



CIRCULAR ASFI/ 546 /2018
La Paz, 22 MAYO 2018

Señores

Presente

REF: MODIFICACIONES A LAS DIRECTRICES BÁSICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO, AL REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA Y AL REGLAMENTO PARA EMPRESAS DE TRANSPORTE DE MATERIAL MONETARIO Y VALORES

Señores:

Para su aplicación y estricto cumplimiento, se adjunta a la presente la Resolución que aprueba y pone en vigencia las modificaciones a las **DIRECTRICES BÁSICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**, al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA** y al **REGLAMENTO PARA EMPRESAS DE TRANSPORTE DE MATERIAL MONETARIO Y VALORES**, referidas a lo siguiente:

1. Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo Operativo

Sección 1: Aspectos Generales

Se precisa la redacción del Artículo 2° "Ámbito de aplicación", enfatizando que las disposiciones contenidas en el reglamento alcanzan a las entidades supervisadas que cuentan con licencia de funcionamiento emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), con excepción de las casas de cambio.

Sección 3: Políticas y Procedimientos para la Gestión del Riesgo Operativo

Se modifican las disposiciones contenidas en el Artículo 7° "Desarrollo de procedimientos", insertándose directrices sobre los procedimientos específicos que debe contemplar la normativa interna la entidad supervisada para determinar el proceso de identificación y respuesta ante presuntos hechos delictivos cometidos en éstas, así como la adopción de las acciones

FSM/NHB

Pág. 1 de 3



correctivas, de recuperación, disciplinarias y legales que correspondan en tales circunstancias.

Se incorpora el Artículo 9° "Identificación de presuntos hechos delictivos", estableciendo criterios técnicos y legales para la identificación de presuntos hechos delictivos que se presenten en las entidades supervisadas, circunscribiéndolos a las probables conductas antijurídicas cometidas por miembros del Directorio u Órgano equivalente, de los Órganos internos de control o funcionarios de la entidad supervisada, que se encuentren tipificadas como delito en la ley penal y que afecten los intereses de la entidad financiera o del consumidor financiero.

Sección 4: Estructura Organizativa, Funciones y Responsabilidades en la Gestión del Riesgo Operativo

Se adiciona entre las responsabilidades y funciones de la Gerencia General la de informar documentadamente a ASFI sobre el conocimiento de todo supuesto hecho delictivo cometido en la entidad financiera por miembros del Directorio u Órgano equivalente, de los Órganos internos de control, funcionarios o por terceros, así como cuando se sancione a directores, consejeros de administración y de vigilancia, síndicos, fiscalizadores internos, inspectores de vigilancia, administradores, apoderados y empleados por hechos delictivos.

Sección 6: Sistemas de Información para la Gestión del Riesgo Operativo

Se precisa en el Artículo 3° "Reporte de eventos críticos", que la obligación de comunicar a ASFI todo evento crítico, debe ser atendida en el día de conocido el hecho.

Asimismo, se incorpora un segundo párrafo al Artículo 3° para aclarar que en caso que el evento crítico involucre un presunto hecho delictivo, adicionalmente al reporte de dicho evento a la Central de Información de Riesgo Operativo, la entidad supervisada deber dar cumplimiento a lo estipulado en el parágrafo I del Artículo 490 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

2. Reglamento para la Gestión de Seguridad Física

Sección 5: Otras Disposiciones

Se elimina el Artículo 1° "Registro de hechos delictivos", renumerándose los artículos siguientes como consecuencia de este cambio.

FSM/NHB

Pág. 2 de 3



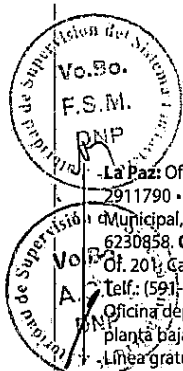
3. Reglamento para Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores

Sección 5: Funcionamiento de las ETM y ESPT

Se elimina el Artículo 7° "Incidentes y hechos delictivos", renumerándose los artículos siguientes como consecuencia de este cambio.

Atentamente.

Lenny Tatiana Valdivia Bautista
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



Adj.: Lo Citado
FSM/NHB

Pág. 3 de 3

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telfs.: (591-2) 2174444 - 2431919, Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 - Av. Arce Edificio Multicina N° 2631 Piso 2, Telf.: (591-2) 2911790 • calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo, Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf.: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118. **El Alto:** Centro de consulta, Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera N° 15 (Cruce Villa Adela) • Telf.: (591-2) 2821464. **Potosí:** Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibañez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 • Telf.: (591-2) 6230958. **Oruro:** Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telfs.: (591-2) 5117706 - 5112468. **Santa Cruz:** Oficina departamental, Av. Irala N° 585, Of. 201, Casilla N° 1359 • Telf.: (591-3) 3336288, Fax: (591-3) 3336289. **Cobija:** Centro de Consulta, calle Beni N° 042 esq. Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina, Barrio Central, Telf.: (591-3) 8424841. **Trinidad:** Centro de Consulta, calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de noviembre, Zona Central • Telf./Fax: (591-3) 4629659. **Cochabamba:** Oficina departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo • Telf.: (591-4) 4584505, Fax: (591-4) 4584506. **Sucre:** Centro de consulta, Plaza 25 de Mayo N° 59, Museo del Tesoro, planta baja • Telfs.: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774, Fax: (591-4) 6439776. **Tarija:** Centro de Consulta, calle Junín N° 0451, entre 15 de Abril y Virgilio Lema Telf.: (591-4) 6113709. Línea gratuita: 800 103 103 • Sitio web: www.asfi.gob.bo • Correo electrónico: asfi@asfi.gob.bo



RESOLUCIÓN ASFI/ 771 /2018
La Paz, 22 MAYO 2018

VISTOS:

La Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, las Resoluciones ASFI N° 350/2011, ASFI N° 542/2012, ASFI N° 798/2013, ASFI/961/2017, ASFI/349/2018 y ASFI/738/2018 de 18 de abril de 2011, 17 de octubre de 2012, 4 de diciembre de 2013, 17 de agosto de 2017, 9 y 15 de mayo de 2018, respectivamente, el Informe ASFI/DNP/R-103160/2018 de 16 de mayo de 2018, referido a las modificaciones a las **DIRECTRICES BÁSICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**, al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA** y al **REGLAMENTO PARA EMPRESAS DE TRANSPORTE DE MATERIAL MONETARIO Y VALORES**, contenidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros y demás documentación que ver convino y se tuvo presente.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 331 de la Constitución Política del Estado, establece que: *"Las actividades de intermediación financiera, la prestación de servicios financieros y cualquier otra actividad relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión del ahorro, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme con la Ley"*.

Que, el párrafo I del Artículo 332 de la Constitución Política del Estado determina que: *"Las entidades financieras estarán reguladas y supervisadas por una institución de regulación de bancos y entidades financieras. Esta institución tendrá carácter de derecho público y jurisdicción en todo el territorio boliviano"*, reconociendo el carácter constitucional de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Que, el párrafo I del Artículo 6 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, dispone que las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas por entidades financieras autorizadas conforme a Ley.

Que, el párrafo I del Artículo 8 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, determina que: *"Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado"*.

AGL/FSM/MMV

Pág. 1 de 6



Que, el Artículo 16 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, señala que: *"La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo"*.

