correcta resolución de los conflictos de interés que se presenten entre el intermediario o sus empleados y los clientes. Un intermediario de valores debe esforzarse por evitar los conflictos de interés con sus clientes, no obstante si éstos se presentan, deben asegurar un tratamiento justo de todos sus clientes mediante una difusión apropiada de información, normas internas de confidencialidad o la abstención de intervenir en los casos en que el conflicto resulte inevitable.
- d) La protección de los activos, tanto del intermediario de valores como de sus clientes.
- e) El mantenimiento apropiado de registros contables y otros registros exigidos por la normativa vigente, y la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información.
- f) La segregación apropiada de los deberes y las funciones claves, especialmente aquéllas que si fueran realizadas por una misma persona, pueden dar lugar a errores que no se detecten o a abusos que expongan a la entidad o a sus clientes a riesgos indebidos.
- g) La continuidad operacional del intermediario.
- h) El cumplimiento por parte del intermediario de valores, sus directivos y empleados, de todos los requisitos legales y normativos aplicables.

2. Unidad de Auditoría Interna

Los intermediarios de valores deberán contar con una Unidad de Auditoría Interna, la que estará encargada de verificar el correcto funcionamiento del sistema de control interno y gestión de riesgo y su consistencia con los objetivos y políticas de la organización, como también del cumplimiento de las disposiciones legales y normativas que le son aplicables al intermediario de valores.

La unidad que desarrolle esta función dependerá directamente de la Alta Administración y deberá tener independencia respecto a las áreas operativas y de negocios del intermediario sobre las cuales realiza sus procedimientos de evaluación.

Los intermediarios de valores podrán contratar los servicios de un tercero para el desarrollo de las funciones de auditoría interna establecidas en esta circular, lo cual no exime a la Alta Administración de su responsabilidad.

En el caso que el intermediario pertenezca a un grupo financiero o holding, esta función podrá ser ejercida por una unidad corporativa, cuando resulte conveniente por circunstancias específicas de la entidad. No obstante su adecuado funcionamiento en lo que respecta al intermediario de valores, será responsabilidad de la Alta Administración del intermediario.

La Unidad de Auditoría Interna deberá contar con personas con experiencia y conocimientos para desarrollar apropiadamente, al menos, las siguientes actividades:

- a) Evaluar la adhesión a los objetivos, políticas y procedimientos en materia de control interno de las distintas unidades o áreas del intermediario.
- b) Evaluar la efectividad y el cumplimiento de las políticas, procedimientos y controles implementados conducentes a la protección de activos propios y de sus clientes, a la debida ejecución de operaciones, a la detección de operaciones ilícitas, a garantizar la seguridad de la información, a la protección de la integridad de los sistemas de información, a garantizar el manejo confidencial de la información relativa a sus clientes, al adecuado manejo de los conflictos de interés con los clientes, entre otros.
- c) Evaluar el funcionamiento de la Función de Gestión de Riesgo desarrollada en el intermediario.

- d) Evaluar que la información financiera utilizada para la conducción de los negocios y aquella utilizada para efectos de control de los riesgos, sea confiable, oportuna, completa e íntegra.
- e) Revisar la estructura organizacional para verificar la adecuada segregación de funciones.
- f) Monitorear la oportuna corrección de las observaciones por falencias o deficiencias detectadas en materia de control interno y gestión de riesgo.
- g) Verificar el cumplimiento de los códigos de ética.
- h) Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas que le son aplicables a los intermediarios de valores, sus directivos y empleados.
- i) Evaluar la suficiencia y vigencia de los manuales operativos.

Para llevar a cabo estas labores, la unidad responsable de esta función deberá contar con un plan de revisión anual, debidamente aprobado por la Alta Administración y con procedimientos documentados para el desarrollo de estas revisiones.

La unidad encargada de esta función deberá informar por escrito a la Alta Administración, al menos en forma semestral, sobre el desempeño de las labores descritas y sobre el cumplimiento de su plan de revisión anual.

En cuanto a los informes que se generen producto del plan de revisión deberán dirigirse a la Alta Administración y contener como mínimo el objetivo, el alcance, las situaciones detectadas, la importancia relativa de las mismas y las conclusiones correspondientes. Asimismo, dicho informe deberá señalar los comentarios de las áreas que han sido objeto de la revisión, las medidas correctivas que se adoptarán y los plazos estimados para ello.

III. GESTIÓN DE RIESGOS

Cada intermediario de valores está expuesto a una gama de riesgos, sean de origen interno o externo, que amenazan el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización. En este contexto, los intermediarios de valores deberán implementar un sistema de gestión de riesgo adecuado al nivel y complejidad de sus operaciones. El referido sistema debe tener como propósito gestionar eficazmente los riesgos

financieros, operacionales y de cumplimiento normativo que se presentan en los negocios y actividades que realizan en el desarrollo de su giro, como también aquéllos que pueden afectar los intereses y activos de los clientes.

En consecuencia, el sistema de gestión de riesgos que implemente un intermediario de valores, debe considerar al menos las siguientes actividades:

- a) Identificar formalmente los riesgos a los que se expone en el desarrollo de sus negocios y actividades, en los procesos y sistemas que utiliza y aquéllos que puedan afectar los activos e intereses de los inversionistas.
- b) Determinar el nivel de importancia de cada riesgo en relación a sus objetivos y a la protección de los activos e intereses de los inversionistas.
- c) Establecer límites de riesgo y controles tendientes a mitigar los riesgos identificados.
- d) Monitorear el cumplimiento de los límites y controles establecidos o si se han seguido los procedimientos formales de excepción.
- e) Establecer un sistema eficaz de comunicaciones que asegure que la información relevante para la gestión y control de riesgos llega a todos los niveles responsables (Alta Administración y otras instancias).

1. Función de Gestión de Riesgos

Las personas designadas para realizar la Función de Gestión de Riesgos deberán contar con la experiencia y conocimientos que le permitan desarrollar lo siguiente:

- a) Las actividades mencionadas en las letras a), b), c), d) y e) de la sección III de esta circular.
- b) Proponer políticas y procedimientos para la gestión de riesgos a la Alta Administración, consistentes con la estrategia de negocios y la protección de los activos e intereses de los clientes.

