



Superintendencia de Bancos
de la República Dominicana

"AÑO DE LA REACTIVACIÓN ECONÓMICA NACIONAL"

CIRCULAR SB:
No. 011/10

A las : **Entidades de Intermediación Financiera.**

Asunto : **Aprobación y puesta en vigencia del
"Instructivo para la Aplicación del
Reglamento sobre Riesgo Operacional".**

Visto : el literal e) del Artículo 21 de la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera de fecha 21 de noviembre del 2002, en lo adelante Ley Monetaria y Financiera, que confiere al Superintendente la facultad de dictar Circulares e Instructivos.

Visto : el literal f) del Artículo 46 de la Ley Monetaria y Financiera que contempla la posibilidad de determinar exigencias adicionales de patrimonio técnico en función de los distintos riesgos que asumen las entidades de intermediación financieras, en lo adelante EIF, entre ellos, el Riesgo Operacional.

Vistos : los literales a) y b) del Artículo 55 de la citada Ley Monetaria y Financiera, que requieren a las EIF contar con adecuados sistemas de control de riesgos, control interno y políticas actualizadas para la administración de los diferentes riesgos a que pueden quedar expuestas.

Visto : el Artículo 42 del Reglamento sobre Riesgo Operacional, puesto en vigencia mediante la Quinta Resolución de Junta Monetaria de fecha 2 de abril del 2009, así como la Sexta

Resolución de ese Organismo Regulador de fecha 27 de mayo del 2010, notificada el 18 de junio del mismo año, que requieren a esta Superintendencia de Bancos la elaboración y posterior emisión de un Instructivo en el que se identifiquen las informaciones a remitir a este Organismo Supervisor, por parte de las EIF, así como el formato, periodicidad y el medio para su envío.

Vistas : las comunicaciones de fechas 17, 18 y 22 de febrero del 2010, mediante las cuales las Asociaciones que agrupan las distintas entidades de intermediación financiera exponen sus observaciones al borrador del Instructivo de aplicación del Reglamento sobre Riesgo Operacional.

Considerando: que es necesario que las EIF dispongan de una guía metodológica que facilite el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Reglamento sobre Riesgo Operacional, relativas al proceso de implementación; evaluación, administración y seguimiento del citado riesgo.

Considerando: que es conveniente establecer los criterios que deberán aplicar las EIF en la preparación de las informaciones que servirán de base para la determinación de los ingresos y gastos por línea de negocios, así como para el cálculo del requerimiento de capital por riesgo operacional, a fin de incrementar el nivel de calidad, homogeneidad y consistencia de la información a ser proporcionada por éstas a este organismo Supervisor.

Considerando : que deben establecerse lineamientos mínimos para que las EIF conformen una base de los eventos de pérdidas por concepto de riesgo operacional, conforme a las mejores prácticas internacionales sobre la materia, acordes con la naturaleza y escala de sus actividades y que la misma pueda ser utilizada como herramienta para gestionar dicho riesgo.

Considerando: que para fines de evaluar la gestión de riesgo de las EIF, esta Superintendencia de Bancos requiere que éstas mantengan a su disposición suficiente documentación justificativa de la aplicación de los criterios y lineamientos antes señalados.

Considerando: que es conveniente que el cálculo del requerimiento patrimonial por riesgo operacional quede referenciado a una magnitud contable, a fin de que los datos sean más fiables, auditables y comparables.

POR TANTO:

El Superintendente de Bancos, en uso de las atribuciones que le confiere el literal e) del Artículo 21 de la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera de fecha 21 de noviembre de 2002, dispone lo siguiente:

1. Aprobar y poner en vigencia el **"Instructivo para la Aplicación del Reglamento sobre Riesgo Operacional"** que se adjunta a la presente circular, para que el mismo sirva de base para la preparación de las informaciones que deberán remitir las entidades de intermediación financiera, en lo adelante EIF, a este Organismo, así como las que deberán mantener para fines de supervisión.
2. Requerir a las Entidades de Intermediación Financiera que actualicen anualmente el Plan de Implementación a que se refiere el Artículo 38 del Reglamento sobre Riesgo Operacional. Dicha actualización anual se efectuará al corte del 31 diciembre de cada año y será remitida a esta Superintendencia de Bancos, debidamente aprobada por el Consejo de Directores o Administración de la EIF de que se trate, a más tardar el 31 de marzo del año siguiente a que corresponda la información.
3. Las EIF deberán considerar en la actualización del Plan señalado en el párrafo anterior, cualquier ajuste que pueda surgir como consecuencia de cambios en el apetito de riesgo de la entidad, que a su vez se traduzcan en modificaciones a sus estrategias y actividades de negocio; mejoras previstas; cambios en su entorno, producto de la propia dinámica operativa; ajustes por desviaciones al plan original, así como por cualquier señalamiento que efectúe este Organismo Supervisor en las revisiones que lleve a cabo.
4. Las EIFE deberán presentar semestralmente a este Organismo supervisor, de forma impresa y en medio magnético o CD, un Informe de Seguimiento al corte del 30 de junio y 31 de diciembre de cada año, en el que se indique el nivel alcanzado en la ejecución del plan de implementación de las disposiciones contenidas en el Reglamento sobre Riesgo Operacional.

El informe al corte 30 de junio será preparado por los Auditores Internos de la entidad y se remitirá a más tardar el 31 de julio de cada año; el correspondiente al 31 de diciembre será preparado por los Auditores Externos y se remitirá conjuntamente con el informe de Estados Financieros Auditados de fin de año.

Párrafo: El primer informe de seguimiento será preparado al corte del 31 de diciembre del 2010.

5. Cualquier ajuste en las fechas preestablecidas en el Instructivo anexo, relativo al envío de información y cálculo del requerimiento patrimonial, producto de la aprobación definitiva, por parte de la Junta Monetaria, de la modificación del Reglamento sobre Riesgo Operacional, será notificada por este Organismo Supervisor.
6. Las EIF que infrinjan las disposiciones contenidas en la presente Circular serán pasibles de la aplicación de las sanciones establecidas en la Ley No. 183-02 Monetaria y Financiera y su Reglamento de aplicación.
7. La presente Circular deberá ser notificada a la parte interesada en su domicilio social, de conformidad con lo establecido en el literal h) del Artículo 4 de la Ley 183-02 Monetaria y Financiera y sustituye cualquier disposición anterior de este Organismo en el (los) aspecto(s) que le sea (n) contrario(s).
8. La presente Circular será de aplicación a partir de la fecha de su notificación.

Dada en la ciudad de Santo Domingo, Distrito Nacional, Capital de la República Dominicana, a los nueve (09) días del mes de agosto del año dos mil diez (2010).


Haivanjoe NG Cortiñas
Superintendente


HNG/LAMO/SDC/JC/MM
Departamento de Normas

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS	INSTRUCTIVO RIESGO OPERACIONAL
INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO SOBRE RIESGO OPERACIONAL	Versión: 1era Fecha: 09/08/2010 Página: 1 de 24

I. FINALIDAD, ALCANCE Y AMBITO DE APLICACION DEL INSTRUCTIVO

1. FINALIDAD Y ALCANCE

El presente Instructivo tiene por finalidad establecer el procedimiento que deberán seguir las Entidades de Intermediación Financiera, en lo adelante EIF's, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Quinta Resolución de la Junta Monetaria de fecha 2 de abril del 2009, que aprueba el Reglamento sobre Riesgo Operacional en lo adelante, Reglamento RO.

Este Instructivo comprende los requisitos mínimos que deberán cumplir las citadas entidades en lo relativo a políticas; procedimientos y criterios para identificar actividades; eventos de pérdidas así como para determinar los ingresos brutos asociados a cada línea de negocio definida en la planificación estratégica de la entidad. Asimismo, indica la frecuencia, modo y detalle con que se remitirán las informaciones que deben proporcionarse.

2. AMBITO DE APLICACION.

Las disposiciones establecidas en el presente Instructivo son aplicables a las entidades de intermediación financiera públicas o privadas siguientes:

- a) Bancos Múltiples
- b) Bancos de Ahorro y Crédito
- c) Corporaciones de Crédito
- d) Asociaciones de Ahorros y Préstamos
- e) Banco Nacional de Fomento de la Vivienda y la Producción
- f) Otras entidades de intermediación financiera que la Junta Monetaria determine.