Que, mediante Resolución Suprema N° 20902 de 25 de enero de 2017, el señor Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia designó a la Dra. Lenny Tatiana Valdivia Bautista como Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONSIDERANDO:

Que, el parágrafo I del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, determina entre las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero:

"(...)"

t) *Emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras.*

"(...)"

y) *Determinar los criterios para la gestión integral de riesgos y los requerimientos de provisiones y capital derivados de exposiciones a los diferentes riesgos (...)"*.

Que, el parágrafo I del Artículo 29 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, estipula que: *"La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI requerirá de cada entidad supervisada el o los documentos, reportes u otros necesarios, en el marco de sus atribuciones"*.

Que, el Artículo 449 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, prevé sobre la gestión integral de riesgos que:

"I. Las entidades financieras deberán implementar sistemas, metodologías y herramientas de gestión integral de riesgos, que contemplen objetivos, estrategias, estructura organizacional, políticas y procedimientos para la prudente administración de todos los riesgos inherentes a sus actividades y operaciones; en base a la normativa que emita para el efecto la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

II. Es responsabilidad del directorio u órgano equivalente de la entidad, instaurar formalmente un proceso de gestión integral de riesgos, debiendo contemplar como mínimo las etapas de identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación, de los distintos tipos de riesgo a los que se enfrenta la entidad".

AGL/FSM/MMV

Pág. 2 de 6



Que, el párrafo I del Artículo 453 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que: *"Las entidades de intermediación financiera tienen la obligación de implementar mecanismos efectivos de control operativo para evitar situaciones de fraude interno y externo. En el marco de una prudente administración del riesgo operativo, el directorio u órgano equivalente de la entidad aprobará políticas y procedimientos para identificar y controlar los factores que podrían provocar fallas en los procesos operativos, cuyos impactos afectarían negativamente a los objetivos institucionales causándole a la entidad daños y pérdidas económicas"*.

Que, el Artículo 480 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros dispone que: *"La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI administrará una base de datos denominada 'Central de Información de Riesgo Operativo', la misma deberá registrar los eventos y pérdidas por fallas o deficiencias operativas incurridas por las entidades financieras"*.

Que, el Artículo 490 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que:

- "I. Las entidades financieras informarán documentalmente, bajo responsabilidad, a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI dentro de los diez (10) días calendario posteriores al conocimiento de todo supuesto hecho delictivo cometido en la entidad financiera por sus funcionarios o por terceros, así como cuando se sancione a directores, consejeros de administración y de vigilancia, síndicos, fiscalizadores internos, inspectores de vigilancia, administradores, apoderados y empleados por hechos delictivos.*
- II. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI emitirá normativa para establecer criterios técnicos y legales para la identificación de estos casos y las sanciones administrativas para quienes incumplan con esta obligación"*.

Que, el Glosario de Términos Financieros del Sistema Financiero, Anexo a la Ley N° 393 de Servicios Financieros, define al Riesgo Operativo como: *"(...) la posibilidad y probabilidad de que una entidad de intermediación financiera incurra en pérdidas por fraude interno y externo, fallas en las personas, procesos y sistemas, eventos internos de orden estratégico y operativo y otros eventos externos"*.

Que, con Resolución ASFI N° 798/2013 de 4 de diciembre de 2013, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero aprobó y puso en vigencia las **DIRECTRICES BÁSICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**, contenidas en el Capítulo II, Título V, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, mediante Resolución ASFI/738/2018 de 15 de mayo de 2018, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero aprobó las últimas modificaciones a la normativa señalada en el párrafo anterior.

AGL/FSM/MMV

Pág. 3 de 6



Que, con Resolución ASFI N° 542/2012 de 17 de octubre de 2012, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero aprobó y puso en vigencia el **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, contenido en el Capítulo III, Título VII, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, mediante Resolución ASFI/961/2017 de 17 de agosto de 2017, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo anterior.

Que, con Resolución ASFI N° 350/2011 de 18 de abril de 2011, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Constitución, Adecuación y Funcionamiento de Empresas Transportadoras de Material Monetario y/o Valores que Brinden Servicio al Sistema Financiero, ahora denominado **REGLAMENTO PARA EMPRESAS DE TRANSPORTE DE MATERIAL MONETARIO Y VALORES**, actualmente contenido en el Capítulo IV, Título II, Libro 1° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Que, mediante Resolución ASFI/349/2018 de 9 de marzo de 2018, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, aprobó y puso en vigencia las últimas modificaciones al Reglamento citado en el párrafo anterior.

CONSIDERANDO:

Que, con base en lo dispuesto en el párrafo I del Artículo 490 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que establece la obligación de las entidades financieras de informar documentalmente a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), dentro del plazo de diez (10) días calendario posteriores al conocimiento de todo supuesto hecho delictivo cometido en la misma, ya sea por sus funcionarios o por terceros, así como cuando se sancione a directores, consejeros de administración y de vigilancia, síndicos, fiscalizadores internos, inspectores de vigilancia, administradores, apoderados y empleados por hechos delictivos, además de tomar en cuenta lo estipulado en los artículos 449 y 453 del mismo cuerpo legal, referidos a la responsabilidad de las entidades financieras de implementar sistemas, metodologías y herramientas de gestión integral de riesgos, entre éstos, la prudente administración del riesgo operativo, es pertinente incorporar en las **DIRECTRICES BÁSICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**, lineamientos para que las citadas entidades cumplan en la identificación, comunicación, reporte y respuesta ante este tipo de hechos, así como para la adopción de las acciones correctivas, legales y otras que correspondan.

Que, para el desarrollo de procedimientos específicos en cuanto a la identificación, comunicación y respuesta ante presuntos hechos delictivos cometidos en las entidades supervisadas, se requiere de un plazo para su implementación, por lo cual, corresponde fijar una fecha al efecto.

AGL/FSM/MMV

Pág. 4 de 6



Que, en sujeción de lo dispuesto en el párrafo II del Artículo 490 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que prevé que ASFI emitirá normativa para establecer criterios técnicos y legales para la identificación de los presuntos hechos delictivos cometidos en las entidades financieras, además de tomar en cuenta la definición de "Riesgo Operativo", contenida en el Glosario de Términos Financieros del Sistema Financiero, Anexo a la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que concibe al citado riesgo como la probabilidad de pérdidas de la entidad financiera por fraudes internos, externos, fallas en las personas, procesos y sistemas, se deben incorporar en las **DIRECTRICES BÁSICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**, dichos criterios.

Que, con el propósito de homogenizar las disposiciones, contenidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, que regulan sobre la obligación de registrar y ejecutar medidas correctivas ante los presuntos hechos delictivos ocurridos en las entidades financieras, además de haberse evaluado lo establecido en el Artículo 480 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, relativo a que ASFI administrará una base de datos denominada "Central de Información de Riesgo Operativo", en la que se registren los eventos y deficiencias operativas incurridas por las entidades financieras, es pertinente eliminar del **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, las directrices para el registro de presuntos hechos delictivos.