- c) Analizar los riesgos asociados a los cambios en las condiciones del entorno económico, de la industria y de los mercados en los que opera el intermediario de valores y sus efectos en la posición de riesgos.
- d) Evaluar permanentemente si las políticas y procedimientos de la entidad para gestionar sus riesgos se encuentran actualizados, si son adecuados para el intermediario y si éstos se recogen apropiadamente en el Manual de Gestión de Riesgos.
- e) Establecer procedimientos para que el personal esté en conocimiento de los riesgos, los mecanismos de mitigación y las implicaciones del incumplimiento de las políticas y procedimientos de control.
- f) Efectuar seguimiento permanente al cumplimiento de los límites de exposición al riesgo y verificar que las políticas, los procedimientos y controles de riesgo se cumplen, y reportar oportunamente a los niveles que correspondan las situaciones de excepción o incumplimiento.
- g) Emitir un informe, al menos con una periodicidad trimestral, a la Alta Administración y gerente general sobre los incumplimientos detectados, causas que los originaron, medidas adoptadas y niveles de exposición al riesgo del intermediario.
- h) Emitir un informe al cierre de cada ejercicio anual, destinado a la Alta Administración y gerente general, sobre el funcionamiento del sistema de gestión de riesgo respecto del ejercicio que se informa.
- i) Proponer un plan anual de actividades para el ejercicio siguiente, el cual debe ser aprobado por la Alta Administración.
- j) Monitorear la oportuna corrección de las observaciones por falencias o deficiencias detectadas, tanto interna como externamente, que tengan implicación en la gestión de riesgo del intermediario.
- k) Analizar los riesgos asociados a nuevos productos, operaciones y actividades acorde con la estrategia general del negocio, a las disposiciones legales, normativas, estatutos y políticas internas.

La Función de Gestión de Riesgos o parte de las actividades que ella implica podrán ser realizadas por el gerente general, un miembro de la Alta Administración u otro funcionario del intermediario de valores, debiendo velar la Alta Administración para que los conflictos de interés de la persona designada para el desarrollo de esta función sean mínimos. Asimismo, los intermediarios de valores podrán contratar los servicios de un tercero para el desarrollo de las funciones de gestión de riesgos establecidas en esta circular, lo cual no exime de responsabilidad a la Alta Administración del intermediario.

Sin perjuicio de lo anterior, si el volumen que opera el intermediario es significativo y los productos, servicios y negocios desarrollados presentan mayor complejidad, la Alta Administración deberá crear una unidad independiente de las unidades operativas y de negocios para la realización de esta función.

En el caso que el intermediario pertenezca a un grupo financiero o holding, esta función podrá ser ejercida por una unidad corporativa, cuando resulte conveniente por circunstancias específicas de la entidad. No obstante, su adecuado funcionamiento en lo que respecta al intermediario de valores, será responsabilidad de la Alta Administración del intermediario.

2. Manual de Gestión de Riesgos

Los intermediarios de valores deberán contar con un Manual de Gestión de Riesgos, el que deberá ser aprobado por la Alta Administración, al igual que sus modificaciones. Este Manual debe ser revisado al menos una vez al año y actualizado cada vez que exista un cambio significativo.

El Manual de Gestión de Riesgos deberá contener al menos lo siguiente:

- a) Las políticas y procedimientos de gestión de riesgos, los que deben ser acordes con la estrategia de negocios y el volumen, complejidad y tipo de operaciones que realiza el intermediario.
- b) La matriz de riesgo del intermediario de valores, en la que se identifiquen, para cada una de las líneas de negocio o actividades que desarrolla, los riesgos presentes, su importancia relativa en relación a los objetivos del intermediario y la protección de los intereses y activos de los clientes, y los controles mitigantes asociados.

- c) La identificación del personal responsable de la aplicación de las políticas y procedimientos, sus cargos y descripción de éstos.
- d) La identificación del personal responsable de la supervisión de las personas referidas en el literal b) anterior, cuyo objetivo es verificar que las políticas y procedimientos se están llevando a cabo de acuerdo a lo definido.
- e) En el evento que se definan situaciones de excepción en determinados procedimientos, la identificación de la o las personas responsables de autorizar tales excepciones.
- f) La descripción del proceso de monitoreo, documentación e informe de cumplimiento/incumplimiento de los procedimientos de gestión de riesgo.
- g) Planes de continuidad operacional y la identificación de las personas responsables de su definición y ejecución.
- h) La descripción del procedimiento mediante el cual se aprueban, revisan y actualizan los procedimientos y controles y la periodicidad de estas gestiones.

IV. RESPONSABILIDAD DE LA ALTA ADMINISTRACIÓN

La Alta Administración es la responsable de la implementación y funcionamiento del sistema de control interno y gestión de riesgo del intermediario. En este contexto le corresponde, entre otros:

- a) Conocer y comprender los riesgos inherentes a los negocios y actividades que desarrolla el intermediario de valores.
- b) Establecer una estructura organizacional adecuada, consistente con el volumen y complejidad de las operaciones y que contemple una apropiada segregación de funciones.
- c) Establecer un código de ética, el que debe ser conocido y respetado por todo el personal del intermediario.
- d) Aprobar y revisar al menos una vez al año, o antes si es necesario, las políticas y procedimientos de control interno y gestión de riesgos.

- e) Velar por la existencia de un adecuado diseño, implementación y documentación de políticas y procedimientos para:
- Los distintos tipos de operaciones y actividades que realiza el intermediario en el desarrollo de su giro.
 - El manejo de información privilegiada.
 - La resolución de conflictos de interés entre el intermediario o sus empleados y sus clientes.
 - El conocimiento de los clientes, de sus necesidades y objetivos de inversión, y la entrega de información a los mismos, a objeto de no recomendarles u ofrecerles inversiones en instrumentos o activos que no correspondan a su perfil de riesgo.
 - Evitar la realización de actividades u operaciones prohibidas.
 - Prevenir, detectar y evitar la realización de operaciones vinculadas al lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
 - La incorporación de un nuevo producto o servicio.
 - Asegurar la continuidad operacional.
- f) Aprobar los sistemas y metodologías de medición y control de los distintos tipos de riesgos que enfrenta el intermediario.
- g) Aprobar los niveles de tolerancia o límites prudenciales para cada riesgo, compatibles con las actividades, estrategias y objetivos de la organización.
- h) Aprobar políticas para el tratamiento de excepciones a los límites de exposición a los diversos riesgos.
- i) Aprobar el Manual de Gestión de Riesgos y asegurarse de su permanente revisión y actualización.