II. DISPOSICIONES GENERALES

Conforme se define en el Reglamento RO, el riesgo operacional es la posibilidad de sufrir pérdidas debido a la falta de adecuación o a fallos de los procesos internos, personas o sistemas internos, o bien a causa de acontecimientos externos.

Para el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el citado Reglamento RO, se aplicarán los criterios siguientes:

1. La medición del riesgo operacional se realizará por líneas de negocios, conforme a los ocho (8) segmentos establecidos por el Comité de Basilea.
2. Las entidades que dependan de un controlador o conformen un Grupo Financiero deberán dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el presente instructivo tanto a nivel individual como a nivel consolidado.

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS	INSTRUCTIVO RIESGO OPERACIONAL
INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO SOBRE RIESGO OPERACIONAL	Versión: 1era Fecha: 09/08/2010 Página: 2 de 24

- La administración del riesgo operacional será un proceso continuo y permanente para lo cual será necesario que las EIF's, en adición a la elaboración y remisión a esta Superintendencia de Bancos del Plan de Implementación a que se refiere el Artículo 38 del Reglamento RO, conformen una base de datos de los eventos de pérdidas; establezcan herramientas de medición y elaboren manuales de políticas y procedimientos.
- Esta Superintendencia de Bancos, durante el proceso de supervisión basada en riesgo, evaluará y dará seguimiento al cumplimiento por parte de las entidades a las disposiciones contenidas en el Reglamento RO, así como en el presente Instructivo.

III. PROCESO DE IMPLEMENTACION

Con la entrada en vigencia del Reglamento antes señalado, luego de transcurrido setenta y dos (72) horas de su publicación, se inicia el proceso de implementación de las disposiciones contenidas en el mismo, debiendo cada EIF diseñar y desarrollar un plan sobre el proceso de implementación, tomando en consideración sus características, operaciones, productos y los servicios que ofrece.

La implementación iniciará con la identificación de todas aquellas actividades que sean necesarias para el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Reglamento RO. Una vez identificadas las mismas y con las informaciones recopiladas durante el periodo de observación, se definirán los diferentes procesos que realiza la EIF y su criticidad; los eventos de pérdidas por riesgo operacional por línea de negocio y la identificación de los ingresos brutos por cada una de éstas.

a. Plan de Implementación

Con las informaciones anteriores las EIF's presentarán a esta Superintendencia de Bancos un Plan de Implementación, el cual debe estar previamente aprobado por el Consejo de Directores de la entidad. En el plan se definirán claramente las acciones a ejecutar para una adecuada administración del riesgo operacional, así como las personas responsables de su ejecución. El mismo incluirá como mínimo lo siguiente:

1. Diagnostico inicial que proporcione una visión clara de los diferentes tipos de exposición a este riesgo.
2. Actividades o estrategias a realizar durante el proceso de implementación.
3. El Equipo de Ejecución del Plan, indicando sus funciones y responsabilidades específicas;
4. Cambios a incorporar en su estructura organizativa ;

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS	INSTRUCTIVO RIESGO OPERACIONAL
INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO SOBRE RIESGO OPERACIONAL	Versión: 1era Fecha: 09/08/2010 Página: 3 de 24

5. Cronograma de Ejecución, con el detalle de las actividades del proyecto, las fechas de inicio y de término estimadas, así como los recursos asignados.

El plan de implementación deberá actualizarse anualmente, incorporándose los ajustes que puedan surgir como consecuencia de cambios en el apetito de riesgo de la entidad; en su entorno; de la propia dinámica operativa; por desviaciones, así como consecuencia de señalamiento que efectúe este Organismo Supervisor.

b. Creación de la Base de Datos

Las EIF's deberán conformar una base de datos con los eventos de pérdidas por riesgo operacional contados a partir de la fecha de notificación del presente Instructivo. Adicionalmente deberán agregar a la citada base de datos los eventos de pérdidas que se hayan materializados desde el inicio del proceso de implementación del Reglamento RO a la fecha.

c. Herramientas de Medición

Las EIFs definirán herramientas de medición y seguimiento para todas las actividades de negocios y las coberturas a los diferentes riesgos implícitos a las mismas.

d. Manuales de Políticas y Procedimientos

La EIF elaborará sus manuales de políticas y procedimientos adecuados a la naturaleza y escala de actividades de la misma, tomando en consideración todos sus productos, servicios, procesos y sistemas, debiendo incluir en estos los criterios para la identificación, evaluación, mitigación, seguimiento y control del riesgo.