Que, para preservar la uniformidad de los lineamientos contenidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, que norman la obligación de informar y registrar los presuntos hechos delictivos suscitados en las entidades financieras, corresponde modificar en el **REGLAMENTO PARA EMPRESAS DE TRANSPORTE DE MATERIAL MONETARIO Y VALORES**, las directrices referidas al reporte de estos supuestos hechos.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe ASFI/DNP/R-103160/2018 de 16 de mayo de 2018, se determinó la pertinencia de aprobar las modificaciones a las **DIRECTRICES BÁSICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**, al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA** y al **REGLAMENTO PARA EMPRESAS DE TRANSPORTE DE MATERIAL MONETARIO Y VALORES**, contenidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

POR TANTO:

La Directora General Ejecutiva a.i. de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en virtud de las facultades que le confiere la Constitución Política del Estado y demás normativa conexas y relacionadas.

AGL/FSM/MMV

Pág. 5 de 6



RESUELVE:

- PRIMERO.-** Aprobar las modificaciones a las **DIRECTRICES BÁSICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**, contenidas en el Capítulo II, Título V, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.
- SEGUNDO.-** Disponer la vigencia de las modificaciones aprobadas en el **RESUELVE PRIMERO** de la presente Resolución a partir de su notificación, a excepción del cambio inserto en el Artículo 7° "Desarrollo de procedimientos" de la Sección 3 de las **DIRECTRICES BÁSICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**, cuya vigencia será desde el primer día hábil del mes de agosto de 2018.
- TERCERO.-** Aprobar y poner en vigencia la modificación al **REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE SEGURIDAD FÍSICA**, contenido en el Capítulo III, Título VII, Libro 3° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.
- CUARTO.-** Aprobar y poner en vigencia la modificación al **REGLAMENTO PARA EMPRESAS DE TRANSPORTE DE MATERIAL MONETARIO Y VALORES**, contenido en el Capítulo IV, Título II, Libro 1° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de acuerdo al texto que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y cúmplase.

Lenny Tatiana Valdivia Bautista
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero



AGL/FSM/MMV

Pág. 6 de 6

La Paz: Oficina central, Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telfs.: (591-2) 2174444 - 2431919, Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447 - Av. Arce Edificio Multicine N° 2631 Piso 2, Telf.: (591-2) 2911790 • calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo, Edificio Gundlach, Torre Este, Piso 3 • Telf.: (591-2) 2311818 • Casilla N° 6118. El Alto: Centro de consulta, Urbanización Villa Bolívar Municipal, Mzno. "O" Av. Ladislao Cabrera N° 15 (Cruce Villa Adela) • Telf.: (591-2) 2821464. Potosí: Centro de Consulta, Plaza Alonso de Ibañez N° 20, Galería El Siglo, Piso 1 • Telf.: (591-2) 6239858. Oruro: Centro de Consulta, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 • Telfs.: (591-2) 5117706 - 5112468. Santa Cruz: Oficina departamental, Av. Irala N° 585, Of. 201, Casilla N° 1359 • Telf.: (591-3) 3336288, Fax: (591-3) 3336289. Cobija: Centro de Consulta, calle Beni N° 042 esq. Av. Teniente Coronel Emilio Fernández Molina, Barrio Central, Telf.: (591-3) 8424841. Trinidad: Centro de Consulta, calle Antonio Vaca Díez N° 26 entre Nicolás Suárez y Av. 18 de noviembre, Zona Central • Telf./Fax: (591-3) 4629659. Cochabamba: Oficina departamental, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo • Telf.: (591-4) 4584505, Fax: (591-4) 4584506. Sucre: Centro de consulta, Plaza 25 de Mayo N° 59, Museo del Tesoro, Planta baja • Telfs.: (591-4) 6439777 - 6439775 - 6439774, Fax: (591-4) 6439776. Tarija: Centro de Consulta, calle Junín N° 0451, entre 15 de Abril y Virgilio Lema Telf.: (591-4) 6113709. Línea gratuita: 800 103 103 • Sitio web: www.asfi.gob.bo • Correo electrónico: asfi@asfi.gob.bo

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO II: DIRECTRICES BÁSICAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO
OPERATIVO****SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES**

Artículo 1° - (Objeto) El presente Capítulo tiene por objeto establecer directrices básicas que mínimamente las entidades de intermediación financiera y empresas de servicios financieros complementarios deben cumplir respecto a la gestión del riesgo operativo.

Artículo 2° - (Ámbito de aplicación) Las disposiciones contenidas en el presente Capítulo son de aplicación obligatoria para las entidades de intermediación financiera y empresas de servicios financieros complementarios que cuenten con licencia de funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), en adelante denominadas entidad supervisada; con excepción de las casas de cambio

Artículo 3° - (Definiciones) Para efectos del presente Capítulo, de manera enunciativa y no limitativa, se considerarán las siguientes definiciones:

- a. **Alta Gerencia:** Gerente general y gerentes de área o instancias equivalentes que conforman el plantel ejecutivo de la entidad supervisada;
- b. **Apetito al riesgo:** Es la cantidad de riesgo que una entidad supervisada está dispuesta a asumir en su búsqueda de rentabilidad y solvencia;
- c. **Central de Información de Riesgo Operativo (CIRO):** Sistema de información administrado por ASFI, que consolida los datos proporcionados por las entidades supervisadas, con relación a los eventos de riesgo operativo y pérdidas;
- d. **Comité de Riesgos:** Es el Órgano creado por la entidad supervisada, responsable del diseño de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente gestión del riesgo operativo.

Este Comité está integrado al menos por un miembro del Directorio u Órgano equivalente, que será quien lo presida, el Gerente General y el responsable de la Unidad de Gestión de Riesgos. Para el caso del riesgo operativo, a dicho Comité se integrará necesariamente el Gerente de Operaciones o su instancia equivalente, con derecho a voz.

En el caso que la entidad supervisada se constituya como Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.), ésta debe establecer una instancia equivalente que cumpla con las responsabilidades y funciones determinadas para este Comité.

Para el caso de la Entidad Financiera de Vivienda y la Entidad Financiera Comunal, al menos un socio o un miembro de la organización de productores elegido aleatoriamente debe formar parte del Comité de riesgos, en el marco de lo dispuesto en los artículos 256 y 307 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), respectivamente;