- j) Crear la Unidad de Auditoría Interna y asegurarse de su independencia y adecuado funcionamiento.
- k) Aprobar el plan anual de la Unidad de Auditoría Interna.
- l) Velar por la existencia de la Función de Gestión de Riesgo y asegurarse de su independencia y adecuado funcionamiento.
- m) Aprobar el plan anual de la Función de Gestión de Riesgo.
- n) Velar para que la entidad cuente con el recurso humano calificado, con el fin de que la actividad de intermediación de valores se desarrolle bajo altos estándares de profesionalismo e idoneidad, con apego a las disposiciones legales y normativas vigentes.
- o) Velar por la implementación de un sistema de información para el desarrollo de las actividades del intermediario, el control y gestión de riesgo.
- p) Definir un proceso adecuado de difusión de una cultura de gestión de riesgo en toda la organización.
- q) Establecer un mecanismo efectivo para resolver reclamos de los clientes.
- r) Tomar conocimiento de los reportes o informes emitidos por la Unidad de Auditoría Interna y la Función de Gestión de Riesgos.

La actuación de la Alta Administración en las materias antes mencionadas, deberá constar por escrito en las actas de reunión de directorio, cuando el intermediario de valores esté constituido como sociedad anónima, o en una documentación equivalente, cuando se constituya como otro tipo de sociedad.

V. CERTIFICACION ANUAL DE SUFICIENCIA E IDONEIDAD

El intermediario de valores deberá remitir a esta Superintendencia una certificación que dé cuenta de la suficiencia e idoneidad de la estructura de control interno y gestión de riesgos mantenida por dicha entidad. Esta declaración deberá ser enviada a esta Superintendencia dentro de los primeros diez días hábiles del mes de enero de cada año, de acuerdo al siguiente formato:

Por medio de la presente se certifica que ----- (nombre de intermediario de valores) ----- cuenta con un sistema de control interno y gestión de riesgos acorde a la naturaleza, tamaño y complejidad de los negocios que desarrolla y que se ajusta a las disposiciones contenidas en la Circular N° 2.054.

--(Nombre, RUT y firma del gerente general o el que haga sus veces y de los representantes de la Alta Administración)--

La declaración deberá ser remitida a esta Superintendencia en un documento en formato PDF, a la siguiente casilla electrónica: circular2054@svs.cl, indicando en el “Asunto” el nombre del intermediario de valores.

VI. VIGENCIA

Las instrucciones impartidas por la presente circular, deberán estar implementadas al 31 de diciembre de 2012. Sin perjuicio de lo anterior, los intermediarios deberán remitir a este Servicio, el 30 de marzo, el 29 de junio y el 28 de septiembre de 2012, un informe escrito detallado que dé cuenta de las gestiones desarrolladas hasta esas fechas y las por desarrollar, para dar cumplimiento a lo antes indicado. El citado informe deberá ser aprobado previamente por la Alta Administración.

VII. DISPOSICION TRANSITORIA

La primera declaración anual a que se refiere la sección V., deberá ser enviada a esta Superintendencia dentro de los primeros 10 días hábiles del mes de enero de 2013.



FERNANDO CORREA CORREA
SUPERINTENDENTE

ANEXO Nº 2: DEFINICIONES DE LOS TIPOS DE RIESGO

1. **Riesgo de mercado:** Potencial pérdida causada por cambios en los precios del mercado, que podría generar efectos adversos en la situación financiera de los activos que maneja la corredora. Abarca el riesgo de tasas de interés, el riesgo cambiario y los riesgos de precios en relación con los activos financieros de una intermediadora.
2. **Riesgo crediticio:** Potencial exposición a pérdidas económicas debido al incumplimiento por parte de un tercero de los términos y las condiciones que estipula un contrato o un convenio. Este riesgo se divide en las siguientes subcategorías:
 - 2.1. **Riesgo crediticio del emisor:** Exposición a potenciales quiebras o deterioro de solvencia en los instrumentos de un emisor, que estén dentro de cada línea de negocio.
 - 2.2. **Riesgo crediticio de la contraparte:** Exposición a potenciales pérdidas como resultado de un incumplimiento de contrato o del incumplimiento de una contraparte a su parte de una transacción en el proceso de compensación y liquidación.
3. **Riesgo de liquidez:** Exposición de la corredora de bolsa a una potencial pérdida como resultado de la necesidad de extraer fondos de manera inmediata. Este riesgo se divide en las siguientes subcategorías:
 - 3.1. **Riesgo de liquidez de financiamiento:** Exposición a una pérdida potencial como resultado de la incapacidad de obtener recursos, conseguir o refundir préstamos a una tasa conveniente o cumplir con las exigencias de los flujos de caja proyectados.
 - 3.2. **Riesgo de liquidez de mercado:** Exposición a una pérdida potencial debido a la incapacidad de liquidar un valor en cartera sin afectar de manera adversa el precio del activo, dada la escasa profundidad del mercado de ese activo.
4. **Riesgo operacional:** Exposición a potenciales pérdidas debido a la falta de procedimientos adecuados para la ejecución de las actividades del negocio de una corredora de bolsa, incluidas las actividades de apoyo correspondientes. Este riesgo se divide en las siguientes subcategorías:
 - 4.1. **Riesgo operacional externo (front-office):** Exposición a pérdidas potenciales debido a las diversas actividades efectuadas por personas que participan en el negocio de la corredora, por ejemplo, operadores de mesa, administradores de cartera, corredores que asesoran a clientes sobre sus inversiones o se relacionan con éstos, supervisores y ejecutivos de venta.
 - 4.2. **Riesgo operacional interno (back-office):** Exposición a pérdidas potenciales que podrían ocurrir debido a errores de procesamiento de las transacciones o en la imputación de la información al sistema contable de la corredora para el registro y seguimiento de las actividades del negocio.