Los mismos deberán aplicarse a todos los niveles y oficinas de la entidad e incluirán como mínimo los aspectos señalados en el Artículo 25, Capítulo I, Título III del Reglamento RO, relativos a procesos; tareas; controles; responsabilidades; niveles aceptables de exposición; difusión; actualización y mejora en su seguimiento, entre otros.

Los manuales deberán indicar además, las políticas diseñadas para cada uno de los factores de riesgo operacional a lo que está expuesta, es decir : procesos internos, personas, eventos externos y tecnología de información:

- i) Procesos internos: políticas adoptadas y agrupadas por procesos estratégicos y procesos productivos, fundamentales u operativos.
- ii) Recursos humanos: políticas y procedimientos que aseguren una apropiada planificación y administración de los mismos, incluyendo

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS	INSTRUCTIVO RIESGO OPERACIONAL
INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO SOBRE RIESGO OPERACIONAL	Versión: 1era Fecha: 09/08/2010 Página: 4 de 24

reclutamiento, selección, contratación e inducción de nuevo personal, capacitación, conflictos de intereses, proceso de desvinculación.

- iii) Tecnología de información: políticas y procesos que aseguren una adecuada planificación y administración de TI.
- iv) Eventos externos: políticas para manejo de eventos o situaciones ajenas a la entidad.

Cualquier cambio realizado a los manuales de políticas y procedimientos sobre riesgo operacional deberá ser remitido a esta Superintendencia de Bancos dentro del plazo de quince (15) días laborables posteriores a la aprobación por parte del Consejo de Dirección de la entidad u Órgano equivalente.

IV. LINEAMIENTOS GENERALES PARA EVALUAR EL RIESGO OPERACIONAL

1. Líneas de Negocios y Actividades

Las entidades deberán definir y documentar las políticas y criterios para la asignación de las actividades que realiza y de los ingresos brutos entre las ocho (08) líneas de negocio identificadas por el Comité de Basilea.

A fin de asegurar el cumplimiento de las citadas políticas las EIF responsabilizarán a la Unidad de Auditoría Interna de la aplicación de los mecanismos y procedimientos que sean necesarios para la verificación de la asignación de actividades y de los ingresos brutos a las líneas de negocio.

Si como parte de la dinámica del negocio bancario surgieran actividades producto de nuevas operaciones y servicios, la EIF deberá actualizar sus manuales de políticas y procedimientos incorporando las citadas novedades.

Las EIF's al momento de asignar las actividades a cada línea de negocio tomarán en consideración los aspectos siguientes:

- a. Cada actividad deberá asignarse a su línea de negocio correspondiente, es decir, que no podrá asignarse una actividad a más de una línea y no deberá quedar ninguna sin asignar.
- b. Las actividades que están relacionadas con más de una línea de negocio deberán asignarse a la línea de mayor importancia dentro de la entidad que se trate o que tenga el coeficiente de ponderación más alto. Si no existe una línea predominante, la asignación se hará a la línea más adecuada de acuerdo a la



**INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO
SOBRE RIESGO OPERACIONAL**

Versión: I era
Fecha: 09/06/2010
Página: 5 de 24

naturaleza y características de la actividad, siguiendo un criterio objetivo para su asignación.

- c. Para clasificar las actividades como minorista se tomará los parámetros que define la micro, pequeña y mediana empresa, establecidos en la Ley No. 488-08 sobre el Régimen Regulatorio para el Desarrollo y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES).
- d. El proceso de asignación utilizado deberá documentarse. En ese sentido, las definiciones de las actividades y asignación por líneas de negocio deberán ser claras, precisas y concisas con el detalle suficiente que permita identificar los criterios utilizados en el proceso, siguiendo las mejores prácticas internacionales conforme a lo establecido por el Comité de Basilea. Los casos de excepción o salvedad deberán identificarse sobre la base de argumentos previamente establecidos.