- e. **Directorio u Órgano equivalente:** Órgano principal de dirección y administración de las entidades supervisadas, designado por la Junta General de Accionistas o Asamblea General de Socios o Asociados, según corresponda a su naturaleza jurídica;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- f. **Eventos de pérdida:** Son aquellos incidentes que generan pérdidas por riesgo operativo a las entidades supervisadas;
- g. **Evento de riesgo operativo:** Es un incidente o conjunto de ellos, que provocan que los resultados difieran de los esperados, debido a procesos defectuosos, recursos humanos inadecuados, fallos en los sistemas o por causas externas;
- h. **Evento Crítico:** Es un incidente o conjunto de ellos, que provocan que los resultados difieran de los esperados, debido a procesos defectuosos, recursos humanos inadecuados, fallos en los sistemas o por causas externas, que superen el apetito al riesgo operativo de la entidad;
- i. **Factores de riesgo operativo:** Son la fuente, causa primaria o el origen de un evento de riesgo operativo, que pueden o no ocasionar pérdidas a la entidad supervisada, que incluyen a los procesos internos, personas, tecnología de información, eventos externos e infraestructura;
- j. **Gestión del riesgo operativo:** Es el proceso estructurado, consistente y continuo para identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar el riesgo operativo al cual la entidad supervisada se encuentra expuesta, en el marco del conjunto de estrategias, objetivos, políticas, procedimientos y acciones, establecidas por la entidad para este propósito;
- k. **Línea de negocio:** Es una especialización del negocio que agrupa procesos encaminados a generar productos y servicios especializados para atender un segmento del mercado objetivo definido en la planificación estratégica de la entidad supervisada;
- l. **Perfil de Riesgo:** Resultado consolidado de los riesgos a los que se encuentra expuesta una entidad.
- m. **Pérdida por riesgo operativo:** Es la cuantificación económica del impacto negativo registrado en las cuentas de resultados o en la situación patrimonial de la entidad supervisada que haya sido provocado a consecuencia de cualquier evento de riesgo operativo;
- n. **Plan de contingencia:** Es el documento que contempla procedimientos y acciones que deben entrar en funcionamiento al ocurrir un evento de riesgo operativo;
- o. **Plan de continuidad del negocio:** Es el documento que contempla la logística que debe seguir la entidad supervisada a objeto de restaurar sus funciones críticas parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo predeterminado, después de una paralización o desastre, a causa de un evento de riesgo operativo;
- p. **Proceso:** Es un conjunto de actividades planificadas y estructuradas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado, que permite desarrollar con regularidad las operaciones propias de la entidad supervisada;
- q. **Procesos críticos:** Proceso o sistema de información que al dejar de funcionar, afecta la continuidad operativa de la entidad supervisada;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- r. **Riesgo:** Es la contingencia, probabilidad o posibilidad de que eventos, anticipados o no, puedan tener un impacto adverso contra ingresos y/o patrimonio de la entidad supervisada;
- s. **Riesgo legal:** Es la posibilidad o probabilidad de que una entidad supervisada incurra en pérdidas derivadas del incumplimiento de la legislación y normativa vigentes o de relaciones contractuales inadecuadamente instrumentadas, siendo este un componente del riesgo operativo;
- t. **Riesgo operativo:** Es la posibilidad o probabilidad de que una entidad supervisada incurra en pérdidas por fraude interno o externo, fallas en las personas, procesos y sistemas, eventos internos de orden estratégico y operativo y otros eventos externos;
- u. **Riesgo tecnológico:** Es la posibilidad o probabilidad de sufrir pérdidas por caídas o fallos en los sistemas informáticos o en la transmisión de datos, errores de programación u otros, siendo éste un componente del riesgo operativo;
- v. **Tipos de evento de pérdida:** Se refiere a los diferentes tipos de eventos de pérdida por riesgo operativo a los cuales se enfrenta la entidad supervisada, que con carácter enunciativo y no limitativo pueden corresponder a: fraudes interno o externo, relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo, clientes, productos y prácticas empresariales, daños a activos materiales, incidencias en el negocio y fallos en los sistemas y ejecución, entrega y gestión de procesos;
- w. **Tipo de evento de pérdida por clientes, productos y prácticas empresariales:** Corresponde a fallas negligentes o involuntarias en las obligaciones que la entidad supervisada tiene frente a clientes concretos o de la naturaleza o diseño de un producto;
- x. **Tipo de evento de pérdida por daños a activos materiales:** Son eventos de pérdida derivados de daños o perjuicios a activos físicos de la entidad supervisada;
- y. **Tipo de evento de pérdida por ejecución, entrega y gestión de procesos:** Es aquel que se deriva de errores en la ejecución de operaciones, entrega o en la gestión de procesos en la entidad supervisada;
- z. **Tipo de evento de pérdida por fraude externo:** Son eventos de pérdida que se derivan de actos realizados por terceros con el fin de defraudar o apropiarse indebidamente de bienes de la entidad supervisada o incumplir disposiciones legales y reglamentarias;
- aa. **Tipo de evento de pérdida por fraude interno:** Corresponde a eventos de pérdida resultantes de actos realizados en forma intencionada para defraudar o apropiarse indebidamente de bienes de la entidad supervisada o incumplir disposiciones legales y reglamentarias, en los que se ve involucrado cuando menos uno de sus funcionarios, en beneficio propio o de un tercero;
- bb. **Tipo de evento de pérdida por incidencias en el negocio y fallos en los sistemas:** Son eventos de pérdida derivados de interrupciones en el negocio e incidentes que se originan por fallos en hardware, software y las telecomunicaciones de la entidad supervisada;
- cc. **Tipo de evento de pérdida por relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo:** Corresponde a eventos de pérdida derivados de actos incompatibles con la

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

legislación laboral asociadas con el desarrollo de relaciones laborales y la seguridad que tienen las personas en el lugar de su trabajo;

dd. Unidad de Gestión de Riesgos: Es un órgano autónomo responsable de identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar todos los riesgos que enfrenta la entidad supervisada. Esta unidad debe ser independiente de las áreas de negocios y del área de registro de operaciones, a fin de evitar conflictos de intereses y asegurar una adecuada separación de responsabilidades;

Su tamaño y ámbito deberán estar en relación con el tamaño y la estructura de la entidad y con el volumen y complejidad de los riesgos en los que incurra.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**

Artículo 1º - (Establecimiento de políticas) La entidad supervisada debe contar con políticas formalmente aprobadas por el Directorio u Órgano equivalente que sean concordantes con su Plan Estratégico y que respondan en todo momento a la naturaleza, complejidad y volumen de las operaciones que caracterizan su modelo de negocios y al apetito al riesgo que está asumiendo, logrando un adecuado equilibrio entre riesgo y rentabilidad.

Estas políticas deben contemplar mínimamente, los objetivos y lineamientos para las diferentes etapas del proceso de gestión del riesgo operativo, la clasificación y tratamiento de los eventos de riesgo operativo, la identificación de procesos críticos, la definición de líneas de negocios y el establecimiento del nivel de riesgo que la entidad supervisada está dispuesta a asumir, que puede expresarse a través de límites internos, u otros.

Artículo 2º - (Determinación del perfil de riesgo) Los criterios, metodologías y técnicas para la cuantificación del riesgo operativo, que consideren la complejidad de las operaciones y los niveles de riesgo asumidos, que le permita a la entidad supervisada establecer su perfil de riesgo, deben ser formalmente establecidos en un documento específico y enmarcarse en sus políticas.

Artículo 3º - (Simulación de escenarios) Las políticas deben reflejar un manejo prudente por lo cual deben incorporar el análisis de distintos escenarios alternativos, así como el establecimiento de márgenes con relación a los niveles de exposición definidos para el riesgo, mismos que le permitan a la entidad supervisada adoptar acciones oportunas, tendientes a evitar incumplimientos y/o le garanticen la continuidad de sus operaciones.

Los estudios documentados que respalden la construcción de los diferentes escenarios, deben reflejar las variables y supuestos utilizados por la entidad supervisada en su construcción y éstos a su vez deben ser el insumo para la elaboración de los planes de contingencia de acuerdo al tipo de riesgo que se analice. Dichos estudios deben permanecer a disposición de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Artículo 4º - (Tratamiento de excepciones) La entidad supervisada, que producto de un análisis decida establecer un tratamiento de excepciones a sus políticas internas, debe especificar en el respectivo documento, mínimamente las condiciones, situaciones o factores que pueden ser considerados, para dar curso a las mismas, estableciendo un tiempo razonable para subsanar las desviaciones temporales acontecidas, mismas que no deben tener un carácter recurrente. Dichas excepciones no pueden estar relacionadas con el cumplimiento del marco normativo y legal vigente.