- 4.3. **Riesgo de custodia:** Exposición a pérdidas potenciales debido a negligencia, malversación de fondos, robo, pérdida o errores en el registro de transacciones efectuadas con valores de terceros mantenidos en una cuenta de la corredora.
5. **Riesgo tecnológico:** Exposición a pérdidas potenciales debido a errores en los datos proporcionados por los sistemas de procesamiento de información, los sistemas computacionales o las aplicaciones del área comercial o a fallas operacionales de estos mismos. Los sistemas antedichos incluyen software, hardware, especificaciones técnicas, administración de bases de datos, redes de área local y sistemas comunicacionales. Esta área de riesgos incluye potenciales pérdidas causadas por la falta de capacidad de los sistemas aludidos anteriormente para el manejo de alzas en la actividad, fallos de seguridad e insuficiencia de personal o de documentación digital para poder resolver problemas.
6. **Riesgo jurídico:** Exposición a pérdidas potenciales debido a la falta de integridad o a la inexactitud de la documentación sobre transacciones específicas o a la falta de firma (o no obtención de firmas de los clientes o de sus respectivos agentes o intermediarios autorizados) en las órdenes o contratos correspondientes, lo cual podría afectar la legalidad o validez comercial de las transacciones. Esta área de riesgo incluye las potenciales pérdidas debido al hallazgo de un incumplimiento normativo vigente o de las exigencias reguladoras, así como debido al resultado adverso de un procedimiento legal o arbitraje que involucre a un cliente.

ANEXO Nº 3: DEFINICIONES DE TERMINOS

- **Administración de Riesgos:** Conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones que se implementan para identificar, medir, monitorear, limitar, controlar, informar y divulgar los distintos tipos de riesgo a que se encuentran expuestas las entidades de intermediación financiera.
- **Análisis de riesgo:** Evaluación sistematizada de la información que permite determinar la frecuencia de eventos de riesgo especificados y la magnitud del impacto.
- **Áreas de negocios:** son las distintas unidades de la empresa que toman riesgos tales como la unidad de créditos, de tesorería y otras.
- **Área de registro:** es la unidad encargada del procesamiento contable de la verificación de la información utilizada por las áreas de negocios.
- **Comité de Supervisión Bancaria de Basilea:**
- **Cobit:** La metodología OBIT (Control Objectives for information and related technology; vinculada a la tecnología de la información.

- COSO: El seguimiento de la metodología COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Traeway Comision) inciden en el proceso de identificación de actividades críticas y riesgos potenciales inherentes a los procesos administrativos y de negocios.
- Directorio: Toda referencia al directorio, entiéndase realizada a cualquier órgano equivalente.
- Eventos externos: Aquellos sobre los que la entidad no tiene influencia pero que pueden afectar sus actividades.
- Frecuencia: Probabilidad de ocurrencia de fallo, ausencia, uso inadecuado
- Impacto: Efecto sobre la actividad de la entidad
- Información: Cualquier forma de registro electrónico, óptico, magnético o en otros medios, susceptibles de ser procesada, distribuida y almacenada.
- Límites de Exposición: Exposición aceptada por la entidad de intermediación financiera como cota superior del riesgo financiero que determina puede soportar sin ver afectada la solvencia.
- Mapeo: Identificación de riesgos en base a una evaluación gráfica que se sustenta en la lógica del análisis de procesos y en estimaciones cuantitativas y cualitativas.
- Modelos Internos: Mecanismos de medición de riesgo diseñados por la misma entidad de intermediación financiera o por terceros que permite en el caso de riesgos de crédito identificar la probabilidad de incumplimiento, la pérdida dado el incumplimiento, la exposición a pérdida y el impacto sobre las utilidades y reservas o capital económico. En e caso de riesgos de mercado en portafolios de inversión el valor en riesgo, y en caso de tasa de interés en el balance de riesgo del valor económico y el riesgo en el margen financiero anual. En el caso de riesgo operativo y modelos sobre pérdidas e impacto propuestos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea.
- Personas: funcionarios, empleados y otros que desempeñen cargos o realicen labores dentro de la empresa.
- Proceso: conjunto de actividades, tareas y procedimientos organizados y repetibles.
- Proceso Crítico: Proceso considerado indispensable para la continuidad de las operaciones y servicios de la empresa, y cuya falta o ejecución deficiente puede tener un impacto financiero significativo en la empresa.

- Seguridad de la Información: Protección de la información en cuanto a confidencialidad, integridad, disponibilidad y eficiencia en la base a la aplicación de políticas, procedimientos, estructura organizacional, herramientas informáticas y capacidad del personal.
- Servicios críticos provistos por terceros: Servicios relacionados a procesos críticos provistos por terceros y cuya falta o ejecución deficiente puede tener un impacto financiero significativo en la empresa.
- Tecnología de la información: Incluye todos los sistemas informáticos y la tecnología asociada a dichos sistemas.
- Transferencia de riesgos: Cambiar la responsabilidad, prelación o carga por las pérdidas a un tercero quien asume la totalidad o parte de los riesgos. La transferencia puede realizarse por medio de la legislación, contratos de seguros u otros medios

ANEXO Nº 4: IDENTIFICACION DE RIESGOS

Ejemplo del análisis de la compra/venta Spot de moneda extranjera de acuerdo al flujograma extraído del Procedimiento Compra Venta de moneda extranjera de GRUPO VANTRUST validado en su oportunidad por la unidad de auditoria interna de acuerdo al manual señalado y las practicas generalmente aceptadas por la normativa vigente.

Consideraremos puntos que son realmente importantes para la metodología de la identificación de riesgos en GRUPO VANTRUST.

¿Qué tipo de tareas se desempeñan?

¿Quién efectúa las tareas descritas?

¿Cómo se realizan las tareas?

¿En qué momento se realizan?

¿En qué lugar físico se llevan a cabo?

¿El motivo de realizar dichas tareas?

¿Cuáles son las áreas afectadas?

¿Qué resultado se obtienen?



