

## **TITULO I**

### **GESTIÓN DE RIESGOS**

#### **TABLA DE CONTENIDO**

#### **Capítulo I: Directrices Básicas de la Gestión Integral de Riesgos**

- Sección 1: Aspectos generales
- Sección 2: Lineamientos para la gestión integral de riesgos
- Sección 3: Políticas y procedimientos para la gestión integral de riesgo
- Sección 4: Estructura organizativa, funciones y responsabilidades en la gestión integral de riesgos
- Sección 5: Sistemas de información para la gestión integral de riesgos
- Sección 6: Rol de la unidad de auditoría interna
- Sección 7: Otras disposiciones
- Sección 8: Disposiciones transitorias

#### **Capítulo II: Directrices Básicas para la Gestión de un Buen Gobierno Corporativo**

- Sección 1: Aspectos generales
- Sección 2: De la adopción e implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo
- Sección 3: De los socios y la junta o asamblea de socios
- Sección 4: Del directorio u órgano equivalente
- Sección 5: De la alta gerencia
- Sección 6: De los órganos de control
- Sección 7: De la información
- Sección 8: Otras disposiciones
- Sección 9: Disposiciones transitorias

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CAPÍTULO I: DIRECTRICES BÁSICAS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS****SECCIÓN I: ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1°- (Objeto)** El presente Capítulo tiene por objeto establecer directrices básicas que mínimamente, las entidades supervisadas sujetas a su ámbito de aplicación, deben cumplir, respecto a la gestión integral de riesgos, de acuerdo a su naturaleza, tamaño y complejidad de operaciones.

**Artículo 2°- (Ámbito de aplicación)** Las disposiciones contenidas en el presente Capítulo son de aplicación obligatoria para todas las Entidades de Intermediación Financiera, Empresas de Servicios Financieros Complementarios con personalidad jurídica y Sociedades Controladoras de Grupos Financieros, que cuenten con licencia de funcionamiento emitida por la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero \(ASFI\)](#), en adelante la entidad supervisada.

La aplicación por parte de las entidades supervisadas antes mencionadas, se efectuará de acuerdo a los riesgos a los cuales se encuentran expuestas, según se dispone en la normativa específica desarrollada para cada tipo de riesgo.

Las Sociedades Controladoras de Grupos Financieros, aplicarán las disposiciones contenidas en el presente Capítulo, de acuerdo con el objeto social exclusivo establecido en el [parágrafo I, Artículo 395 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros \(LSF\)](#), considerando además dos ámbitos, uno referido a la exposición a los riesgos específicos que enfrentan las Empresas Financieras Integrantes de un Grupo Financiero (EFIG) en particular y otro resultante de los riesgos inherentes al desarrollo de actividades como grupo.

**Artículo 3°- (Definiciones)** A efectos de las disposiciones contenidas en el presente Capítulo, 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. **Comité de gestión integral 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 integral de los riesgos (crediticio, de mercado, liquidez, operativo, legal y otros) y de proponer los límites de exposición a éstos.

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. En las Sociedades Controladoras de Grupos Financieros, a su solicitud podrán participar del mismo, solamente con derecho a voz los responsables de las Unidades de gestión de riesgos de las EFIG, según corresponda.

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 establecidas para este Comité.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

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 gestión integral de riesgos, en el marco de lo dispuesto en los artículos 256 y 307 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), respectivamente.

La conformación de los Comités específicos para la administración de cada tipo de riesgo, se regirá de acuerdo a las particularidades establecidas en la normativa desarrollada para cada tipo de riesgo;

- d. **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;
- e. **Exposición:** Está determinada por el riesgo asumido por la entidad supervisada, menos la cobertura implantada;
- f. **Gestión integral de riesgos:** Es el proceso estructurado, consistente y continuo para identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar todos los riesgos a los cuales 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;
- g. **Impacto:** La consecuencia o consecuencias de un evento que puede ser interno o externo a la entidad supervisada, que se expresa ya sea en términos cualitativos o cuantitativos. Usualmente, se expresará en términos monetarios, como pérdidas financieras;
- h. **Interrelación de riesgos:** Corresponde a la relación que puede existir entre los diferentes tipos de riesgos asumidos por la entidad supervisada y el efecto que en forma conjunta pueden generar en su solvencia;
- i. **Límite interno:** Nivel máximo o mínimo de exposición a un tipo de riesgo, definido internamente por la entidad supervisada, sin que se vea afectada su solvencia;
- j. **Modelo de negocio:** Es el conjunto de actividades que desarrolla una entidad supervisada, para satisfacer a los clientes en un momento determinado del tiempo;
- k. **Operaciones financieras:** Son las operaciones activas, pasivas o contingentes realizadas por una entidad supervisada, en el marco de las actividades previstas en la Ley N° 393 de Servicios Financieros;
- l. **Perfil de riesgo:** Resultado consolidado de los riesgos a los que se encuentra expuesta una entidad;
- m. **Producto financiero:** Tipo, clase o categoría en que se distingue un determinado servicio u operación financiera;
- n. **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;
- o. **Riesgo de autonomía:** Riesgo de que el Directorio u Órgano equivalente de una de las EFIG no asuma las responsabilidades y obligaciones que tiene con los depositantes, acreedores, prestatarios y las autoridades supervisoras, como consecuencia de que uno o más miembros del grupo financiero o la Sociedad Controladora ejerzan una influencia indebida en la misma;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- p. **Riesgo cambiario:** Es la probabilidad de que una entidad supervisada incurra en pérdidas en sus operaciones activas, pasivas, contingentes o fuera de balance, debido a variaciones en las cotizaciones de las divisas y/o unidades de cuenta;
- q. **Riesgo de contagio:** Riesgo que corren las EFIG, de que las dificultades financieras de alguna de ellas afecten a los otros miembros del grupo financiero, principalmente los problemas de solvencia y liquidez;
- r. **Riesgo de crédito:** Es la probabilidad de que un deudor incumpla, en cualquier grado, con el repago de su(s) obligación(es) con la entidad supervisada de modo tal que se genere una disminución en el valor presente del contrato;
- s. **Riesgo de grupo financiero:** Es la posibilidad de pérdidas económicas debido al traslado no esperado de riesgos producto de la interdependencia entre las empresas integrantes del grupo financiero;
- t. **Riesgo de liquidez:** Es la contingencia de que una entidad incurra en pérdidas por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales y/o significativos, con el propósito de contar rápidamente con los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones o por la imposibilidad de renovar o de contratar nuevos financiamientos en condiciones normales para la entidad supervisada;
- u. **Riesgo de mercado:** Es la probabilidad de que una entidad supervisada incurra en pérdidas por variaciones adversas en los factores de mercado, como tasas de interés, tipos de cambio y precios de activos subyacentes en operaciones financieras;
- v. **Riesgo de transparencia:** Riesgo que corren las EFIG de no poder evaluar completamente el impacto potencial de cualquier transacción realizada por algún miembro del grupo, debido a la falta de transparencia en la información brindada;
- w. **Riesgo inherente:** Es el riesgo que por su naturaleza no se puede separar de la actividad financiera, al ser intrínseco a las distintas actividades y áreas de la entidad supervisada, sin considerar los sistemas de gestión y control;
- x. **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;
- y. **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;
- z. **Riesgo sistémico:** Es el riesgo creado por interdependencias en un sistema o mercado, en que el fallo de una entidad o grupo de entidades puede causar un fallo en cascada, que puede afectar al sistema o mercado en su totalidad;
- aa. **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;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- bb. Servicios financieros:** Servicios diversos que prestan las entidades supervisadas, con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros;
- cc. Tipo de Riesgo:** Se refiere a los diferentes riesgos a los cuales se enfrenta la entidad supervisada o el grupo financiero, según corresponda que con carácter enunciativo y no limitativo pueden corresponder a los riesgos de crédito, de mercado, cambiario, liquidez, operativo, legal, tecnológico, de autonomía, de contagio, de transparencia y otros;
- dd. Unidad de gestión de riesgos:** Es un Órgano autónomo responsable de identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar todos los riesgos (crediticio, de mercado, liquidez, operativo, legal y otros) 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 deben estar en relación con el tamaño y la estructura de la entidad supervisada y con el volumen y complejidad de los riesgos en los que incurra.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS**

**Artículo 1°- (Implementación de la gestión integral de riesgos)** La entidad supervisada es responsable de administrar sus riesgos, a cuyo efecto debe contar con procesos formales de gestión integral de riesgos que le permitan, identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar las exposiciones de riesgo que está asumiendo.

El proceso de gestión de riesgos deber ser integral para lo cual la entidad supervisada debe considerar la totalidad de los tipos de riesgo a los que se encuentra expuesta, así como la(s) interrelación(es) que puede(n) existir entre estos.

La administración integral de riesgos, implica que la entidad supervisada debe definir su apetito al riesgo, de acuerdo a su naturaleza, tamaño y complejidad de operaciones.

El conjunto de políticas, procedimientos y acciones que constituyen un sistema para la gestión integral de riesgos, deben ser revisados y actualizados permanentemente. Este sistema debe formar parte de la estrategia institucional de la entidad supervisada.

**Artículo 2°- (Principios para la gestión integral de riesgos)** La entidad supervisada, en la implementación de un sistema de gestión integral de riesgos debe observar mínimamente los siguientes principios:

- a. Contar con una estrategia formal para la gestión integral de riesgos, desarrollada a partir de la estrategia general de la entidad supervisada que responda a su modelo de negocios;
- b. Establecer una estructura organizativa con una clara segregación de funciones, acorde a la estrategia, tamaño y complejidad de las operaciones de la entidad supervisada, que facilite la gestión integral de riesgos, y evite posibles conflictos de interés;
- c. Delimitar la exposición a los distintos tipos de riesgo, estableciendo límites internos, que consideren criterios de diversificación y minimización de su impacto;
- d. Desarrollar políticas, procedimientos y herramientas adecuadas a la estrategia, tamaño y complejidad de las operaciones de la entidad supervisada, que apoyen la gestión integral de riesgos;
- e. Actualizar oportunamente el proceso de gestión integral de riesgos en respuesta a los cambios en el entorno, modelo de negocios y/o al apetito al riesgo de la entidad supervisada;
- f. Implementar un sistema de control que permita el cumplimiento de políticas, límites, procesos y procedimientos establecidos durante la ejecución de las operaciones de la entidad supervisada;
- g. Promover una cultura de gestión integral de riesgos al interior de la entidad supervisada;
- h. Implementar sistemas de información que permitan la divulgación de los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la entidad supervisada, a las instancias que correspondan;
- i. Priorizar la implementación de acciones preventivas, antes que correctivas.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 3° - (Etapas del proceso de gestión integral de riesgos)** La gestión integral de riesgos involucra al menos seis etapas adecuadamente estructuradas, consistentes y continuas, de acuerdo a lo siguiente:

- a. **Identificación:** Es un proceso que se dirige a reconocer y entender los diferentes tipos de riesgos que existen en las operaciones que realiza la entidad supervisada, y aquellos que pueden surgir como consecuencia de iniciar nuevas operaciones y servicios financieros o introducir nuevos productos financieros, así como efectuar modificaciones a los ya existentes.