Artículo 5º - (Procesamiento de la información) Las políticas deben establecer la utilización de los sistemas informáticos que propicien un adecuado procesamiento de la información para la gestión del riesgo operativo, contemplando medidas de seguridad y planes de contingencia que protejan la información de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros según corresponda.

Artículo 6º - (Planes de contingencia y de continuidad del negocio) La entidad supervisada, en concordancia con sus estrategias y políticas debe desarrollar planes de contingencia y de continuidad del negocio que aseguren su capacidad de operar y limiten sus pérdidas ante la ocurrencia de eventos de riesgo operativo.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Los planes de contingencia y de continuidad del negocio, deben detallar mínimamente los procesos críticos que fueron identificados por la entidad supervisada, incluidos aquellos que se encuentran tercerizados. Asimismo, deben establecer los mecanismos necesarios que permitan asegurar una rápida, efectiva y ordenada respuesta a los eventos de riesgo operativo.

En el caso de los eventos de riesgo operativo asociados a factores tecnológicos, la entidad supervisada debe considerar, según corresponda, las disposiciones establecidas en la Sección 10 del Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

La entidad supervisada debe asegurarse permanentemente que el plan de contingencias y de continuidad del negocio son efectivos, para lo cual la Unidad de Gestión de Riesgos debe realizar las pruebas necesarias y remitir informes al Comité de Riesgos, Directorio u Órgano equivalente y a la Alta Gerencia sobre los resultados de dichas pruebas.

Artículo 7º - (Desarrollo de procedimientos) La entidad supervisada debe desarrollar e implementar procedimientos formales para la gestión del riesgo operativo, que estén en concordancia con las estrategias, principios y políticas, establecidos para este fin. Estos procesos deben guardar estrecha relación con la estructura organizacional, funciones y responsabilidades de las áreas involucradas en la gestión del riesgo operativo.

Los procedimientos desarrollados deben servir de soporte funcional para la gestión del riesgo operativo y ser periódicamente verificados en cuanto a su eficiencia, a fin de justificar actualizaciones o mejoras según demanden sus necesidades y/o se generen cambios en las estrategias y/o políticas de la entidad supervisada.

Las metodologías y herramientas establecidas por la entidad supervisada, deben formar parte de los procedimientos que desarrolla para gestionar su exposición al riesgo operativo.

Entre su normativa interna la entidad supervisada debe contar con procedimientos específicos destinados a determinar el proceso para la identificación y respuesta ante presuntos hechos delictivos cometidos en éstas, por sus funcionarios o terceros, que contemplen las alertas a vigilar, el protocolo para su comunicación a los responsables designados, directrices para informar documentadamente este tipo de hechos, conforme lo estipulado en el parágrafo I del Artículo 490 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

Adicionalmente, este proceso debe contemplar las acciones correctivas, de recuperación, disciplinarias y legales, así como las medidas de mitigación y de gestión, que correspondan.

Artículo 8º - (Nuevos productos y servicios financieros) La entidad supervisada, en el marco de lo establecido en el Artículo 453 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), para la creación de nuevos productos y servicios financieros, debe considerar los riesgos operativos que se encuentran asociados a la sofisticación de los servicios financieros, modernización continua de la tecnología y las telecomunicaciones, así como la incursión en nuevos mercados e innovaciones financieras.

En el desarrollo y aprobación de nuevos productos y servicios financieros, la entidad supervisada debe establecer las estrategias de cobertura de riesgos necesarias, el proceso de registro y dinámica contable, valorización y aprobación en concordancia con las políticas y procedimientos establecidos para tal fin.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 9º - (Identificación de presuntos hechos delictivos) En el marco de lo dispuesto en el párrafo II del Artículo 490 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, se establecen los siguientes criterios, para la identificación de presuntos hechos delictivos:

- a. Toda probable conducta antijurídica cometida por miembros del Directorio u Órgano equivalente, de los Órganos internos de control o funcionarios de la entidad supervisada, que se encuentre tipificada como delito en la ley penal, que afecte los intereses de la entidad financiera o consumidor financiero;
- b. Toda probable conducta antijurídica cometida por terceros en puntos de atención financiera o en instalaciones de la entidad supervisada;
- c. Ocurrencia de eventos de riesgo operativo que involucren la presunta comisión de un hecho delictivo, en el marco de los procedimientos específicos definidos por la entidad supervisada.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**

Artículo 1º - (Estructura organizacional) Para la gestión del riesgo operativo, las entidades supervisadas deben establecer una adecuada estructura organizacional que delimite claramente las obligaciones, funciones y responsabilidades, así como los niveles de dependencia e interrelación entre las áreas involucradas en la gestión del riesgo operativo y las áreas de monitoreo y control del riesgo, las cuales deben estar adecuadamente segregadas.

A fin de evitar posibles conflictos de interés que puedan afectar el desempeño de las funciones de la gestión del riesgo operativo, debe existir independencia, entre las unidades de negocios y operativas, con las que administran el riesgo. Asimismo, el personal debe contar con los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñar sus funciones dentro del proceso de la gestión del riesgo operativo.

Todos estos aspectos deben estar contemplados en un manual de organización y funciones.

Artículo 2º - (Responsabilidades y funciones del Directorio u Órgano Equivalente) El Directorio u Órgano equivalente, de la entidad supervisada, es responsable de la gestión del riesgo operativo, debiendo en consecuencia cumplir, al menos las siguientes tareas:

- a. Aprobar, revisar, actualizar y realizar seguimiento a las estrategias, políticas y procedimientos para identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar la gestión del riesgo operativo;
- b. Asegurar que se establezcan y revisen los procedimientos y mecanismos orientados a generar un sistema adecuado de la gestión del riesgo operativo;
- c. Conocer los principales riesgos operativos, establecer niveles aceptables de exposición y asegurarse que la gerencia general los cumpla;
- d. Aprobar la estructura organizacional para la gestión del riesgo operativo. Así como sus manuales de organización y funciones y de procedimientos, debiendo asegurar que exista una clara delimitación de líneas de responsabilidad y de funciones de todas las áreas involucradas en la asunción, registro y control del riesgo operativo;
- e. Asegurar que permanentemente se revise la actualización de los manuales de organización y funciones y de procedimientos relacionados con la gestión del riesgo operativo;
- f. Designar a los miembros del Comité de Riesgos;
- g. Conformar dentro de la estructura de la entidad supervisada una Unidad de Gestión de Riesgos y designar al responsable de esta Unidad;
- h. Asegurar que la Unidad de Gestión de Riesgos desarrolle sus funciones con absoluta independencia, para lo cual deberá otorgarle un nivel jerárquico cuando menos equivalente al inmediato nivel ejecutivo después de la gerencia general o asignarle dependencia directa del Directorio u Órgano equivalente;
- i. Asegurar que el Comité de Riesgos y la Unidad de Gestión de Riesgos implementen y ejecuten, según corresponda, las disposiciones establecidas en las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo operativo;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- j. Asumir una actitud proactiva y preventiva frente a la gestión del riesgo operativo y garantizar la efectividad de los mecanismos de difusión de la cultura orientada a la gestión de los riesgos hacia todos los niveles de la estructura organizacional, para lo cual deberá aprobar planes de capacitación dirigidos a todas las áreas y funcionarios de la entidad;
- k. Aprobar la incursión en productos nuevos, operaciones, servicios financieros y actividades, de acuerdo con la estrategia del negocio, las normas legales, estatutarias y las políticas internas;
- l. Aprobar planes de contingencia y de continuidad del negocio para la gestión del riesgo operativo, que permitan a la entidad supervisada una reacción eficaz frente a situaciones adversas;
- m. Aprobar el tratamiento de excepciones temporales a sus políticas cuando corresponda;
- n. Asegurar que la entidad supervisada cuente con sistemas de información que permitan una apropiada gestión del riesgo operativo y que los informes periódicos presentados al Directorio u Órgano equivalente y/o alta gerencia reflejen el perfil de riesgo de la entidad;
- o. Aprobar las metodologías de medición de niveles de exposición para el riesgo operativo;
- p. Evaluar el riesgo operativo asumido por la entidad supervisada, la evolución y el perfil del mismo y las necesidades de cobertura que presenten.