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

**REF. : REGULA EL ACTUAR DE LOS
CORREDORES DE BOLSA, AGENTES
DE VALORES Y CORREDORES DE
BOLSA DE PRODUCTOS RESPECTO
A SU RELACIÓN CON EL CLIENTE.
ESTABLECE REGISTROS Y
DOCUMENTACIÓN QUE DEBEN
MANTENER LOS INTERMEDIARIOS.
DEROGA NORMAS DE CARÁCTER
GENERAL Nº12 DE 1982 Y Nº203 DE
2006, Y CIRCULARES Nº549 DE 1985
y Nº1177 DE 1994.**

NORMA DE CARÁCTER GENERAL Nº 380 09 MAR 2015

A los corredores de bolsa, agentes de valores, corredores de bolsa de productos, bolsas de valores y bolsas de productos

En virtud de lo dispuesto en los artículos 3º letras a) y b), 4º letras a), d), g), i), ñ), o), y u), ambos del Decreto Ley Nº3.538; en los artículos 24, 27, 32, 33, 37, 39, 44 y 65 de la Ley Nº18.045, y en los artículos 6º, 8º, 13, 14, 17 y 18 de la Ley Nº19.220, esta Superintendencia ha estimado necesario impartir las siguientes instrucciones a los corredores de bolsa, agentes de valores y corredores de bolsa de productos, en adelante, los intermediarios, y a las bolsas de valores y bolsas de productos, en adelante, las bolsas.

I. DEL CUIDADO Y DE LA DILIGENCIA

Los intermediarios y sus directores, gerentes y administradores, deberán actuar y realizar permanentemente todas las gestiones que sean necesarias, con el debido cuidado y diligencia, de manera que en el desenvolvimiento de los negocios y actividades del intermediario, no se incurra en situaciones que puedan afectar o comprometer los intereses y el patrimonio de sus clientes o la estabilidad financiera del intermediario.

Asimismo, tales entidades y personas, deben velar para que las operaciones que el intermediario efectúe para sus clientes, siempre se realicen en las mejores condiciones para éstos, comunicando y resolviendo de manera adecuada todo potencial conflicto de interés

Av. Libertador Bernardo
O'Higgins 1449
Piso 9º
Santiago - Chile
Fono: (56-2) 473 4000
Fax: (56-2) 473 4101
Casilla: 2167 - Correo 21
www.svs.cl



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

que pueda surgir, y que tales clientes reciban y tengan acceso a información relevante que les permita evaluar las características, costos y riesgos de las operaciones y productos ofrecidos. Toda información comunicada o puesta a disposición de los clientes deberá ser fidedigna, completa, imparcial y transmitida en un lenguaje claro.

En ese mismo sentido, los intermediarios y sus directores, gerentes y administradores, deberán adoptar todas las medidas que sean necesarias para que sus clientes tengan claridad respecto de con quién o en qué producto están operando, esto es, si se trata del intermediario o una entidad distinta y si ésta, o el producto, es o no regulado en Chile o en el extranjero. Asimismo, en caso que el cliente haya contactado al intermediario para contratar un servicio o producto que será prestado o entregado por otra entidad, o el personal del intermediario haya provisto información u ofrecido a dicho cliente ese servicio o producto, el intermediario deberá comunicar al cliente el hecho que el servicio o producto no será provisto por aquél.

Adicionalmente, los intermediarios deberán adoptar todas las medidas que sean necesarias a objeto de mantener resguardada la información de sus clientes, de las instrucciones dadas por éstos y de las operaciones que, en virtud de esas instrucciones, se realizan.

El intermediario deberá implementar y mantener en funcionamiento, los procedimientos y mecanismos que sean necesarios para que todos los que desempeñen funciones para aquél puedan comunicar a sus directores o administradores las situaciones irregulares que detectaren o sobre las que tuvieren sospechas respecto a que cualquiera de ellos, un cliente u otro intermediario estén o podrían estar actuando en disconformidad con el marco jurídico vigente. Tales procedimientos y mecanismos deben garantizar que la identificación de quien informe, y el contenido de las comunicaciones, se mantendrán en reserva. Será deber del intermediario informar adecuadamente a su personal respecto de la existencia de esos procedimientos y mecanismos, analizar en su mérito las denuncias que aquéllos les comuniquen y reportar a la Superintendencia, o al organismo pertinente, toda aquella situación que, luego de analizada por sus directores, o administradores en caso de entidades que no cuenten con directorio, pudiese corresponder a una infracción a la legislación vigente.

Los intermediarios deberán establecer e implantar políticas, procedimientos y controles que den garantía que su actuar y el de todo aquel que desempeñe funciones para él, estará guiado por los principios y criterios mencionados en esta Norma y se ajustará al marco jurídico vigente. Asimismo, el intermediario deberá adoptar los resguardos que sean pertinentes a objeto de acreditar el cumplimiento de las instrucciones impartidas por la presente normativa ante requerimiento de la Superintendencia.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

II. DE LA RELACION CON EL CLIENTE

1. Del contrato de prestación de servicios

Previo a la prestación de cualquier servicio a sus clientes, los intermediarios deberán celebrar un contrato con aquéllos, en el que se establecerán las condiciones y términos en que se llevará a cabo la relación entre ambos, y los derechos y obligaciones de cada una de las partes.

Dicho contrato, será aquel que establecerá el marco general que regirá los actuales y potenciales servicios contratados por el cliente. Ese contrato, los anexos que se añadan por cada nuevo servicio que será prestado y las modificaciones al contrato y anexos, deberán ser suscritos física o electrónicamente por las partes, debiendo quedar una copia en poder del cliente. Los procesos electrónicos, sonidos o símbolos que sean empleados en los contratos suscritos mediante firma electrónica para identificar formalmente al cliente que suscribe, deberán haber sido previamente acordados entre el intermediario y el cliente respectivo.