Esta etapa permite determinar de manera preventiva posibles acciones a seguir, dado que se identifican y clasifican los eventos adversos según el tipo de riesgo al que corresponden, la interrelación que puede existir entre estos, las áreas expuestas y el posible efecto que se produciría en la situación financiera de la entidad supervisada;

- b. **Medición:** Es la etapa en la cual la entidad supervisada, a través de las herramientas que desarrolla, cuantifica sus niveles de exposición a los diferentes tipos de riesgos que se encuentran presentes en las operaciones que realiza. La medición efectuada considera la frecuencia e impacto de las pérdidas que podrían acontecer, dada la ocurrencia de eventos adversos;
- c. **Monitoreo:** Consiste en el establecimiento de procesos de control al interior de la entidad supervisada, que está asociado entre otros a los sistemas de información que facilitan el seguimiento de la gestión integral de riesgos, ayudando a detectar y corregir oportunamente deficiencias y/o incumplimientos en las políticas, procesos y procedimientos para cada uno de los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la entidad supervisada;
- d. **Control:** Es el conjunto de actividades que se realizan con la finalidad de disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso, que pueda originar pérdidas a la entidad supervisada;
- e. **Mitigación:** Corresponde a las acciones realizadas, los mecanismos y/o coberturas implementadas por la entidad supervisada, para reducir al mínimo las pérdidas incurridas, como consecuencia de la materialización de los sucesos o eventos adversos motivadores de riesgos;
- f. **Divulgación:** Acción orientada a establecer y desarrollar un plan de comunicación que asegure de forma periódica la distribución de información apropiada, veraz y oportuna, relacionada con la entidad supervisada y su proceso de gestión integral de riesgos, destinada al Directorio u Órgano equivalente, así como a las distintas áreas que participan en la toma de decisiones y en la gestión de riesgos. Esta etapa debe coadyuvar a promover un proceso crítico de auto-diagnóstico sobre la gestión integral de riesgos.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS**

**Artículo 1° - (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 a 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, objetivos y lineamientos para las diferentes etapas del proceso de gestión integral de riesgos. Los niveles de exposición considerados como aceptables para cada tipo de riesgo, deben ser establecidos por la entidad supervisada en dichas políticas. Estos niveles, pueden expresarse entre otros, a través de límites internos de exposición al riesgo, definición de las características de los activos y pasivos a ser contratados y/o restricciones para realizar operaciones.

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

**Artículo 3° - (Simulación de escenarios)** Las políticas deben reflejar un manejo prudente de las operaciones de la entidad supervisada, por lo cual deben incorporar entre otros aspectos, el análisis de distintos escenarios alternativos y el establecimiento de márgenes con relación a los niveles de exposición al riesgo definidos, 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 4° - (Tratamiento de excepciones)** La entidad supervisada, que producto de un análisis integral de riesgos, decida establecer un tratamiento de excepciones a sus políticas internas, que no puede estar relacionado con el cumplimiento del marco normativo y legal vigente, 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.

**Artículo 5° - (Procesamiento de la información)** Las políticas deben establecer la utilización de los sistemas informáticos que propicie un adecuado procesamiento de la información para la gestión integral de riesgos, contemplando medidas de seguridad y planes de contingencia que protejan la información.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 6°- (Desarrollo de procedimientos)** La entidad supervisada debe desarrollar e implementar procedimientos formales para la gestión integral de riesgos, 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 integral de riesgos.

Los procedimientos desarrollados deben servir de soporte funcional y operativo para la gestión integral de riesgos 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, para medir los distintos tipos de riesgos asumidos y la interrelación que puede existir entre éstos, deben formar parte de los procedimientos que desarrolla.

**Artículo 7°- (Grupos Financieros)** La Sociedad Controladora, adicionalmente a lo dispuesto en los artículos precedentes, debe instruir a sus Empresas Financieras Integrantes del Grupo que adecuen sus estrategias, políticas, procedimientos de gestión de riesgos y otras normas internas de similar naturaleza, en función a las directrices que establezca dicha sociedad, debiendo comprender, entre otros, la gestión de los riesgos de autonomía, de contagio, de transparencia y de reputación, considerando, entre otros, las operaciones intragrupo, así como las actuaciones que realicen como Grupo Financiero.

**Artículo 8°- (Nuevas operaciones y servicios financieros no previstos)** La entidad supervisada, en el marco de lo establecido en el párrafo II del Artículo 120 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), para iniciar nuevas operaciones y servicios financieros no previstos en la citada Ley, debe solicitar autorización a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), quien podrá aceptar o rechazar la solicitud con carácter general, por tipo de entidad, adjuntando para el efecto:

- a. Copia del Acta de Reunión de Directorio u Órgano Equivalente en la que conste la aprobación de dicha instancia para la realización de la nueva operación o servicio financiero;
- b. Informe de Gerencia General sobre la factibilidad económica, operativa y tecnológica de la implementación de la nueva operación o servicio financiero, así como del cumplimiento legal en dicha implementación;
- c. Informe de la Unidad de Gestión de Riesgos sobre la gestión de riesgos asociados a la prestación de la nueva operación o servicio financiero;
- d. Informe de Auditoría Interna avalando el cumplimiento de la normativa aplicable, para la prestación de la nueva operación o servicio financiero.

ASFI podrá requerir, cuando lo considere pertinente, ampliaciones y aclaraciones sobre los informes presentados u otra información para su evaluación.

En caso de ser requerida la incorporación de algún servicio de pago o instrumento electrónico de pago, la entidad supervisada debe solicitar la no objeción previa del Banco Central de Bolivia (BCB), de acuerdo con la normativa aplicable emitida por el BCB.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Presentada la documentación antes detallada, ASFI emitirá, la Resolución autorizando o rechazando la realización de la nueva operación o servicio financiero no previsto en la LSF.

La emisión de la Resolución de autorización no impide o restringe a ASFI de cancelar dicha autorización, de forma posterior, cuando se adviertan: incumplimientos o malas prácticas, que el perfil de riesgo de la entidad supervisada supera los niveles de tolerancia definidos por ésta, desvíos u otros que afecten al consumidor financiero.

**Artículo 9°- (Nuevos productos financieros)** La entidad supervisada en el desarrollo y aprobación interna de nuevos productos financieros y modificaciones a productos, operaciones o servicios financieros ya autorizados, debe prestar especial atención a los factores de riesgo operativo asociados a la sofisticación de los servicios financieros, la modernización continua de la tecnología y las telecomunicaciones, así como la incursión en nuevos mercados, en el marco de lo establecido en el párrafo II del Artículo 453 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

Antes de poner un producto financiero, nuevo o modificado, a disposición del consumidor financiero, la entidad supervisada debe contar con la documentación que se detalla a continuación:

- a. Copia del Acta de Reunión de Directorio u Órgano equivalente que autorice su implementación o modificación;
- b. Informe de Gerencia General referido a su factibilidad operativa, tecnológica y legal, de acuerdo a su complejidad, el cumplimiento de las políticas internas para su aprobación, además del análisis económico financiero en cuanto a su implementación;
- c. Informe de la Unidad de Gestión de Riesgos que considere los riesgos asociados a su prestación, señalando las estrategias de cobertura de riesgos;
- d. Modelo de contrato a ser utilizado, si corresponde;
- e. Las modificaciones correspondientes a los planes de contingencia y continuidad de operaciones, cuando corresponda;
- f. Las modificaciones realizadas a las políticas y procedimientos, cuando corresponda;
- g. Actividades de educación financiera relacionadas con las características del nuevo producto o servicio financiero, sus usos, beneficios y riesgos, dirigidas a los consumidores financieros;
- h. Detalle de capacitaciones brindadas a los funcionarios de la entidad supervisada para la prestación del nuevo producto financiero.

Esta información permanecerá en la entidad supervisada a disposición de ASFI.

La implementación de estos productos será evaluada por ASFI, pudiendo ordenar la suspensión de los mismos cuando se adviertan: incumplimientos o malas prácticas, que el perfil de riesgo de la entidad supervisada supera los niveles de tolerancia definidos por ésta, desvíos u otros que afecten al consumidor financiero.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES EN LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS**

**Artículo 1°- (Estructura organizacional)** Para la gestión integral de riesgos, la entidad supervisada debe establecer una adecuada estructura organizacional, que delimite claramente, las obligaciones, funciones y responsabilidades, así como los niveles de dependencia e interrelación existente entre las áreas involucradas en la gestión integral de riesgos y las áreas de monitoreo y control del riesgo las cuales deben estar adecuadamente segregadas. Todos estos aspectos deben estar contemplados en un manual de organización y funciones. En el caso de las EFIG, dicho documento además tiene que incorporar aspectos relacionados con su participación a nivel de grupo financiero, en concordancia con lo determinado por su Sociedad Controladora.

A fin de evitar posibles conflictos de interés que puedan afectar el desempeño de las funciones de gestión integral de riesgos, 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 gestión integral de riesgos.