Artículo 3º - (Responsabilidades y funciones de la Gerencia General) La Gerencia General de la entidad supervisada es responsable de implementar y velar por el cumplimiento de la gestión del riesgo operativo y de establecer las acciones preventivas o correctivas que correspondan, para lo cual debe realizar mínimamente las siguientes funciones:

- a. Implementar el sistema de gestión del riesgo operativo, aprobado por el Directorio u Órgano equivalente, que debe ser aplicado a todos los productos nuevos y existentes, procesos y sistemas de la entidad supervisada, optimizando la relación riesgo-retorno;
- b. Asegurar la correcta exposición de la información en los registros contables, en el marco de los lineamientos expuestos en el presente Capítulo;
- c. Implementar y velar por el cumplimiento de los manuales de procedimientos, organización y funciones y otros relacionados con la gestión del riesgo operativo y disponer su permanente revisión y actualización;
- d. Establecer programas de capacitación y actualización sobre gestión del riesgo operativo para el personal de la Unidad de Gestión de Riesgos y para todo aquel involucrado en las operaciones que impliquen a dicho riesgo;
- e. Informar documentadamente a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), dentro de los diez (10) días calendario posteriores al conocimiento de todo supuesto hecho delictivo cometido en la entidad financiera por miembros del Directorio u Órgano equivalente, de los Órganos internos de control, por funcionarios o por terceros, así como cuando se sancione a directores; consejeros de administración y de vigilancia, síndicos, fiscalizadores internos, inspectores de vigilancia, administradores, apoderados y empleados por hechos delictivos.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

La entidad supervisada, una vez conocido el o los presunto(s) hecho(s) delictivo(s), está obligada a efectuar las acciones necesarias para presentar denuncia o querrela ante Autoridad Competente, independientemente, del reporte que debe efectuar a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Artículo 4º - (Responsabilidades y funciones del Comité de Riesgos) El Comité de Riesgos es responsable del diseño de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente gestión del riesgo operativo y de los límites de exposición a este riesgo.

Este Comité al menos debe cumplir con las siguientes funciones:

- a. Diseñar y proponer para la aprobación del Directorio u Órgano equivalente las estrategias, políticas y procedimientos para la gestión del riesgo operativo, considerando las etapas de identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación de riesgos;
- b. Analizar y proponer para la aprobación del Directorio u Órgano equivalente los niveles de exposición al riesgo operativo;
- c. Establecer canales de comunicación efectivos entre las áreas involucradas en la asunción, registro y gestión del riesgo operativo;
- d. Informar periódicamente al Directorio u Órgano equivalente y cuando lo considere conveniente, sobre la exposición al riesgo operativo asumido por la entidad supervisada y los efectos negativos que se podrían producir, así como el cumplimiento de las políticas de este riesgo;
- e. Conocer, evaluar y efectuar seguimiento de las observaciones y recomendaciones que, con distintos motivos, formule la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero;
- f. Informar al Directorio u Órgano equivalente sobre las medidas correctivas implementadas, como efecto de los resultados de las revisiones efectuadas por la Unidad de Auditoría Interna acerca de la gestión del riesgo operativo y/o producto de las observaciones formuladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero;
- g. Evaluar y proponer al Directorio u Órgano equivalente, cuando así se analice y determine el tratamiento de excepciones temporales a sus políticas internas, relacionadas con la gestión del riesgo operativo, las que deben contemplar mecanismos de control;
- h. Proponer al Directorio u Órgano equivalente, mecanismos que aseguren la correcta ejecución de las estrategias, políticas, metodologías, procesos y procedimientos para la gestión del riesgo operativo por parte de la gerencia general y las áreas involucradas;
- i. Proponer al Directorio u Órgano equivalente, sistemas de información gerencial relacionados con la gestión del riesgo operativo, los que deben contemplar reportes de exposición a este riesgo, así como recomendaciones de acciones correctivas si corresponde;
- j. Proponer al Directorio u Órgano equivalente, planes de contingencia y de continuidad del negocio para hacer frente al riesgo operativo en situaciones atípicas.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

El Comité debe contar con un Manual de organización y funciones, debiendo las determinaciones adoptadas en las reuniones de este Comité constar en un Libro de Actas, el cual deberá permanecer a disposición de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

La existencia de este Comité no exime de las responsabilidades que, en el proceso de medición, evaluación y control de los riesgos, tienen: el Directorio u Órgano equivalente, la Gerencia General y demás personeros de la entidad supervisada.

Artículo 5° - (Responsabilidades y funciones de la Unidad de Gestión de Riesgos) Esta Unidad es responsable de identificar, medir, monitorear, mitigar, controlar y divulgar el riesgo operativo que enfrenta la entidad supervisada.

Esta Unidad mínimamente debe cumplir las siguientes funciones:

- a. Informar al Comité de Riesgos y a las áreas de decisión correspondientes sobre el grado de exposición al riesgo operativo, así como de su administración, de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos;
- b. Desarrollar manuales de procedimientos que contemplen las seis etapas de la gestión del riesgo operativo;
- c. Elaborar con eficiencia y oportunidad los requerimientos de información de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero;
- d. Coordinar con las áreas operativas y administrativas en lo referente a la correcta identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación del riesgo operativo asumido por la entidad supervisada;
- e. Difundir la cultura de gestión del riesgo operativo en toda la estructura organizacional de la entidad supervisada, estableciendo un lenguaje común basado en las definiciones del presente Capítulo;
- f. Apoyar al Comité de Riesgos en el diseño y desarrollo de políticas para la gestión del riesgo operativo, de acuerdo con los lineamientos que fije el Directorio u Órgano equivalente de la entidad supervisada;
- g. Elaborar y someter a consideración del Comité de Riesgos las metodologías a ser utilizadas en las diferentes etapas del proceso de gestión del riesgo operativo;
- h. Realizar las pruebas necesarias a los planes de contingencias y de continuidad del negocio y remitir al Directorio u Órgano equivalente a través del Comité de Riesgos un informe que contenga el resultado de dichas pruebas;
- i. Investigar, documentar y evaluar las causas que originan desviaciones a las políticas internas, e identificar si éstas se presentan en forma recurrente, debiendo informar de manera oportuna sus resultados al Comité de Riesgos;
- j. Diseñar y someter a consideración del Comité de Riesgos un sistema de información gerencial para uso interno de la entidad supervisada, que refleje su perfil de riesgo;
- k. Proporcionar al Comité de Riesgos, Gerente General, gerentes de las áreas de negocios y demás instancias pertinentes, la evolución histórica de los niveles de exposición al riesgo operativo asumidos por la entidad supervisada;

RECOMPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- l. Establecer un Plan de Trabajo para revisiones anuales y evaluaciones más frecuentes de las políticas y procedimientos a fin de que las mismas respondan a su evolución y modelo de negocios;
- m. Verificar que el inventario de procesos se encuentre actualizado y señalar la existencia de procesos críticos en los cuales se hubiesen identificado debilidades;
- n. Realizar el seguimiento a la implementación de acciones correctivas ante los eventos de riesgo operativo reportados a la Central de Información de Riesgo Operativo.