El contrato deberá ser suscrito entre el cliente y el intermediario, y referirse al menos a las siguientes materias, sin perjuicio de las demás cláusulas que el intermediario pueda convenir con su cliente:

a) La obligación del intermediario de comunicar oportunamente al cliente, a través de los medios previamente pactados, cualquier conflicto de interés que pueda surgir en la relación comercial entre ambos, y de resolver esos conflictos siempre en el mejor interés del cliente.

b) El procedimiento al que el intermediario obligatoriamente someterá los conflictos o reclamos que surjan entre éste y su cliente, sin perjuicio de la facultad que mantiene el cliente de ejercer sus derechos en tribunales o presentar sus reclamos ante otros organismos, y de los demás mecanismos que establezca el intermediario para gestionar esos reclamos o conflictos. Con todo, el intermediario no podrá establecer como parte del procedimiento antes mencionado, que tales conflictos o reclamos serán resueltos por una entidad relacionada a éste.

c) Los plazos, periodicidad, formalidades, medios, mecanismos y sistemas a través de los que el cliente y el intermediario se comunicarán, ya sea para actualizar su información, especificar las condiciones bajo las que se realizarán las operaciones, otorgar las órdenes de compra venta e informar al cliente respecto de sus saldos, movimientos y resultados, entre otros. Con todo, estos medios, mecanismos y sistemas de comunicación deberán dar seguridad respecto a que la información proviene del respectivo cliente y que dicha información será debidamente registrada cumpliendo los requisitos establecidos en la Sección IV de la presente normativa.

d) La obligación del cliente de constituir oportunamente las garantías que le sean exigidas por el intermediario, de acuerdo a las condiciones previamente establecidas



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

entre las partes para las operaciones respectivas, y de provisionar los fondos o instrumentos necesarios para ejecutar dichas operaciones.

e) La obligación del intermediario de poner a disposición del cliente antes de la compra o venta de cada tipo de producto o contratación de cada tipo de servicio: i) los costos que serán de cargo del cliente; ii) los riesgos de tales productos y servicios, y de las operaciones realizadas con éstos, como por ejemplo el hecho que la rentabilidad de las inversiones podría verse afectadas por cargos relacionados con las disposiciones cambiarias y tributarias aplicables a las inversiones en el extranjero; y iii) la existencia de beneficios indirectos que recibirá el intermediario por su actuar, como por ejemplo, si el intermediario o una empresa del grupo empresarial al que éste pertenece percibe una comisión de parte de un emisor en un proceso de colocación de las acciones que están siendo adquiridas por el cliente, o si percibe o recibirá devoluciones de comisiones por las inversiones efectuadas por los clientes, entre otras situaciones.

f) La remuneración que será cargada al cliente por la contratación de los servicios de custodia cuando el intermediario realice esta actividad, la voluntad expresa del cliente de optar o no por la apertura de la cuenta individual a que se refiere el inciso segundo del artículo 179 de la Ley N°18.045, el plazo máximo que tendrá el intermediario para transferir los activos del cliente a otra entidad en caso que así lo requiriera éste, y el plazo mínimo de notificación de la intención de poner término a los servicios de custodia por parte del cliente. Ninguno de los plazos a que se refiere la presente letra, podrá ser superior a 30 días.

g) La autorización del cliente para, conforme a la obligación establecida en la Sección IV de la presente normativa, grabar las conversaciones telefónicas relacionadas con la entrega de instrucciones de compra o venta de productos o servicios, y de reproducirlas y difundirlas para fines de las investigaciones que pueda efectuar el intermediario, o que pueda realizar la bolsa de la que el corredor es miembro o la Superintendencia de Valores y Seguros. Adicionalmente, la autorización al intermediario de parte del cliente para entregar esas comunicaciones a dicha bolsa y a este Servicio.

h) La obligación del cliente de mantener actualizada toda su información y de proveer al intermediario de cualquier documentación o antecedente que le sea requerido por éste para fines de conocer adecuadamente al cliente, verificar su identidad y capacidad legal, la procedencia y destino de sus recursos, estas dos últimas en atención a las disposiciones contenidas en la Ley N°19.913, entre otras características

Sin perjuicio de lo señalado en los párrafos anteriores, no será necesaria la suscripción del contrato a que se refiere la presente sección por parte del cliente, cuando éste sea extranjero y actúe en Chile mediante interpósita persona, en cuyo caso, será esta última la que deberá celebrar un contrato con el intermediario local en el que se establezca:

(i) La obligación del intermediario de comunicar oportunamente a la otra parte del contrato, a través de los medios establecidos en el mismo, cualquier conflicto de interés



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

que pueda surgir en la relación comercial entre ambos y que pueda afectar a la otra parte o al cliente por ésta representado.

(ii) El procedimiento al que el intermediario obligatoriamente someterá los conflictos o reclamos que surjan entre las partes.

(iii) La obligación de la otra parte de proveer al intermediario toda la información que éste le requiera del cliente a objeto de cumplir las obligaciones que la presente normativa impone al intermediario respecto de sus clientes como, por ejemplo, para fines de conocer adecuadamente al cliente, verificar su identidad y capacidad legal, y, conforme a las disposiciones contenidas en la Ley N°19.913, la procedencia y destino de sus recursos, entre otras.

(iv) La obligación del intermediario de poner a disposición de la otra parte antes de la compra o venta de cada tipo de producto o contratación de cada tipo de servicio, los costos por la prestación de éstos, incluido el de la custodia cuando el intermediario cobre por esta actividad; y la existencia de beneficios indirectos que recibirá el intermediario por su actuar.

(v) La voluntad expresa de la otra parte de optar o no por la apertura de la cuenta individual por los clientes representados por esa parte, a que se refiere el inciso segundo del artículo 179 de la Ley N°18.045, el plazo máximo que tendrá el intermediario para transferir los activos de los clientes a otra entidad en caso que así lo requiriera la otra parte, y el plazo mínimo de notificación de la intención de poner término a los servicios de custodia por parte de la otra parte. Ninguno de los plazos a que se refiere la presente letra, podrá ser superior a 30 días.

(vi) La autorización de la otra parte para, conforme a la obligación establecida en la Sección IV de la presente normativa, grabar las conversaciones telefónicas relacionadas con la entrega de instrucciones de compra o venta de productos o servicios, y de reproducirlas y difundirlas para fines de las investigaciones que pueda efectuar el intermediario, o que pueda realizar la bolsa de la que el corredor es miembro o la Superintendencia de Valores y Seguros. Adicionalmente, la autorización al intermediario conferida por la otra parte para entregar esas comunicaciones a dicha bolsa y a este Servicio.

Asimismo, los intermediarios también quedan exceptuados de la obligación de contar con el contrato a que se refiere la presente sección, en el caso de clientes nacionales y extranjeros que sólo contraten al intermediario para la compra y venta de moneda extranjera en el mercado spot.