**Artículo 2°- (Responsabilidades y Funciones del Directorio u Órgano equivalente)** El Directorio u Órgano equivalente, de la entidad supervisada, es responsable de la gestión integral de riesgos, debiendo en consecuencia cumplir, además de las funciones que se dispone en la normativa específica desarrollada para cada tipo de riesgo, al menos las siguientes tareas:

- a. Conocer y comprender los riesgos inherentes a los que está expuesta la entidad supervisada o el grupo financiero, según corresponda, a fin de establecer una estrategia y lineamientos para la gestión integral de riesgos, así como el perfil de riesgos que sea aceptable;
- b. Aprobar y revisar periódicamente el marco conceptual para la gestión integral de riesgos y de cada riesgo en particular;
- c. Aprobar, revisar, actualizar y realizar seguimiento a las estrategias, políticas y procedimientos para identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar y divulgar la gestión integral de riesgos;
- d. Aprobar y revisar periódicamente los límites internos prudenciales para cada tipo de riesgo los que deben ser compatibles con las actividades, estrategias y objetivos institucionales;
- e. Aprobar el tratamiento de excepciones temporales a sus políticas y límites internos, cuando corresponda;
- f. Aprobar las metodologías de medición de niveles de exposición para los distintos tipos de riesgo;
- g. Aprobar la estructura organizacional para la gestión integral de riesgos así como sus manuales de organización y funciones, debiendo asegurarse que se encuentran permanentemente actualizados y que existe una clara delimitación de líneas de responsabilidad y de segregación de funciones de todas las áreas involucradas;
- h. Aprobar la incursión de la entidad supervisada en nuevas operaciones y servicios financieros o la introducción de nuevos productos financieros, así como modificaciones a los ya existentes,

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

de acuerdo con las estrategias del negocio, normas legales y estatutarias, en cumplimiento a las políticas internas para la gestión integral de riesgos y las definidas para su aprobación, cuando corresponda;

- i. Asegurar que la entidad supervisada cuente con sistemas de información que permitan una apropiada gestión integral de riesgos y que los informes periódicos presentados al Directorio u Órgano equivalente y/o alta gerencia reflejen el perfil de riesgos de la entidad;
- j. Evaluar los riesgos asumidos por la entidad supervisada o el grupo financiero, según corresponda, la evolución y el perfil de los mismos y las necesidades de cobertura que presenten;
- k. Convocar a reunión extraordinaria con el Comité de Gestión Integral de Riesgos, cuando se detecten desviaciones a los límites, políticas y/o procedimientos y cuando la desviación detectada lo amerite;
- l. Revisar y aprobar los planes de contingencia de acuerdo al tipo de riesgo, así como el plan de continuidad de las operaciones de la entidad supervisada;
- m. Designar a los miembros del Comité de Gestión Integral de Riesgos;
- n. Conformar una Unidad de Gestión de Riesgos y designar al responsable de esta unidad;
- o. Asegurar que la Unidad de Gestión de Riesgos desarrolle sus funciones con absoluta independencia, para lo cual debe 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;
- p. Asumir una actitud proactiva y preventiva frente a la gestión de los riesgos y garantizar la efectividad de los mecanismos de difusión de la cultura de gestión integral de riesgos y de cada uno en particular, hacia todos los niveles de la estructura organizacional;
- q. Asegurar que el nivel patrimonial de la entidad supervisada o grupo financiero, según corresponda, es suficiente para cubrir sus niveles de riesgo;
- r. Informar a la Sociedad Controladora respecto a la gestión integral de riesgos de la EFIG, cuando corresponda.

**Artículo 3°- (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 integral de riesgos y de establecer las acciones preventivas o correctivas que correspondan, para lo cual debe efectuar mínimamente las siguientes funciones además de las establecidas en la normativa desarrollada específicamente para cada riesgo:

- a. Implementar el sistema de gestión integral de riesgos, aprobado por el Directorio u Órgano equivalente. En el caso de las EFIG y las que no son integrantes de un grupo financiero éste debe ser aplicado a todos los productos nuevos y existentes, procesos y sistemas, optimizando la relación riesgo-retorno;
- b. Desarrollar e implementar acciones conducentes al cumplimiento de políticas, procedimientos y mecanismos de mitigación de los diferentes tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad supervisada o grupo financiero, según corresponda;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- c. Implementar y velar por el cumplimiento de los manuales de procedimientos organización y funciones y otros relacionados con la gestión integral de riesgos y disponer su permanente revisión y actualización;
- d. Establecer programas de capacitación y actualización sobre gestión de riesgos para el personal de la unidad de riesgos y para todo aquel involucrado en las operaciones que impliquen riesgo para la entidad supervisada;
- e. Asegurar el cumplimiento estricto de las disposiciones contenidas en la presente Directriz.

**Artículo 4°- (Responsabilidades y Funciones del Comité de Gestión Integral de Riesgos)**

Este Comité es responsable del diseño de las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos para la eficiente gestión integral de riesgos y de los límites de exposición a los diferentes tipos de riesgo. Debe cumplir mínimamente las siguientes funciones:

- a. Diseñar y proponer para la aprobación del Directorio u Órgano equivalente, las estrategias, políticas y procedimientos para la gestión integral de riesgos, 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 límites de exposición y niveles de exposición al riesgo;
- c. Evaluar y proponer al Directorio u Órgano equivalente, cuando así se analice y determine el tratamiento de excepciones temporales a sus límites y políticas internas, relacionadas con la gestión de cada riesgo en particular, las que deben contemplar mecanismos de control de riesgos, cuando corresponda;
- d. Proponer al Directorio u Órgano equivalente de la entidad supervisada, metodologías de medición de las exposiciones para cada tipo de riesgo y que permitan además establecer el impacto en su situación financiera;
- e. Informar periódicamente al Directorio u Órgano equivalente y cuando lo considere pertinente la exposición a los diferentes tipos de riesgo, la interrelación que existe entre estos y los efectos negativos que se podrían producir; así como el cumplimiento de los límites de exposición a riesgos y políticas internas;
- f. Proponer al Directorio u Órgano equivalente de la entidad supervisada, mecanismos para que se asegure la correcta ejecución de las estrategias, políticas, metodologías, procesos y procedimientos para la gestión integral de los riesgos por parte de la gerencia general y las áreas involucradas;
- g. Proponer al Directorio u Órgano equivalente de la entidad supervisada, planes de contingencia para hacer frente a situaciones atípicas extremas, según lo dispuesto en la normativa específica desarrollada para cada riesgo;
- h. Solicitar informes con anterioridad, a la periodicidad establecida, cuando a su propio juicio sea necesario o existan cambios significativos en los procesos y prácticas en el sistema de gestión integral de riesgos o en caso de que se observe un deterioro en la estabilidad financiera, solvencia y liquidez de la entidad supervisada o del grupo financiero, según corresponda;
- i. Asegurar en todo momento, el conocimiento por parte de todo el personal involucrado en la toma de riesgos, de los límites de exposición a los diferentes tipos de riesgo y perfil de riesgos;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- j. Proponer al Directorio u Órgano equivalente, sistemas de información relacionados con la gestión integral de riesgos, los que deben contemplar reportes de exposición a cada uno de los riesgos, y reportes de cumplimiento de límites establecidos, así como recomendaciones de acciones correctivas si corresponde;
- k. Conocer y efectuar seguimiento de las observaciones y recomendaciones que, con distintos motivos, formule la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero](#), en el marco de sus competencias;
- l. 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 integral de riesgos y/o producto de las observaciones formuladas por la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero](#);
- m. Otras funciones que determine el Directorio u Órgano equivalente o que sean dispuestas por la [ASFI](#).

El Comité de Gestión Integral de Riesgos debe contar con un Manual de Organización y Funciones en el que se determine, además, la periodicidad de sus reuniones y la información que debe remitir al Directorio u Órgano equivalente y alta gerencia. Las decisiones determinadas en las reuniones de este Comité deben constar en un Libro de actas, el cual debe 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 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, controlar, mitigar y divulgar los diferentes tipos de riesgos y la interrelación que existe entre los mismos, en forma independiente de las áreas de negocios y de registro de operaciones.

Esta Unidad además de cumplir con las funciones establecidas para cada tipo de riesgo de acuerdo con la normativa específica desarrollada para este fin, debe realizar mínimamente las siguientes tareas:

- a. Velar que la gestión integral de riesgos considere todos los tipos de riesgos en que incurre la entidad supervisada o grupo financiero, según corresponda, dentro de sus diversas unidades de operaciones y negocios, así como la interrelación que puede existir entre estos;
- b. Preparar y someter a consideración del Comité de Gestión Integral de Riesgos, estrategias alternativas para gestionar integralmente todos los riesgos a los que se expone la entidad supervisada o grupo financiero, según corresponda;
- c. Apoyar al Comité de Gestión Integral de Riesgos en el diseño de políticas para la gestión integral de riesgos, de acuerdo con los lineamientos que fije el Directorio u Órgano equivalente de la entidad supervisada;
- d. Participar en el desarrollo de manuales de procedimientos para la apropiada identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación de la gestión integral de riesgos;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- e. Elaborar y someter a consideración del Comité de Gestión Integral de Riesgos las metodologías a ser utilizadas en las diferentes etapas del proceso de gestión integral de riesgos;
- f. Efectuar seguimiento al cumplimiento de los límites de exposición para cada tipo de riesgo;
- g. Investigar, documentar y evaluar las causas que originan desviaciones a los límites de exposición al riesgo y políticas internas, e identificar si éstas se presentan en forma recurrente, debiendo informar de manera oportuna sus resultados al Comité de Gestión Integral de Riesgos;
- h. Analizar las condiciones del entorno económico, de la industria y de los mercados en los que opera la entidad supervisada, sus efectos en sus niveles de exposición de riesgos, así como las pérdidas potenciales en las que podría incurrir ante eventos adversos;
- i. Diseñar y someter a consideración del Comité de Gestión Integral de Riesgos un sistema de información para uso interno de la entidad supervisada, que refleje su perfil de riesgos o del grupo financiero, cuando corresponda y posibilite realizar ejercicios de simulación de escenarios;
- j. Informar al Comité de Gestión Integral de Riesgos y a las áreas de decisión correspondientes, sobre el nivel de exposición a los diferentes tipos de riesgo, así como su administración, de acuerdo a las políticas y procedimientos establecidos por la entidad supervisada;
- k. Proporcionar al Comité de Gestión Integral de Riesgos, Gerente General, gerentes de las áreas de negocios y demás instancias pertinentes, la evolución histórica de los niveles de exposición al riesgo asumidos por la entidad supervisada o grupo financiero, según corresponda;
- l. Alertar sobre los posibles impactos negativos en el patrimonio, estructura financiera y de resultados, de la entidad supervisada o grupo financiero, cuando corresponda, como efecto de los riesgos asumidos;
- m. Elaborar y proponer al Comité de Gestión Integral de Riesgos planes de contingencia, para hacer frente a situaciones atípicas según lo dispuesto en la normativa específica desarrollada para cada riesgo;
- n. 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;
- o. Elaborar con eficiencia y oportunidad la información requerida por la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero](#);
- p. Coordinar con las áreas operativas y administrativas en lo referente a la correcta identificación, medición, monitoreo, control y divulgación de los diferentes tipos de riesgos asumidos por la entidad supervisada;
- q. Difundir la cultura de gestión integral de riesgos en toda la estructura organizacional de la entidad supervisada, estableciendo un lenguaje común basado en las definiciones de la presente Directriz y la normativa específica desarrollada para cada tipo de riesgo;
- r. Las demás que determine el Comité de Gestión Integral de Riesgos, Directorio u Órgano equivalente o que sean dispuestas por la [ASFI](#).