Artículo 6° - (Requisitos de los integrantes del Comité de Riesgos y de la Unidad de Gestión de Riesgos) Los integrantes del Comité de Riesgos, así como los funcionarios de la Unidad de Gestión de Riesgos, deben contar con formación profesional, conocimientos y experiencia que les permitan el apropiado cumplimiento de sus funciones.

No podrán ser integrantes de estos órganos quienes estén incluidos en alguna situación que genere conflicto de interés o que limite su independencia.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 6: SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**

Artículo 1º - (Sistemas de información) La entidad supervisada debe desarrollar e implementar sistemas de información y mecanismos de divulgación que le permitan una adecuada gestión del riesgo operativo.

Todos los niveles de la organización, dentro de sus competencias y de acuerdo con sus políticas para el tratamiento de la información, deben hacer seguimiento sistemático de las exposiciones del riesgo operativo y de los resultados de las acciones adoptadas, lo cual significa un monitoreo permanente a través de un sistema de información.

Estos sistemas mantendrán información suficiente para apoyar los procesos de toma de decisiones, que permita la generación de informes permanentes, oportunos, objetivos, relevantes, consistentes y dirigidos a los correspondientes niveles de la administración.

Los sistemas de información deben contar con información histórica que asegure una revisión periódica, continua y objetiva de su apetito al riesgo, así como de la existencia de eventuales excepciones si corresponde.

Artículo 2º - (Reportes de información) La entidad supervisada a través de su sistema de información debe desarrollar e implementar informes y reportes efectivos, comprensivos y oportunos que le permitan una eficiente gestión del riesgo operativo, los cuales deben considerar las diferentes instancias y áreas involucradas en la administración del mismo, así como la frecuencia que deben tener los reportes diseñados.

El sistema de información de la entidad supervisada debe generar la información para la Central de Información de Riesgo Operativo (CIRO), misma que debe ser remitida a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) a través del Sistema de Captura de Información Periódica (SCIP), el cual provee los mecanismos que permiten la carga, validación de consistencia y envío de dicha información.

Esta información debe ser reportada bajo la estructura de archivo y formatos definidos en el Manual de Envío de Información Electrónica a la CIRO, emitido por ASFI, en el plazo dispuesto en el Reglamento para el Envío de Información de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Artículo 3º - (Reporte de eventos críticos) La entidad supervisada debe comunicar a ASFI todo evento crítico en el día de conocido el mismo, a través del SCIP, bajo la misma estructura de reporte a la CIRO, remitiendo además, hasta el siguiente día hábil administrativo de sucedido el citado evento, un informe impreso que detalle lo acontecido e indique las medidas que fueron adoptadas.

En el caso de que el evento crítico involucre un presunto hecho delictivo, adicionalmente al reporte de dicho evento, conforme lo establecido en el párrafo anterior, la entidad supervisada debe cumplir de lo estipulado en el párrafo I del Artículo 490 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, conforme lo previsto en el inciso e, Artículo 3º, Sección 4 del presente Capítulo.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: OTRAS DISPOSICIONES**

Artículo 1° - (Empresas de arrendamiento financiero) En función a la política de seguridad física aprobada por el Directorio u Órgano equivalente, la empresa de arrendamiento financiero es responsable de velar porque las transacciones de efectivo realizadas con sus clientes, a través de PAF de entidades de intermediación financiera, cuenten con las medidas de seguridad física necesarias según lo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 2° - (Empresas de servicio de pago móvil) En función a la Política de Seguridad Física aprobada por el Directorio u Órgano equivalente, la Empresa de Servicio de Pago Móvil (ESPM), es responsable de la implementación de medidas de seguridad física adecuadas para la prestación de sus servicios en las instalaciones de los corresponsales contratados, según lo establecido en el Artículo 7° de la Sección 4 del presente Reglamento.

Artículo 3° - (Reportes de información) La entidad supervisada debe contar con mecanismos que permitan el flujo de información adecuado para la toma de decisiones oportunas, relativas a la gestión de seguridad física en sus instalaciones.

Artículo 4° - (Resguardo de la información de seguridad física) La entidad supervisada debe disponer de la custodia en la bóveda o caja fuerte, de los planes de seguridad física, planos o croquis que contengan referencias sobre los sistemas de seguridad implementados, estando prohibida la obtención de copias o fotocopias que no hubieran sido reportadas por escrito al Comité de seguridad física.

Artículo 5° - (Situaciones de fuerza mayor) Por motivos fundados, razones de fuerza mayor o situaciones de riesgo imprevistas que impidan la continuidad en la prestación del servicio del personal de vigilancia, la entidad supervisada podrá utilizar el personal de las Fuerzas Armadas del Estado Plurinacional de Bolivia, previa autorización de las instancias competentes del Gobierno, debiendo comunicar oportunamente estas medidas a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Artículo 6° - (Sanciones) El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

SECCIÓN 5: FUNCIONAMIENTO DE LAS ETM Y ESPT

Artículo 1º - (Operaciones) Las ETM que cuenten con Licencia de Funcionamiento y las ESPT que cuenten con la autorización de Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), podrán realizar las siguientes operaciones, según corresponda:

Operaciones permitidas	ETM	ESPT
1. Transporte de material monetario y valores en el ámbito local y nacional.	✓	✓ No a terceros
2. Abastecimiento o carga de billetes a cajeros automáticos (ATM).	Previa solicitud y autorización del contratante	✓ No a terceros
3. Procesamiento de efectivo que incluye la selección, clasificación, depuración y recuento de billetes y monedas.	Previa solicitud y autorización del contratante	✓ No a terceros
4. Custodia en bóveda de material monetario y valores.	Solamente en las circunstancias descritas en el presente artículo	✓ No a terceros
5. Otros relacionados con el rubro de la actividad autorizados por ASFI, en coordinación con el BCB	✓	✓ No a terceros

La ETM podrá mantener en bóveda, bajo su custodia, material monetario y valores que por razones de horarios, distancias, casos fortuitos o de fuerza mayor, no pudo ser entregado por:

- Veinticuatro (24) horas cuando el transporte tenga origen y destino dentro de una misma ciudad;
- Hasta setenta y dos (72) horas cuando el transporte tenga como destino otras ciudades intermedias o provincias, siempre y cuando la ETM cuente con ambientes apropiados para realizar la custodia en bóveda.