Por su parte, los contratos que suscriba el intermediario con inversionistas institucionales nacionales o extranjeros en virtud de la presente Sección, quedarán exceptuados de cumplir con la obligación de contener las cláusulas antes indicadas, salvo aquella a que se refiere la letra g) anterior.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

2. De la obligación de conocer al cliente

Sin perjuicio de las obligaciones establecidas en la Ley N°19.913 y sus normas complementarias, ni de aquellas derivadas de tales obligaciones, los intermediarios deberán adoptar las medidas que sean necesarias para conocer adecuadamente a sus clientes.

En tal sentido, deberán requerir toda información que sea necesaria para:

- a) Acreditar la identidad y capacidad legal de los clientes y de quienes están facultados para operar o dar instrucciones por cuenta de éstos;
- b) Contactar de manera oportuna al cliente, directamente o por medio de su representante, y comunicarle de manera fidedigna toda la información que por ley y normativa debe ser puesta en conocimiento de éste;
- c) Determinar aquellos productos y servicios que están acorde al perfil del cliente, esto es, aquellos que se adecuan a las características individuales y particulares de cada cliente. Lo anterior, salvo para clientes que sean considerados como inversionistas calificados de aquellos a que se refiere la Sección II de la N.C.G. N°216 de 2008, o la que la modifique o reemplace, y para clientes que sólo contraten al intermediario para la compra y venta de moneda extranjera en el mercado spot. Para determinar el perfil de cada cliente, el intermediario debe tener en consideración elementos que permitan conocer, su nivel educacional, edad, experiencia y condición laboral, capacidad de ahorro y situación financiera, grado de conocimiento de los mercados y productos financieros, horizonte y objetivo de inversión, giro comercial o tolerancia al riesgo, entre otros factores y condiciones que al efecto haya establecido el intermediario tanto para las personas naturales como jurídicas; y
- d) Mantener actualizados los perfiles de sus clientes considerando los cambios que se vayan produciendo en la información que define su perfil, de manera de ofrecer en todo momento productos adecuados a cada cliente.

3. De la asesoría y oferta de servicios y productos acorde al perfil

Los intermediarios, sus directores, gerentes, administradores y demás personal que preste servicios para ellos, sólo podrán ofrecer a los clientes, servicios y productos acorde a su perfil, debiendo abstenerse de recomendar u ofrecer aquellos que no cumplan esa condición. Lo anterior, salvo en el caso de inversionistas calificados de aquellos a que se refiere la Sección II de la N.C.G. N°216 de 2008, o la que la modifique o reemplace, en cuyo caso no resultarán aplicables las obligaciones establecidas en el presente numeral 3.

En el evento que un cliente quiera contratar un tipo de servicio o adquirir un tipo de producto que no sea acorde a su perfil, se le deberá advertir previamente de ese hecho y que en opinión del intermediario no es aconsejable que ello ocurra, y si aun así el cliente mantiene su instrucción, se cumplirá con su mandato. La voluntad del cliente y la advertencia del



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

intermediario, deberán quedar documentadas a objeto de acreditar ante este Servicio que se cumplió con ese procedimiento. En tal sentido, será deber del intermediario aconsejar a su cliente respecto a lo apropiadas que, en su opinión, son las inversiones que dicho cliente pretende realizar en relación con su perfil. Para tales efectos, los intermediarios deberán capacitar adecuada y permanentemente a quienes tengan interacción con los clientes o estén a cargo de la oferta de productos y servicios.

A su vez, el intermediario deberá advertir a su cliente, al momento de contratar cada tipo de servicio o instruir la adquisición o enajenación de cada tipo de producto, respecto de los riesgos que tienen esos servicios y productos que se contratarán y, en caso que corresponda, del mayor grado de exposición que tendrá aquel cliente que se endeude para realizar sus inversiones o que escoja mercados, productos o entidades sin regulación.

Con el objeto de evitar que quienes desempeñen funciones para el intermediario estén expuestos a potenciales conflictos de interés al momento de asesorar al cliente y ofrecerle servicios y productos acorde a su perfil, o que ante la existencia de tales conflictos éstos sean resueltos en el mejor interés de los clientes, los intermediarios deberán contar con políticas de remuneraciones, incentivos y comunicacionales que estén en concordancia con ese objetivo. Tales políticas deberán indicar cuáles son los criterios generales y prohibiciones que los intermediarios se autoimpusieron para evitar que al definir las estructuras salariales y de incentivos, o al proveer información a su personal o clientes respecto de los productos y servicios ofrecidos, puedan producirse situaciones que terminen afectando al propio intermediario, sus clientes o el mercado en general. Éstas políticas deberán ser permanentemente revisadas por los intermediarios, estar a disposición del público en sus oficinas y sitios en Internet, e incluir el tratamiento de los conflictos que pueden surgir de la relación contractual del intermediario con el emisor de valores en la colocación de éstos, o en la actuación como "market maker" de valores emitidos por aquél; de la emisión, publicación o difusión de estudios, análisis, informes o recomendaciones que emanen del intermediario; y de la inversión de sus propios recursos; entre otros.

En el evento que el intermediario o las empresas de su grupo difundan públicamente estudios, análisis, informes o recomendaciones respecto de los valores o productos ofrecidos por el intermediario, previo a que se ejecuten las operaciones de los clientes aquél deberá:

a) Advertir a sus clientes respecto de cualquier potencial conflicto de interés que pudiera existir en quienes prepararon dichos antecedentes o difundieron esas opiniones;

b) Poner a disposición de los clientes, en un lenguaje simple y claro, los fundamentos en los que se basa la información publicada; y

c) Dar a conocer a los clientes las políticas que hubiere implementado el intermediario para asegurarse que el personal que aconseja o asesora al cliente lo hace sobre una base objetiva y razonable, y la forma en que tales políticas promueven que ese personal no condicione su recomendación a aquellas entregadas por el intermediario o las empresas del grupo



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

empresarial de éste, sin perjuicio que esas recomendaciones puedan ser parte de los elementos que dicho personal tiene en consideración para emitir su opinión.