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 6° - (Requisitos de los integrantes del Comité de Gestión Integral de Riesgos y de la Unidad de Gestión de Riesgos)** Los integrantes del Comité de Gestión Integral de Riesgos, así como los funcionarios de la Unidad de gestión de riesgos, deben contar con una adecuada 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 generen conflicto de interés o que limite su independencia.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS**

**Artículo 1° - (Sistemas de información)** La entidad supervisada debe desarrollar e implementar sistemas de información y mecanismos de divulgación que le permitan una adecuada gestión integral de riesgos.

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 de riesgo y de los resultados de las acciones adoptadas, lo cual significa un monitoreo permanente a través de un sistema de información, que considere todos los tipos de riesgo, su interrelación y que esté preparado para satisfacer las necesidades particulares de la entidad supervisada.

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 2° - (Reportes de información)** La entidad supervisada integrante o no de un grupo financiero, debe desarrollar e implementar formalmente informes y reportes efectivos, comprensivos y oportunos que le permitan una eficiente gestión integral de riesgos y de cada riesgo en particular, diferenciando los mismos con base en los requerimientos de los distintos niveles de la institución y a una frecuencia establecida.

La entidad supervisada, elaborará anualmente, un informe sobre la gestión integral de riesgos, en el cual se debe señalar mínimamente lo siguiente:

- a. La entidad supervisada conoce los riesgos a los cuales se enfrenta y ha definido su nivel de exposición a los mismos. Se debe señalar brevemente los riesgos identificados;
- b. Ha implementado un apropiado sistema de gestión integral de riesgos de acuerdo a lo establecido en la normativa emitida por [ASFI](#), describiendo resumidamente las características del mismo;
- c. Las excepciones temporales que se generaron a las políticas y límites internos, si corresponde;
- d. La evolución histórica trimestral de los riesgos asumidos por la entidad supervisada, que considere mínimamente dos gestiones (perfil de riesgo).

El Informe sobre la gestión integral de riesgos debe ser remitido a ASFI, acompañado de la copia notariada del acta de Directorio u Órgano equivalente que refleja la aprobación del mismo, conforme lo dispuesto en el Reglamento para el Envío de Información, contenido en la RNSF.

**Artículo 3° - (Informes y reportes de las sociedades controladoras)** La Sociedad Controladora, debe instaurar formalmente informes y reportes que le permitan efectuar la gestión integral de riesgos del grupo financiero, que se encuentra bajo su control.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

La Sociedad Controladora debe presentar a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, la siguiente información:

- a. Informe anual sobre la gestión integral de riesgos de grupo, hasta el 31 de marzo del siguiente año, que contenga mínimamente lo siguiente:

**1. Descripción de las actividades que desarrollan las empresas financieras que conforman el grupo financiero;**

**2. Descripción de los riesgos que enfrenta el grupo financiero, identificando tipos y características, que atañen a cada EFIG, así como los mecanismos implementados para su administración o gestión:** En la identificación de mecanismos para la administración o gestión de los riesgos del Grupo Financiero, se deben establecer objetivos e incluir aspectos sobre la identificación, medición, control, monitoreo, evaluación, mitigación y divulgación de riesgos del Grupo Financiero. Adicionalmente, se deben tomar en cuenta de manera enunciativa y no limitativa, los siguientes:

- i. Análisis de los riesgos de autonomía, contagio, transparencia, concentración y de reputación. En caso que en el Grupo Financiero participen EFIG relacionadas al mercado de seguros, además deben incorporar los riesgos de seguros relacionados con el grupo;
- ii. Explicación y detalle de los mecanismos relativos a la gestión integral de riesgos del Grupo Financiero,
- iii. Detalle de operaciones intragrupo, señalando si las mismas se enmarcan en lo dispuesto en el [Artículo 400 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros](#) y en el [Reglamento para Grupos Financieros, contenido en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros](#);
- iv. Resumen de las políticas y procedimientos que mantiene la Sociedad Controladora, detallando, entre otros, la gestión del patrimonio y solvencia del Grupo Financiero; la autorización, control y monitoreo de las operaciones intragrupo, incluyendo las obligaciones del Directorio, administradores y demás personal responsable; control de riesgos y fortalecimientos patrimoniales a nivel de grupo o para cada EFIG; las determinaciones ante la existencia de un déficit patrimonial a nivel consolidado o individual y las acciones que se deben asumir a efectos de revertir dicha situación;
- v. Los componentes, sistemas y mecanismos de información, comunicación, coordinación y control de la Sociedad Controladora con las EFIG;
- vi. Detalle de las prácticas contables aplicables, con énfasis en las políticas de constitución de provisiones y reservas técnicas;
- vii. Descripción de los sistemas y mecanismos para la prevención de lavado de activos y del financiamiento al terrorismo que mantiene el Grupo Financiero;
- viii. Planes y medidas correctivas que mitiguen los riesgos inherentes al Grupo Financiero;
- ix. Cumplimiento de los límites legales establecidos para cada EFIG y como Grupo Financiero;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

- x. Las excepciones temporales que se generaron a las políticas y límites internos, si corresponde.

**3. Análisis cualitativo y cuantitativo de la situación financiera consolidada del grupo financiero con enfoque de riesgos;** En el citado análisis se debe precisar:

- i. Descripción de la situación financiera consolidada y análisis de los riesgos que enfrenta el Grupo Financiero considerando sus principales indicadores financieros, entre otros, calidad de activos, endeudamientos, gestión, solvencia, rentabilidad y crecimiento, así como las proyecciones sobre estos indicadores;
- ii. Evaluación del grado de cumplimiento de lo estipulado en la Ley N° 393 de Servicios Financieros y disposiciones conexas, con énfasis en los requerimientos patrimoniales y límites de grupo;
- iii. Detalle de las acciones adoptadas, tomando en cuenta incluso el último informe para la gestión integral de riesgos de grupo en caso de existencia del mismo, sobre los mecanismos implementados para dicha gestión;
- iv. Análisis de la situación financiera de alguna de las EFIG, en caso de resultar necesario de acuerdo con el impacto que tenga dicha situación en el Grupo Financiero.

ASFI, podrá requerir otras precisiones, ajustes o complementaciones en el informe, según las particularidades de cada Grupo Financiero.

- b. Reporte del estado de situación de la administración integral de riesgos de grupo, al cierre del mes de junio de cada año, que contemple entre otros, un recuento de la evaluación cualitativa y cuantitativa de los riesgos que enfrenta a nivel consolidado y de la aplicación de mecanismos de identificación y administración de tales riesgos en los últimos doce (12) meses.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 6: ROL DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

**Artículo Único (Unidad de Auditoría Interna)** La Unidad de auditoría interna debe desempeñar un rol independiente en la gestión integral de riesgos, cumpliendo al margen de las funciones establecidas en la normativa específicamente desarrollada para cada tipo de riesgo, las siguientes:

- a. Verificar que tanto las áreas comerciales, operativas y financieras como la Unidad de gestión de riesgos, hayan ejecutado correctamente las estrategias, políticas, procesos y procedimientos aprobados por el Directorio u Órgano equivalente, para la gestión integral de riesgos.

En el caso de las Sociedades Controladoras de Grupos Financieros, la verificación que debe efectuar la Unidad de Auditoría Interna, se concentrará en la Unidad de Gestión de Riesgos, dado su objeto social exclusivo;

- b. Verificar la implementación de sistemas de control interno efectivos relacionados con la gestión integral de riesgos;
- c. Verificar el correcto registro de la información utilizada para el monitoreo y control de la gestión integral de riesgos, mínimamente en cuanto a su integridad, consistencia, oportunidad y validez;
- d. Realizar la revisión del cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades encomendadas a la Unidad de gestión de riesgos;
- e. Elevar informes al Directorio u Órgano equivalente de la entidad supervisada, a través de su Comité de Auditoría o Consejo de Vigilancia según corresponda, acerca de los resultados obtenidos y las recomendaciones sugeridas, derivadas de sus revisiones;
- f. Efectuar seguimiento, de las observaciones y/o recomendaciones emitidas a las diferentes áreas y comunicar los resultados obtenidos al Directorio u Órgano equivalente, a través de su Comité de Auditoría o Consejo de Vigilancia según corresponda.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 7: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1°- (Responsabilidad)** Es responsabilidad del Gerente General de la entidad supervisada, el cumplimiento y difusión interna de la presente normativa, así como de efectuar el control y seguimiento correspondiente.

**Artículo 2°- (Infracciones)** Se consideran infracciones específicas las siguientes:

- a. La omisión de implementar sistemas, metodologías y herramientas formales para la gestión integral de riesgos;
- b. No se incluya en el proceso de gestión integral de riesgos, la totalidad de los tipos de riesgo a los que se encuentra expuesta la entidad supervisada, ni la interrelación que puede existir entre éstos;
- c. Las responsabilidades y funciones de las diferentes instancias y áreas involucradas en la gestión integral de riesgos, no se encuentran delimitadas;
- d. La ausencia de mecanismos de control interno, necesarios para la gestión integral de riesgos.