Las actividades de custodia que las ETM realicen por un periodo mayor al indicado, en el presente artículo, deberán instrumentarse a través de contrato con una entidad de intermediación financiera en el marco de lo establecido en el Reglamento para Corresponsalías de Entidades Supervisadas contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF).

Artículo 2º - (Medio de transporte de material monetario y valores) Para la prestación del servicio de transporte de material monetario y valores, la ETM y la ESPT puede emplear diversas modalidades de transporte, siempre y cuando estos cuenten con la autorización expresa del Comando General de la Policía Boliviana, conforme a su Reglamentación específica.

Artículo 3º - (Póliza de seguros) La ETM y la ESPT deben contratar pólizas de seguro con el respectivo registro en la APS, con una entidad aseguradora autorizada para operar en Bolivia; cuya

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

calificación de riesgos sea al menos “AA” conforme nomenclatura de ASFI, siendo su responsabilidad mantenerlas vigentes.

Artículo 4° - (Financiamiento) En el marco del artículo 353 de la Ley N°393 de Servicios Financieros (LSF), la ETM para su financiamiento podrá:

- a. Emitir títulos valores, mediante oferta pública, previa inscripción en el Registro del Mercado de Valores conforme dispone el Artículo 11 de la Ley N°1834 del Mercado de Valores;
- b. Obtener financiamiento de entidades de intermediación financiera nacionales y extranjeras.

Artículo 5° - (Seguridad física en el transporte de material monetario y valores) La ETM y la ESPT son responsables de la seguridad del transporte de material monetario y valores, así como la seguridad física de la tripulación y personal relacionado con este servicio, debiendo adoptar, las medidas y procedimientos operativos de seguridad y control que garanticen su adecuado funcionamiento, conforme lo establecido en el Reglamento para la Gestión de Seguridad Física de la RNSF.

Artículo 6° - (Reportes) La ETM debe remitir a ASFI la información requerida en el Reglamento para Envío de la Información de la RNSF, con la periodicidad indicada en el mismo.

Artículo 7° - (Tarifario) Las tarifas establecidas por la ETM para la prestación de sus servicios, deben estar aprobadas por su Directorio u órgano equivalente, ser difundidas al público en general a través de su sitio web y estar a disposición de ASFI cuando así lo requiera. Asimismo, éstas deben ser de conocimiento del contratante con anticipación a la contratación de los servicios. Cualquier modificación a las tarifas debe ser comunicada al contratante y a ASFI, con una anticipación de noventa (90) días calendario.

Artículo 8° - (Obligaciones) Son obligaciones de la ETM y ESPT, las siguientes:

- a. Cumplir los requisitos establecidos en el Reglamento para Gestión de la Seguridad Física de la RNSF;
- b. Contar con pólizas de seguros que cubran los riesgos relativos a sus operaciones;
- c. Implementar mecanismos de gestión de riesgos, asociados al giro del negocio de la ETM o ESPT;
- d. Enviar, dentro de los plazos establecidos, la información que requieran ASFI y el Banco Central de Bolivia;
- e. La ETM debe difundir las normas y procedimientos internos a sus contratantes, así como la información relativa a la prestación del servicio;
- f. La ETM debe conservar los registros y/o respaldos electrónicos y/o documentarios de las operaciones efectuadas, microfilmados o registrados en medio magnéticos y electrónicos, por un período no menor a diez (10) años después de realizada la operación;
- g. La ETM debe responder ante sus contratantes por fallas operacionales, de seguridad o contingencias ocurridas;
- h. La ETM debe suscribir contratos con los contratantes en los que se plasme los derechos, obligaciones y responsabilidades a los que se sujeta la prestación de sus servicios;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- i. La ETM debe cumplir las condiciones del servicio establecidas contractualmente, incluyendo horarios y forma de entrega del material monetario y valores;
- j. Cumplir con lo establecido en el presente Reglamento, normativa emitida por la Unidad de Investigación Financiera (UIF) y demás normativa vigente e instrucciones emitidas por ASFI y el BCB en el ámbito de su competencia;
- k. La ETM y la ESPT deben capacitar a su personal sobre las políticas y procedimientos de seguridad para el traslado y resguardo de material monetario;
- l. La ESPT que organice su servicio propio de transporte de material monetario y valores, podrá operar solamente en los departamentos en los que haya obtenido la autorización del Comando General de la Policía Boliviana.

Artículo 9° - (Prohibiciones) La ETM además de las prohibiciones establecidas por el Comando General de la Policía Boliviana, en su reglamentación específica, quedan prohibidos de lo siguiente:

- a. Realizar operaciones de intermediación financiera y otros servicios financieros no autorizados en el presente Reglamento;
- b. Ceder o transferir a un tercero la autorización para realizar el servicio de transporte de material monetario y valores, otorgada por ASFI;
- c. Tercerizar el servicio prestado;
- d. Cobrar importes diferentes a los establecidos en su tarifario;
- e. Recargar cajeros automáticos por cuenta propia, sin previa autorización del contratante;
- f. Mantener en bóveda material monetario y valores del contratante con fines y periodos que no correspondan a los señalados en el presente Reglamento;
- g. Operar en un departamento o localidad sin la autorización del Comando General de la Policía Boliviana;
- h. Transportar material monetario y valores por un monto superior al valor asegurado;
- i. Comprar bienes inmuebles que no sean destinados para uso propio o para el giro de la ETM;
- j. Constituir gravámenes sobre sus bienes en asuntos distintos a su giro social.

Artículo 10° - (Solicitud de información a ASFI y al BCB) Las ETM y ESPT tienen derecho a solicitar a ASFI o al BCB, información estadística sobre las operaciones de su rubro.

Artículo 11° - (Puntos de atención financiera y puntos promocionales) La ETM podrá abrir puntos de atención financiera dentro del territorio nacional para realizar las mismas actividades permitidas a su oficina central, así como puntos promocionales, en el marco del presente Reglamento y el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales de la RNSF.

Artículo 12° - (Cierre de puntos de atención financiera) La ETM previo al cierre de oficinas, además de dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales de la RNSF, debe remitir una comunicación escrita a ASFI, acreditando que no tiene obligaciones pendientes con sus contratantes y adjuntando copia del acta de reunión

RECOPIACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

de Directorio u órgano equivalente que justifique y disponga el cierre de la oficina, así como la publicación que notifique el cierre de la oficina, por una sola vez en un medio de comunicación escrito del departamento donde funcionaba.

Artículo 13° - (Detección, incautación, secuestro e inutilización de material monetario falso). La entidad supervisada debe implementar procedimientos para la detección, incautación, secuestro e inutilización de material monetario falso, los cuales deben como mínimo establecer:

- a. Control dual, es decir la participación conjunta y permanente de dos personas (cuando menos) al momento del procesamiento de material monetario, que incluya el uso de cámaras de vigilancia;
- b. Características cualitativas y de seguridad para determinar si los billetes son falsos;
- c. Mecanismos para inhabilitar el material monetario falso;
- d. Obligaciones para el cumplimiento de lo establecido en la Circular Externa SGDB N° 032/2014 emitida por el BCB;
- e. Formato del acta de incautación y secuestro de material monetario falso, que especifique las características del mismo;
- f. Registro contable.