En el evento que el cliente actúe por medio de un representante, mandatario o interpósita persona, el intermediario mantendrá las obligaciones antes descritas, lo que deberá hacer entregando los antecedentes y advertencias a ese representante, mandatario o persona. Lo anterior, sin perjuicio de la obligación que tiene el intermediario de verificar que quien representa a su cliente está debidamente facultado para ello.

III. DE LAS OPERACIONES

Toda orden que reciba el intermediario deberá ser ejecutada privilegiando siempre el mejor interés de cada cliente. La orden respectiva deberá contener toda la información que sea necesaria para que el intermediario cuente con los elementos suficientes para ejecutar la instrucción del cliente en el mejor interés de éste. El intermediario debe elegir y utilizar los mercados y sistemas de negociación en que se logre el mejor interés de cada cliente.

A su vez, el intermediario deberá informar a sus clientes, respecto a si se está o no operando o contratando servicios complementarios o conexos, con contrapartes o entidades no reguladas.

El intermediario debe otorgar siempre un trato justo y equitativo a todos sus clientes y adoptar todas las medidas necesarias para evitar que se beneficie a unos en desmedro de otros.

El intermediario debe definir criterios formales, claros y objetivos de asignación de operaciones, en que se favorezca siempre al cliente respecto del intermediario, sus relacionados y funcionarios, y en que todos sus clientes tengan un tratamiento justo y equitativo. Ello no obsta a que como parte de tales criterios, se establezcan diferenciaciones en función de los sistemas empleados para la recepción y ejecución de las órdenes. Con todo, los criterios de asignación de operaciones deben ser conocidos por los clientes, siendo obligación del intermediario adoptar todas las medidas que correspondan para que ello efectivamente así ocurra. Tales criterios de asignación, además deberán referirse al tratamiento que tendrán las órdenes que sean modificadas por los clientes.

IV. DE LOS REGISTROS Y LA DOCUMENTACION DE RESPALDO

Toda orden, instrucción, operación y actuación que reciba, entregue o realice el intermediario, y todo contrato que éste suscriba con su cliente, deberá quedar debidamente resguardado, registrado, documentado, respaldado y a disposición de esta Superintendencia. Tratándose de medios de telecomunicaciones en los que se utilice la voz, tales respaldos deberán estar acompañados de las grabaciones de voz correspondientes.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

Los mecanismos o sistemas que utilice el intermediario, deben garantizar que los contratos, registros, documentos y respaldos, permanecerán íntegros e inalterables en el tiempo. Tales mecanismos y sistemas, además deben permitir al intermediario entregar a este Servicio oportunamente toda la información que éste le requiera. A su vez, los mecanismos y sistemas empleados por los intermediarios, deben permitir a estos proveer a la Superintendencia, tan pronto ésta lo haya solicitado, la información a que se refiere el anexo de la presente normativa, conforme al formato establecido en él y a las especificaciones técnicas contenidas en la Ficha Técnica dispuesta para esos efectos en el sitio web de esta Superintendencia.

En el evento que el intermediario decida subcontratar los servicios de registro o respaldo de información o documentación, las entidades que se contraten deberán cumplir las condiciones antes descritas, no obstante que la responsabilidad por dicho cumplimiento seguirá siendo del intermediario.

Es deber del intermediario adoptar las medidas que sean necesarias para garantizar que la confidencialidad de la información de los registros, documentos y respaldos será mantenida como tal por esas entidades. Ello en ningún caso obstará a que para fines de fiscalización la bolsa de valores respectiva o esta Superintendencia pueda acceder en todo momento a tales registros sin costo alguno. Corresponderá al intermediario establecer las cláusulas contractuales que se requieran a objeto que esas entidades cumplan lo dispuesto en la presente sección.

Toda la documentación de respaldo de las órdenes, instrucciones, operaciones y actuación del intermediario, deberá ser mantenida por un plazo no inferior a 10 años. Por su parte, los contratos que celebre el intermediario con el cliente, deberán ser mantenidos por un plazo no inferior a los 6 años de terminada la relación contractual con el cliente.

Los registros que mantenga el intermediario deberán tener al menos la información a que se refiere el anexo de esta normativa y ser conservados hasta que la inscripción del intermediario en el registro correspondiente haya sido cancelada por este Servicio. Previo a dicha cancelación, los intermediarios deberán remitir tales registros a la bolsa de la cual eran miembros, la que los mantendrá por el plazo de 6 años. Tratándose de agentes de valores, tales registros deberán ser remitidos a esta Superintendencia.

Será responsabilidad del intermediario mantener actualizados los registros a que se refiere la presente Sección, mientras se encuentre inscrito en el registro que al efecto lleva este Servicio. Tanto la información vigente como la modificada deberá ser mantenida en dichos registros a objeto de proveer a este Organismo la información correspondiente al período requerido.



SUPERINTENDENCIA
VALORES Y SEGUROS

V. DEROGACIÓN

Derógase la Norma de Carácter General N°12 de 1982, la Norma de Carácter General N°203 de 2006, la Circular N°549 de 1985, la Circular N°1177 de 1994 y todas las modificaciones a esas normativas.

VI. VIGENCIA

Las instrucciones establecidas en la presente Norma de Carácter General, rigen a contar de esta fecha.

VII. DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Los intermediarios dispondrán del plazo de 18 meses, contado desde la entrada en vigencia de la presente normativa, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Sección II, y adecuar sus registros a los requisitos establecidos en la Sección IV. Vencido ese plazo, no podrán efectuarse nuevas operaciones con sus clientes, mientras no se modifiquen o suscriban contratos que cuenten con las materias a las que se refiere el número 1 de la Sección II de esta normativa.

Asimismo, dispondrán del plazo de 12 meses contados desde la entrada en vigencia de la presente normativa, para adecuar sus políticas y procedimientos a lo instruido en las demás secciones de la presente normativa.

Las bolsas dispondrán del plazo de 9 meses, contados desde la entrada en vigencia de la presente normativa, para adecuar su reglamentación a lo instruido en la misma y remitirla a este Servicio para su revisión y posterior aprobación. En igual plazo, deberán adecuar las instrucciones que, sobre las materias abordadas en la presente normativa, hubieren emitido sus Comités de Regulación.



CARLOS PAVEZ TOLOSA
SUPERINTENDENTE