**Artículo 3°- (Régimen de sanciones)** El incumplimiento o inobservancia a la presente norma dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

***SECCIÓN 8: DISPOSICIONES TRANSITORIAS***

**Artículo Único (Plazo de adecuación)** La entidad supervisada, debe adecuar hasta el 31 de diciembre de 2013 sus estrategias, políticas, procedimientos, manuales, estructura organizativa y sistemas de información, de acuerdo a lo dispuesto en la presente Directriz

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CONTROL DE VERSIONES**

<b>L03T01C01</b>		<b>Secciones</b>							
<b>Circular</b>	<b>Fecha</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
ASFI/564/2018	01/08/2018	*	*	*	*				
ASFI/543/2018	15/05/2018	*							
ASFI/536/2018	16/04/2018					*			
ASFI/533/2018	28/03/2018	*	*	*		*			
ASFI/512/2017	22/12/2017			*		*			
ASFI/351/2015	19/11/2015	*		*	*	*	*	*	
ASFI/153/2012	28/11/2012	*	*	*	*	*	*	*	*

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS***CAPÍTULO II: DIRECTRICES BÁSICAS PARA LA GESTIÓN DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO*****SECCIÓN 1: ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1° - (Objeto)** El presente Capítulo tiene por objeto establecer principios y lineamientos básicos que mínimamente las entidades de intermediación financiera y las empresas de servicios financieros complementarios deben cumplir respecto a la adopción e implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, de acuerdo a su naturaleza, tamaño y complejidad de operaciones.

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

**Artículo 3° - (Definiciones)** Para efectos de la presente Directriz se utilizarán 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. **Código de ética:** Conjunto de principios y valores generales que rigen las actuaciones y los estándares de comportamiento ético que se espera de todos los integrantes de la entidad supervisada incluyendo el nivel ejecutivo, órganos colegiados y socios;
- c. **Comité de gobierno corporativo:** Es la instancia creada por la entidad supervisada, encargada de evaluar la implementación de las acciones y mecanismos necesarios para consolidar un buen gobierno corporativo;
- d. **Comité de gestión integral 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 integral de los riesgos –crediticio, de mercado, liquidez, operativo, legal y otros- y de proponer los límites de exposición a éstos.

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.

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 establecidas 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 gestión integral de riesgos, en el marco de lo dispuesto en los artículos 256 y 307 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), respectivamente.

La conformación de los Comités específicos para la administración de cada tipo de riesgo, se registrará de acuerdo a las particularidades establecidas en la normativa desarrollada para cada



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

tipo de riesgo;

- e. **Conflicto de interés:** Toda situación o evento en los que intereses personales, directos o indirectos de los socios, directores, consejeros, síndicos, fiscalizadores internos, inspectores de vigilancia, ejecutivos y/o demás funcionarios de la entidad supervisada, interfieren con los deberes que les competen a éstos, o los llevan a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al correcto y real cumplimiento de sus responsabilidades;
- f. **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;
- g. **Gobierno Corporativo:** Conjunto de principios, políticas, normas y medidas que regulan las relaciones entre los integrantes de los Órganos de Gobierno de la entidad supervisada, que le permitirán desempeñarse mínimamente bajo estándares de eficiencia, equidad, transparencia y probidad;
- h. **Grupos de interés:** Involucran a las personas naturales o jurídicas interesadas en el desempeño de la entidad supervisada, debido a que se ven afectadas por el desarrollo de sus actividades y por las reglas de su Gobierno Corporativo. Principalmente son: los socios, acreedores, clientes, usuarios, funcionarios, **ASFI** y la población en general;
- i. **Independencia:** Es la capacidad de extraer conclusiones propias, tras haber considerado con imparcialidad toda la información y opiniones relevantes, sin influencia indebida alguna por parte de las instancias con poder de decisión, ni de intereses internos o externos inadecuados;
- j. **Informe de Gobierno Corporativo:** Documento que revela la situación de la entidad supervisada en materia de Gobierno Corporativo;
- k. **Órganos de Control:** Corresponde a las unidades de Auditoría Interna y los órganos internos, cuyas denominaciones son las siguientes: (i) Síndicos, en las sociedades anónimas; (ii) Consejo de Vigilancia, que delegará a no más de dos de sus miembros denominados Inspectores de vigilancia, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito; (iii) Fiscalizadores internos, en las Instituciones Financieras de Desarrollo, Entidades Financieras Comunes, Entidades Financieras de Vivienda y Mutuales de Ahorro y Préstamos en proceso de transformación;
- l. **Órganos de Gobierno:** Corresponde a la Asamblea de Socios o Asociados, a la Junta de Accionistas, al Directorio u Órgano equivalente, la Alta Gerencia, y los correspondientes Órganos de Control;
- m. **Plan Estratégico:** Documento formal, que establece para un período de tiempo determinado, los objetivos (cuantitativos y cualitativos) y principales líneas de acción alineados con la misión y visión de la entidad supervisada, considerando todas las áreas de su estructura;
- n. **Riesgo de Cumplimiento:** Es el riesgo presente y futuro de que los excedentes de percepción o el patrimonio de la entidad supervisada se vean afectados por incumplimientos a la legislación, normativa regulatoria, políticas y estándares éticos;
- o. **Riesgo de Gobierno Corporativo:** Es la posibilidad de pérdidas que se verán reflejadas y cuantificadas en los riesgos administrados, que derivan de fallas y/o conflictos originados en

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

la manera en que el Directorio u Órgano equivalente y la Alta Gerencia se relacionan entre sí y con los grupos de interés, así como de la forma en que dirigen las actividades y negocios de la entidad supervisada;

- p. **Riesgo de Reputación:** Es la posibilidad de sufrir pérdidas por la disminución de la confianza en la integridad de la entidad supervisada que surge cuando el buen nombre de la misma es afectado. El riesgo de reputación puede presentarse a partir de otros riesgos inherentes a las actividades de la entidad supervisada;
- q. **Socio:** Corresponde al accionista de los Bancos; al socio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas y Societarias y de las Entidades Financieras de Vivienda; al asociado de las Mutuales de Ahorro y Préstamo en proceso de transformación, de las Entidades Financieras Comunes e Instituciones Financieras de Desarrollo y a los accionistas o socios de las empresas de servicios financieros complementarios contempladas en el ámbito de aplicación del presente Reglamento, que cuenten con licencia de funcionamiento otorgada por [ASFI](#).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 2: DE LA ADOPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

**Artículo 1°- (Implementación de un buen gobierno corporativo)** La máxima autoridad (Junta o Asamblea de Socios) de una entidad supervisada, es responsable de promover la implementación de las acciones y mecanismos necesarios que permitan consolidar un buen gobierno corporativo, en el cual las funciones de administración y las de control, permitan una toma de decisiones con un adecuado nivel de comprensión y entendimiento, que beneficie a los grupos de interés.

El establecimiento de buenas prácticas debe buscar mitigar la exposición de la entidad supervisada, a riesgos tales como el de gobierno corporativo, de reputación y de cumplimiento.

**Artículo 2°- (Principios para un buen gobierno corporativo)** La entidad supervisada en la implementación de un buen gobierno corporativo debe observar mínimamente los siguientes principios:

- a. La estructura organizativa debe reflejar una clara segregación de responsabilidades y funciones, acorde a la estrategia, tamaño y complejidad de las operaciones de la entidad supervisada; evitando la concentración de labores y decisiones en pocas personas, así como la generación de posibles conflictos de interés;
- b. Los valores corporativos, objetivos estratégicos, códigos de conducta y otros estándares apropiados de comportamiento, deben estar formalmente establecidos en documentos específicos;
- c. Los miembros de las instancias directivas y de la Alta Gerencia deben ser aptos para sus cargos, comprender claramente las normas regulatorias y sus funciones en el gobierno corporativo y ser capaces de aplicar su buen juicio en asuntos que atañen a la entidad supervisada;
- d. La interacción y cooperación entre los Órganos de Gobierno, debe realizarse a través de mecanismos formalmente establecidos, precautelando la independencia entre las áreas de gestión y control;
- e. Las políticas y procedimientos desarrollados en el marco del buen gobierno corporativo deben ser claros y transparentes.
- f. El desempeño global de la entidad supervisada y de los Órganos de Gobierno Corporativo debe ser susceptible de ser medido;
- g. El Gobierno Corporativo debe promover mecanismos de revelación de información transparentes con el propósito de incrementar la participación de los grupos de interés;
- h. La realización de operaciones complejas, o que incorporen compromisos para los Socios o afecten sus derechos, deben ser explicadas claramente por el Directorio u Órgano equivalente en las instancias correspondientes.

**Artículo 3°- (Comité de Gobierno Corporativo)** La entidad supervisada debe constituir un Comité de Gobierno Corporativo, conformado por un miembro del Directorio u Órgano equivalente, que será quien lo presida, el Gerente General, y los representantes de las instancias, relacionadas con el manejo de conflictos y el cumplimiento de códigos o reglamentos de conducta.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Este Comité es responsable de evaluar el grado de cumplimiento de los lineamientos básicos de buen gobierno corporativo establecidos en la presente norma y del contenido del reporte de gobierno corporativo señalado en el Artículo 3°, Sección 7, de esta Directriz.

A efecto del trabajo que debe desarrollar ésta instancia, puede solicitar al Comité de Gestión Integral de Riesgos copia de los informes que éste dirige al Directorio u Órgano equivalente de la entidad supervisada, referidos a la exposición a los diferentes tipos de riesgos.

**Artículo 4° - (Establecimiento de Políticas y procedimientos)** La entidad supervisada en la implementación de las buenas prácticas de gobierno corporativo debe contar con políticas y procedimientos, aprobados por el Directorio u Órgano equivalente. Éstas deben favorecer conductas éticas y deseadas en los funcionarios y reconocer los derechos de los grupos de interés.

La entidad supervisada debe contar mínimamente con las siguientes políticas:

- a. Política de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, promoción, rotación y remoción del personal ejecutivo y demás funcionarios. Considerando lo dispuesto en la [Sección 6, Capítulo II, Título IX, Libro 3°, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros](#), para el caso del auditor interno;
- b. Política de retribución, acorde a la cultura y situación financiera de la entidad supervisada. En la misma, las entidades de intermediación financiera, deben considerar lo establecido en el [inciso h\), Artículo 464 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros \(LSF\)](#);
- c. Política para el manejo y resolución de conflictos de interés;
- d. Política de revelación de información, que incluya criterios para calificar el carácter confidencial de la información;
- e. Política de interacción y cooperación entre los diferentes grupos de interés;
- f. Política para la sucesión de la Alta Gerencia;
- g. Política para aprobar estructuras, instrumentos, nuevas operaciones y servicios financieros o nuevos productos financieros, así como modificaciones a los ya existentes;
- h. Política para el uso de activos de la entidad supervisada;
- i. Políticas que determinen los medios para alcanzar los objetivos y para supervisar el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno;

La entidad supervisada debe desarrollar manuales de procedimientos, que permitan operativizar las políticas establecidas para la gestión de un buen gobierno corporativo, debiendo estar en concordancia con el esquema de organización y las funciones y responsabilidades de las áreas e instancias involucradas.

**Artículo 5° - (Elementos de un buen gobierno corporativo)** La entidad supervisada en la adopción de buenas prácticas de gobierno corporativo, debe contar mínimamente con los siguientes documentos que deben ser aprobados por su Directorio u Órgano equivalente y ratificados por su Junta o Asamblea de Socios:

- a. Código de Gobierno Corporativo;
- b. Código de Ética;

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**c. Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.**

**Artículo 6°- (Código de Gobierno Corporativo)** La entidad supervisada debe contar con un documento denominado Código de Gobierno Corporativo, que contenga la estructura de gobierno de conformidad a lo regulado en las disposiciones aplicables y Estatuto Orgánico, los valores corporativos, estándares propios y recoja los principios y lineamientos generales mínimos para la adopción e implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo establecidas en la presente norma; así como los mecanismos para verificar que se cumplan, considerando la naturaleza, tamaño y complejidad de sus operaciones. Este documento, debe considerar entre otros aspectos, la mitigación de la exposición a los riesgos de gobierno corporativo, reputación y cumplimiento.

Este código debe exponer de forma clara y amplia, las instancias que forman parte de la toma de decisiones, la formalidad para la celebración de reuniones y de los acuerdos que se adoptan, la existencia de comités, su conformación, funciones y propósito de los mismos. Asimismo, debe incluir aspectos relativos al manejo de las relaciones entre los diferentes grupos de interés, los criterios o deberes de confidencialidad y transparencia de la información y señalar las políticas establecidas para un buen gobierno corporativo.

El Directorio u Órgano equivalente, debe mantener actualizado el código y por lo menos una vez al año, revisarlo.

**Artículo 7°- (Código de Ética)** Este documento se debe constituir en una declaración formal y explícita de los valores y principios morales y profesionales que la entidad supervisada y sus miembros deben adoptar, a fin de construir una cultura ética que favorezca las relaciones al interior y exterior de la misma.

El Directorio u Órgano equivalente, debe promover la difusión del código de ética, entre las diferentes áreas e instancias al interior de la entidad supervisada, y debe comunicar al exterior de la misma, aquellos estándares de conducta que reflejen su cultura ética.

La entidad supervisada, como parte de su estructura de gobierno corporativo debe establecer una instancia interna, encargada de tratar y conciliar controversias relacionadas con el código de ética, e implementar un procedimiento formal para denunciar, resolver y sancionar contravenciones al mismo.

En el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas o Societarias, el Tribunal Disciplinario o de Honor, conformado al amparo de lo establecido en el [Artículo 50 de la Ley N° 356 General de Cooperativas](#), como parte de sus funciones, debe resolver las controversias suscitadas en la aplicación del código de ética de la entidad supervisada.

**Artículo 8°- (Reglamento Interno de Gobierno Corporativo)** La entidad supervisada debe contar con un reglamento interno de gobierno corporativo, que permita evaluar y sancionar cuando corresponda, el incumplimiento demostrado por parte de las instancias directivas, a su Estatuto Orgánico, políticas, procedimientos y/u otro documento establecido internamente para la gestión del buen gobierno corporativo. A este efecto se debe desarrollar procedimientos y determinar las instancias, que estarán encargadas de realizar dicha evaluación, considerando que deben corresponder a una de mayor jerarquía al nivel que se está valorando.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Este reglamento interno de gobierno corporativo, debe incluir además aspectos relativos al manejo de conflictos de interés, existencia de controversias internas y las causales para el cese de funciones, los cuales deben ser ampliamente difundidos.

La entidad supervisada, debe establecer la instancia que atenderá los posibles conflictos de interés, la forma de canalizarlos, su resolución (solución directa, arbitraje u otra instancia) y pronunciamiento que se dará a los mismos. La ocurrencia de los mismos con carácter informativo debe ser comunicada a la [ASFI](#).

Cuando el conflicto de interés se genere a nivel del Directorio u Órgano equivalente, éste debe ser puesto en conocimiento de la Junta o Asamblea de Socios según corresponda.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 3: DE LOS SOCIOS Y LA JUNTA O ASAMBLEA DE SOCIOS**

**Artículo 1° - (Lineamientos relacionados con los derechos de los socios y la Asamblea de Socios o Junta de Accionistas)** En el marco de las buenas prácticas de gobierno corporativo la entidad supervisada debe cumplir con los siguientes principios mínimos con relación a los socios:

- a. Efectuar acciones tendientes a maximizar el valor de los intereses de los socios;
- b. Comunicar sus derechos a los socios, de acuerdo con lo establecido en su Estatuto Orgánico y en el marco legal y normativo vigente;
- c. Realizar la convocatoria a Juntas o Asambleas de Socios de acuerdo a las disposiciones legales establecidas para cada tipo de sociedad de cada entidad supervisada y procurar el efectivo y oportuno conocimiento de los puntos a tratar por los socios;
- d. Establecer mecanismos que faciliten y permitan el acceso oportuno de los socios a la información que requieren;
- e. Respetar el derecho de los socios de participar y estar informados sobre las decisiones que acarreen cambios fundamentales en la entidad supervisada.

**Artículo 2° - (Derechos de propiedad de los socios)** La entidad supervisada, debe establecer formalmente los derechos que tienen los socios, de acuerdo con la naturaleza jurídica bajo la cual se estructura su propiedad. Para este efecto, debe considerar mínimamente los siguientes aspectos:

- a. Trato igualitario;
- b. Protección a los socios;
- c. Mecanismos de comunicación e información a los socios;
- d. Transferibilidad de la participación propietaria.

**Artículo 3° - (Trato igualitario)** Se debe evitar discriminaciones, de modo que los socios puedan ejercer su derecho a voto, conforme a la estructura de propiedad que poseen y lo establecido en su Estatuto Orgánico y disposiciones legales y normativas vigentes.

**Artículo 4° - (Protección a los socios)** Las operaciones que puedan afectar los derechos de los socios, o impliquen asumir compromisos adicionales por parte de los mismos, deben explicarse detalladamente, en un informe previo del Directorio u Órgano equivalente. Los socios deben contar con la posibilidad de obtener reparación cuando se establezca que efectivamente sus derechos no fueron considerados, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y aplicables a cada tipo de sociedad.

**Artículo 5° - (Mecanismos de comunicación e información a los socios)** Se debe establecer canales específicos por los cuales los socios, pueden solicitar información, así como las instancias pertinentes dentro de la entidad supervisada, que tendrán la responsabilidad de atender dichos requerimientos, así como los plazos aplicables. En el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas o Societarias, se debe considerar lo dispuesto en el [inciso d\), Artículo 3°, Sección 6, Capítulo III, Título I, Libro 1°, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros](#).

La instancia definida para cumplir este cometido en la entidad supervisada debe considerar las condiciones que definen a la información confidencial tomando en cuenta entre otros aspectos lo



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

dispuesto en los [Artículos 472 y 473 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros](#) y en sus políticas de revelación de la información.

La difusión de la información (documentación legal, situación financiera, estructura de propiedad y de gestión u otras) a través de medios electrónicos, hacia los socios, debe guardar la seguridad necesaria a fin de que no ponga en riesgo a la entidad supervisada.

**Artículo 6° - (Transferibilidad de la participación propietaria)** Las condiciones de transferencia de la participación de los socios, según corresponda a la naturaleza jurídica de la entidad supervisada, deben ser claras, sin obstaculizar las mismas y estar enmarcadas en las disposiciones legales vigentes. Estas deben estar contenidas en la información legal de la entidad supervisada.

**Artículo 7° - (Junta o Asamblea General de Socios)** El ejercicio de los derechos de los socios se realiza a través de la Junta o Asamblea General, debiendo establecerse de forma clara, los requisitos formales para el desarrollo de las reuniones de este órgano, considerando mínimamente los siguientes aspectos:

- a. Organización y funciones;
- b. Convocatoria;
- c. Acceso a la información con carácter previo;
- d. Representación y mecanismos de delegación de voto.

**Artículo 8° - (Organización y funciones)** La organización y el funcionamiento de este Órgano de Gobierno, debe establecerse de forma específica en el Código de Gobierno Corporativo, conforme se dispone en el Artículo 5°, Sección 2, de la presente norma. En este documento se debe incluir entre otros aspectos, lo relativo a la convocatoria a Juntas o Asambleas, acciones preliminares que se deben desarrollar, su conformación, disposición o difusión de la información, requisitos de quórum o concurrencia, condiciones para el uso de los derechos, reglas de votación, adopción de acuerdos.

**Artículo 9° - (Convocatoria)** Se debe considerar los plazos legales establecidos para convocar a Juntas o Asambleas Ordinarias o Extraordinarias, debiendo realizar las mismas con la suficiente antelación, tomando en cuenta la estructura de la entidad supervisada y las características de los socios. En el Código de Gobierno Corporativo, se debe especificar las instancias, situaciones y procedimientos que se tienen que seguir para realizar convocatorias, considerando las disposiciones legales vigentes, la comisión de infracciones, la inobservancia de plazos para la convocatoria, la atención de solicitudes de socios que representan una minoría y otros aspectos según corresponda.

La convocatoria a Junta o Asamblea de Socios se debe efectuar a través de medios de difusión eficaces que propicien la debida asistencia a estas reuniones, tomando en cuenta las características de los socios. El aviso de convocatoria debe ser suficientemente detallado e indicativo de la agenda.

El establecimiento de un régimen de incentivos y/o sanciones para que los socios asistan a las Juntas o Asambleas debe enmarcarse en lo dispuesto en la [Ley N° 393 de Servicios Financieros](#).

La introducción de temas a debatir en la Junta o Asamblea por parte de un número mínimo de socios, debe regirse de acuerdo, a las disposiciones legales y estatutarias vigentes. A tal efecto, la entidad supervisada debe establecer procedimientos formales que contemplen entre otros aspectos,



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

plazos, medios para canalizar solicitudes (Directorio u Órgano equivalente), la respuesta al socio y otros.

Los socios podrán solicitar la introducción de temas en la Junta o Asamblea dentro de un límite razonable, considerando que deben ser de interés para los mismos y que estos sean propios de la competencia legal o estatutaria de dicha instancia.

**Artículo 10° - (Acceso a la información con carácter previo)** Los socios deben tener facilidades suficientes para solicitar la información relacionada a la Junta o Asamblea, respetando los plazos mínimos y el carácter reservado que pudiera tener la información requerida, en concordancia con lo establecido en el Artículo 5°, de la presente sección.

**Artículo 11° - (Representación y mecanismos de delegación de voto)** La entidad supervisada, en el marco de lo establecido en el [parágrafo I, Artículo 435 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros \(LSF\)](#), debe establecer en sus estatutos internos reglas claras de delegación de representación, para los casos en los cuales sus socios no puedan participar en las Juntas o Asambleas por razones de fuerza mayor.

La representación debe ser ejercida, mediante poder especial notariado o carta poder expedidos expresamente para la representación y serán válidos únicamente para una sesión de la Junta o Asamblea de Socios, debiendo presentarse ante el Directorio u Órgano equivalente de la entidad supervisada, cuando menos tres (3) días antes, de acuerdo a lo establecido en el [parágrafo II, Artículo 435 de la LSF](#).

Los socios no podrán ser representados por Directores, Síndicos, Ejecutivos o demás funcionarios de la entidad supervisada a objeto de evitar un posible conflicto de intereses. La delegación de voto, no debe estar concentrada en una sola persona.

En las entidades de intermediación financiera constituidas como sociedad cooperativa, fundación asociación o sociedad civil, cada socio hábil con derecho a voto, debe ejercer su derecho, en forma personal, en cumplimiento a lo dispuesto en el [parágrafo V, Artículo 434 de la LSF](#).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 4: DEL DIRECTORIO U ÓRGANO EQUIVALENTE**

**Artículo 1°- (Lineamientos para el Directorio u Órgano equivalente)** Los estándares mínimos que debe observar el Directorio u Órgano equivalente, en concordancia con las buenas prácticas para el gobierno corporativo son los siguientes:

- a. Asegurar un adecuado relacionamiento con los socios;
- b. Buscar el mejor interés de la entidad supervisada y de los socios;
- c. Implementar las acciones y mecanismos necesarios que permitan consolidar un buen gobierno corporativo en función a los lineamientos establecidos por la Junta o Asamblea de Socios;
- d. Mantener una estructura apropiada que permita una visión independiente de la influencia de la Alta Gerencia y/o de otros intereses internos o externos;
- e. Desarrollar y mantener un nivel adecuado de conocimiento y experiencia a medida que la entidad supervisada crece en tamaño y complejidad de sus operaciones;
- f. Promover una cultura corporativa que exija y provea los incentivos adecuados para una conducta ética y que evite o administre los posibles conflictos de interés en sus actividades y compromisos con otras instituciones;
- g. Asegurarse que la información provista a los grupos de interés representa fielmente la situación económico-financiera de la entidad supervisada y de los riesgos asumidos;
- h. Aprobar políticas y procedimientos relacionados con la gestión de la entidad supervisada y la implementación de un buen gobierno corporativo;
- i. Establecer procesos adecuados para la aprobación de operaciones y nuevos productos, en especial con relación a operaciones complejas (límites aplicables, medidas para mitigar el riesgo legal y de reputación, exigencias de información).

**Artículo 2°- (Modelo de dirección)** El modelo de dirección de la entidad supervisada, se constituye en un factor que puede reducir su perfil de riesgos. En este sentido, las actuaciones de esta instancia de gobierno corporativo debe considerar mínimamente la definición de los siguientes aspectos:

- a. Conformación y estructura del Directorio u Órgano equivalente;
- b. Funciones del Directorio u Órgano equivalente;
- c. Organización del Directorio u Órgano equivalente;
- d. Condiciones de nombramiento de los Directores o Consejeros;
- e. Condiciones de desempeño de los Directores o Consejeros.

**Artículo 3°- (Conformación y estructura del Directorio u Órgano equivalente)** El número de miembros de este Órgano de Gobierno y las características de su conformación debe enmarcarse en las disposiciones contenidas en la [Ley N° 393 de Servicios Financieros](#) y en su Estatuto Orgánico de acuerdo a la naturaleza jurídica de la entidad supervisada. En el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas y Societarias, se debe considerarse lo dispuesto en la [Sección 7, Capítulo III, Título I, Libro 1°, de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros](#).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

El Directorio u Órgano equivalente, se reunirá con una periodicidad que asegure el seguimiento adecuado y permanente de los asuntos de la entidad supervisada.

**Artículo 4°- (Funciones del Directorio u Órgano equivalente)** Se debe establecer de manera formal y específica en el Código de Gobierno Corporativo, las funciones que cumple esta instancia, considerando las disposiciones legales y normativas en vigencia, tomando en cuenta que uno de sus objetivos principales es fiscalizar la gestión y velar por la solidez financiera de la entidad supervisada.

El Directorio u Órgano equivalente, debe evitar participar en el manejo cotidiano de la entidad supervisada, para lo cual las funciones establecidas no deben ser de tipo operativo, debiendo delegar estas al Gerente General.

Las funciones establecidas, para esta instancia de gobierno corporativo además de las señaladas en la normativa vigente, deben considerar mínimamente lo siguiente:

- a. Evaluar, aprobar, dirigir y hacer seguimiento a la estrategia corporativa;
- b. Vigilar la cultura corporativa de la entidad supervisada, el cumplimiento de los valores y principios éticos comunicados a toda la organización;
- c. Aprobar los planes de acción principales, el presupuesto y planes de negocios;
- d. Establecer mecanismos correctivos con base en observaciones y recomendaciones efectuadas, por auditoría interna, externa y/o [ASFI](#);
- e. Evaluar regularmente las prácticas de gobierno corporativo con las cuales opera, realizando cambios a medida que se hagan necesarios.

**Artículo 5°- (Organización del Directorio u Órgano equivalente)** La entidad supervisada debe definir una estructura para esta instancia del Gobierno Corporativo, que esté en relación a su naturaleza jurídica, considerando el nombramiento de un Presidente, Vicepresidente y un Secretario. De ser el caso los demás miembros actuarán como vocales, debiendo estar delimitadas las funciones que corresponden a cada cargo. La conformación del Directorio u Órgano equivalente, debe considerar las capacidades de los miembros de esta instancia.

La participación de funcionarios de la Alta Gerencia en las reuniones del Directorio u Órgano equivalente debe estar claramente estipulada, evitando generar un posible conflicto de intereses según las determinaciones que se asuman. Asimismo, se podrá invitar a otros funcionarios a participar de dichas reuniones a efectos informativos.

El Directorio u Órgano equivalente podrá constituir comités especializados, adicionales a los que se establecen en la normativa emitida por [ASFI](#), para el mejor cumplimiento de sus funciones, sin que esto implique delegar sus responsabilidades. Dichos comités deben contar con manuales de organización y funciones.

Los Directores o Consejeros titulares deben informar a los Directores o Consejeros suplentes respecto a los asuntos tratados en las sesiones de Directorio u Órgano equivalente, a fin de que su posible intervención no obstaculice la normal marcha de las decisiones de esta instancia, considerando que los mismos pueden suplir alguna vacancia, ausencia o impedimento, en cualquier momento. Asimismo, los Directores suplentes deben informar a los Directores titulares que sustituyeron en forma transitoria, respecto a las sesiones en las que participaron.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**Artículo 6° - (Condiciones de nombramiento de los Directores o Consejeros)** Los requisitos para ser Director o Consejero, así como el procedimiento para su nombramiento, deben estar claramente establecidos en el Código de Gobierno Corporativo y ser divulgados. Estos deben señalar las prohibiciones, impedimentos e incompatibilidades a que se refieren los [Artículos 442, 443, 444 y 446 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros](#) y en el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas o Societarias debe considerarse además lo dispuesto en el [Artículo 65 de la Ley N° 356 General de Cooperativas](#).

La entidad supervisada, de acuerdo a su naturaleza jurídica debe contar con un Reglamento Electoral propuesto por su Directorio u Órgano equivalente y aprobado por su Junta o Asamblea de Socios, en el cual se establezcan los procedimientos a seguir en cuanto al proceso de elección de los miembros de estas instancias. Este documento, debe considerar mínimamente, la organización para el proceso electoral, la verificación oportuna del cumplimiento de requisitos de los postulantes, la recepción y análisis de objeciones justificadas que se presenten a candidaturas, los mecanismos de votación y recuento de votos y el resguardo de documentación relevante del proceso realizado.

El nombramiento de Consejeros en el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas o Societarias con licencia de funcionamiento, se debe sujetar a lo establecido en los [Artículos 2° y 3°, Sección 7, Capítulo III, Título I, Libro 1° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros](#).

Los nuevos Directores o Consejeros deben ser instruidos sobre sus facultades y responsabilidades, así como sobre las características y estructura organizativa de la entidad supervisada.

Cuando los conocimientos de los Consejeros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas o Societarias, sobre finanzas, gestión de riesgo, regulación y otros relevantes, deban ser complementados se debe desarrollar programas de capacitación continua para compensar deficiencias.

Las causales de cese de los Directores o Consejeros, deben ser formalmente establecidos, así como el procedimiento que se seguirá para la remoción de los mismos, considerando las instancias que tienen competencia para ejercer dicha labor.

**Artículo 7° - (Condiciones de desempeño de los Directores o Consejeros)** En su desempeño los Directores o Consejeros según corresponda, deben observar los deberes de lealtad y de diligencia para con la entidad supervisada, así como mantener reserva sobre la información confidencial y no hacer uso indebido de la misma.

Los Directores o Consejeros, deben ejercer juicio independiente a favor de los intereses de la entidad supervisada y señalar clara y oportunamente la existencia de un posible conflicto de intereses, en la realización de alguna operación o decisión que deba considerar y/o aprobar el Directorio u Órgano equivalente, a fin de que la entidad supervisada adopte las acciones que correspondan según su Estatuto Orgánico y normas internas.

El acceso a la información por parte de los Directores o Consejeros debe ser oportuno, a fin de facilitar el ejercicio de sus funciones tanto para la celebración de reuniones, como para cualquier momento que necesiten. Se debe especificar la instancia responsable de atender estos requerimientos.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

El Directorio u Órgano equivalente debe evaluar regularmente la eficacia de su desempeño, para lo cual tiene que establecer procedimientos para la rendición de cuentas.

Los miembros del Directorio u Órgano equivalente deben rendir cuentas individualmente al término de su gestión o cesación de funciones mediante informe dirigido a la Junta o Asamblea de Socios según corresponda, el cual tiene que estar a disposición de la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero](#).

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 5: DE LA ALTA GERENCIA**

**Artículo 1°- (Lineamientos para la Alta Gerencia)** Los estándares mínimos que la Alta Gerencia debe observar en el cumplimiento de sus responsabilidades y funciones se detallan a continuación:

- a. Poseer los conocimientos y habilidades para gestionar y supervisar los negocios bajo su responsabilidad;
- b. Establecer y seguir un proceso continuo y adecuado para la gestión estratégica de la entidad supervisada en función de los lineamientos del Directorio u Órgano equivalente y rendir cuentas de lo actuado;
- c. Promover una cultura de control en toda la organización, diseñando y manteniendo una estructura organizacional de acuerdo a los lineamientos aprobados por el Directorio u Órgano equivalente, que asegure un adecuado sistema de control;
- d. Delegar tareas a los funcionarios y establecer una estructura gerencial que promueva el cumplimiento y la responsabilidad de las tareas delegadas;
- e. Implementar políticas que prohíban actividades, relaciones, o situaciones que dañen la calidad del gobierno corporativo.

**Artículo 2°- (Condiciones de la Alta Gerencia)** Esta instancia del Gobierno Corporativo, se encarga de la gestión directa de la entidad supervisada, en el marco de los lineamientos establecidos por el Directorio u Órgano equivalente, debiendo considerar en sus labores el establecimiento de los siguientes criterios:

- a. Nombramiento;
- b. Funciones y responsabilidades;
- c. Sucesión.

**Artículo 3°- (Nombramiento)** La designación del principal ejecutivo (Gerente General) debe ceñirse al procedimiento establecido por el Directorio u Órgano equivalente.

El Gerente General debe poseer experiencia, preparación e idoneidad profesional para cumplir a cabalidad con las decisiones del Directorio u Órgano equivalente y por delegación del mismo, las funciones ejecutivas de administración de las actividades y operaciones de la entidad supervisada dentro del marco de un buen gobierno corporativo y lo establecido en la legislación y normativa vigente.

La designación de la Alta Gerencia debe enmarcarse en la política de reclutamiento y selección de personal establecida por la entidad supervisada, mencionada en el Artículo 4°, Sección 2 de la presente norma.

**Artículo 4°- (Funciones y responsabilidades)** La estructura gerencial debe permitir la clara delimitación de responsabilidades, así como la adecuada delegación de funciones, evitando concentraciones de roles y decisiones, dichos aspectos deben estar contenidos en el documento respectivo. Asimismo, los deberes de lealtad y diligencia señalados para el Directorio u Órgano equivalente se deben extender a este cargo.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

Las responsabilidades de la Alta Gerencia se centran en la implementación de las políticas, procedimientos, procesos y controles necesarios para gestionar las operaciones y riesgo en forma prudente para cumplir con los objetivos estratégicos fijados por el Directorio u Órgano equivalente, y en asegurar que éste recibe información relevante, íntegra y oportuna que le permita evaluar la gestión y analizar si las responsabilidades delegadas a la Alta Gerencia se están cumpliendo efectivamente.

El Gerente General debe tener responsabilidades claramente diferenciables a las del Directorio u Órgano equivalente, debiendo este último contar con mecanismos para fiscalizar las labores que desarrolla esta instancia operativa.

**Artículo 5° - (Sucesión)** El plan de sucesión de los principales ejecutivos, debe enmarcarse en la política establecida para este fin según se establece en el Artículo 4°, Sección 2 de la presente norma y debe tener como objetivo dar continuidad a la gestión de la entidad supervisada; debiendo determinar que candidatos son los más aptos, adecuados e idóneos para gestionar sus operaciones.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 6: DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL**

**Artículo 1°- (Responsabilidad de los Órganos de Control)** Los Órganos de Control, tienen la responsabilidad de verificar que la entidad supervisada desarrolle sus actividades de forma adecuada, que en sus operaciones se cumplan las leyes y normas vigentes, que la contabilidad se lleve de forma regular y de acuerdo a lo establecido en el [Manual de Cuentas para Entidades Financieras](#), y que se hayan establecido sistemas de control interno y de gestión de riesgos, según corresponda.

La Fiscalización que realizan los integrantes de los Órganos de Control, debe efectuarse sin intervenir ni obstaculizar la administración o gestión de la entidad supervisada.

El seguimiento permanente de la gestión de la entidad supervisada, debe permitir a los Órganos de Control detectar de manera temprana las posibles causas que puedan producir un impacto negativo en la situación económica financiera de la entidad.

**Artículo 2°- (Rol de los Órganos de Control)** El Directorio u Órgano equivalente, debe reconocer que los auditores independientes, competentes y cualificados, así como los responsables del control interno, resultan esenciales para el Gobierno Corporativo y para alcanzar los objetivos establecidos por la entidad supervisada en su plan estratégico.

Las auditorias y los controles internos deben servir al Directorio u Órgano equivalente, para comprobar con total independencia la información aportada por la Alta Gerencia sobre el funcionamiento y situación financiera de la entidad supervisada.

**Artículo 3°- (Sistemas de Control)** La entidad supervisada debe mantener un adecuado sistema de control interno, debiendo considerar en cuanto a su estructura, conformación, funciones y responsabilidades de los Órganos de Control, las disposiciones establecidas en el [Reglamento de Funciones y Responsabilidades del Síndico, Inspector de Vigilancia y Fiscalizador Interno y Reglamento de Control Interno y Auditores Internos](#).

Entre las funciones que desarrollan los Órganos de Control se debe incluir una relativa a vigilar el cumplimiento de las diferentes instancias de la entidad supervisada a sus normas, reglamentos, códigos y políticas relacionadas con gobierno corporativo.



RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**SECCIÓN 7: DE LA INFORMACIÓN**

**Artículo 1° - (Revelación y transparencia de la información)** La revelación de información como elemento de un buen gobierno corporativo, promueve la disciplina de mercado, reforzando los controles externos a los que está sometida la entidad supervisada. Esta revelación incrementa la transparencia en su funcionamiento, permitiendo a los diferentes grupos de interés realizar una toma de decisiones informada así como el ejercicio de sus derechos.

El alcance y el contenido de la información provista y el nivel de desagregación deben ser concordantes con las políticas de revelación de información establecidas por la entidad supervisada según se dispone en el Artículo 4°, Sección 2 de la presente norma y ser consistentes con su tamaño, complejidad y la naturaleza de sus operaciones.

La revelación de la información no debe poner en peligro la posición competitiva de la entidad supervisada, ni ser susceptible de afectar el normal desarrollo de sus actividades.

Se debe informar un determinado hecho o negociación, que fuese asignado anteriormente como reservado, cuando haya cesado el carácter confidencial del mismo y su divulgación ya no pueda acarrear algún perjuicio a la entidad supervisada.

**Artículo 2° - (Revelación de información a los grupos de interés)** El marco del buen gobierno corporativo debe permitir implementar mecanismos que incrementen la participación activa de los grupos de interés, a través del acceso a información relevante para cada uno de estos grupos. Esta situación contribuye a mitigar la exposición de la entidad supervisada al riesgo de reputación.

Los grupos de interés, de acuerdo con la política de revelación de la información de la entidad supervisada mencionada en el Artículo 4°, Sección 2, deben tener acceso a los documentos relacionados con la adopción de buenas prácticas de gobierno corporativo, a fin de que tengan mayores elementos para proteger sus intereses a través de la exigencia de su cumplimiento.<sup>3°</sup>

**Artículo 3° - (Informe de Gobierno Corporativo)** La entidad supervisada, debe presentar anualmente a la [Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero](#) un informe de cada gestión elaborado por el Comité de Gobierno Corporativo, referido al cumplimiento de los lineamientos internos de gobierno corporativo y de las disposiciones establecidas en la presente Directriz, hasta el 31 de marzo del siguiente año, acompañado de la copia notariada del acta de Directorio u Órgano equivalente que refleja la aprobación del mismo. Dicho informe debe señalar mínimamente lo siguiente:

- a. Estructura Organizativa de las instancias Directivas y la Alta Gerencia;
- b. Estructura y principales funciones de los Comités implementados por la entidad supervisada, que no se encuentren establecidos en la normativa emitida por [ASFI](#) (Nombre del Comité, Temas Tratados, Fecha de Creación, Principales Reglas de Organización y Funcionamiento, Miembros del Comité, Periodicidad de Reuniones);
- c. Detalle de códigos, reglamentos, políticas u otros documentos relacionados con gobierno corporativo;
- d. Descripción de los procedimientos establecidos para supervisar la efectividad de las buenas

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

prácticas de buen gobierno corporativo, especificando el número de evaluaciones que se han realizado durante la gestión analizada;

- e. Detalle de incumplimientos observados a las disposiciones contenidas en la documentación interna de la entidad supervisada y la normativa emitida por [ASFI](#), relativa a gobierno corporativo;
- f. Los conflictos de interés que fueron revelados en la gestión, su administración y resolución.

La entidad supervisada debe poner a consideración y aprobación de su Junta o Asamblea de Socios, el Informe de Gobierno Corporativo elaborado al efecto.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 8: OTRAS DISPOSICIONES**

**Artículo 1°- (Responsabilidad)** Es responsabilidad de los Socios, del Directorio u Órgano equivalente y del Gerente General de la entidad supervisada, el cumplimiento de la presente normativa, así como efectuar el control y seguimiento.

El Gerente General de la entidad supervisada, es responsable de la difusión interna de la presente Directriz.

**Artículo 2°- (Régimen de sanciones)** El incumplimiento o inobservancia al presente Reglamento dará lugar al inicio del proceso administrativo sancionatorio.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS

**SECCIÓN 9: DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**Artículo Único (Plazo de adecuación)** La entidad supervisada, debe cumplir con todas las disposiciones establecidas en este Capítulo hasta el 31 de diciembre de 2013.

RECOPILACIÓN DE NORMAS PARA SERVICIOS FINANCIEROS**CONTROL DE VERSIONES**

L03T01C02		Secciones								
Circular	Fecha	1	2	3	4	5	6	7	8	9
ASFI/564/2018	01/08/2018		*							
ASFI/543/2018	15/05/2018	*								
ASFI/358/2015	14/12/2015	*								
ASFI/328/2015	30/09/2015	*	*	*	*		*		*	
ASFI/157/2012	14/12/2012	*	*	*	*	*	*	*	*	*