De manera enunciativa pero no limitativa las actividades se asignarán conforme al cuadro siguiente:

Línea de Negocio		Actividades
Finanzas Corporativas	Finanzas Corporativas	• Fusiones y adquisiciones • Asesoramiento en materia de reestructuración de empresas • Asesoramiento en materia de inversión • Suscripción de emisiones y servicios relacionados • Titularización (como entidad inversora)
	Finanzas de Administración Locales/Públicas	
	Banca de Inversión	
	Servicio de Asesoramiento	
Negociación y Ventas	Ventas	• Gestión de activos y pasivos • Instrumentos para negociar y mantenidos hasta el vencimiento • Titularización (como entidad originadora) • Colocación de seguros (venta cruzada)
	Creación de Mercado	



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS

INSTRUCTIVO

**RIESGO
OPERACIONAL**

**INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO
SOBRE RIESGO OPERACIONAL**

Versión: 1era
Fecha: 09/08/2010
Página: 6 de 24

	Posiciones Propias Tesorería	•Préstamos y operaciones con pacto de recompra •Divisas •Recepción, transmisión y ejecución de órdenes de inversores institucionales y empresariales •Colocación de emisiones y servicios relacionados •Colocación de seguros
Banca Minorista Actividades con personas físicas y Pymes.	Banca Minorista Banca Privada Servicios de Tarjetas	•Préstamos •Depósitos •Servicios bancarios •Asesoramiento de inversiones •Tarjeta de créditos •Arrendamiento financiero (leasing) •Descuento de factura (factoring) •Garantías •Letras de cambio
Banca Comercial	Banca Comercial	•Préstamos •Depósitos •Servicios bancarios •Asesoramiento de inversiones •Tarjeta de créditos •Arrendamiento financiero (leasing) •Descuento de factura (factoring) •Garantías •Letras de cambio
Liquidación y Pagos	Clientes Externos	•Pagos y recaudaciones •Transferencia de fondos •Compensación y liquidación
Servicios de Agencia	Custodia	•Cajas de seguridad •Custodia de documentos y valores •Servicios de cobros de

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS	INSTRUCTIVO RIESGO OPERACIONAL
INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DEL REGLAMENTO SOBRE RIESGO OPERACIONAL	Versión: 1era Fecha: 09/08/2010 Página: 7 de 24

	Agencia Fideicomisos de Empresas	instituciones y empresas
Gestión de Activos	Administración de Fondos	•Administración de fondos de inversión colectiva
Intermediación Minorista Actividades con personas físicas y Pymes	Intermediación Minorista	•Recepción, transmisión y ejecución de órdenes de inversión •Ejecución de órdenes de clientes

2. Eventos de Pérdida

Conforme a lo dispuesto por el Reglamento sobre Riesgo Operacional, las entidades deberán identificar por cada línea de negocio, los eventos de riesgo operacional agrupados por tipo y fallas o insuficiencias en los procesos, las personas, la tecnología de información y los eventos externos. Con estas informaciones las EIF's conformarán la base de datos a que se refiere el Literal a del Numeral III de este Instructivo, incorporando como mínimo las informaciones señaladas en el Anexo B que se adjunta.

Para fines de la supervisión del riesgo operacional las entidades deberán mantener informaciones suficiente y actualizada sobre las pérdidas operacionales incurridas.

Un evento puede tener como efecto una o más pérdida, por lo que la entidad debe estar en la capacidad de agrupar las pérdidas ocurridas por eventos. Deberán registrarse los eventos de pérdidas originados en toda la entidad, para lo cual la entidad diseñará las políticas, los procedimientos de captura y entrenamiento al personal que interviene en el proceso.

Los eventos de pérdida deberán guardarse tanto en moneda nacional como en la moneda en que se originó el mismo, en los casos que haya sido en moneda extranjera. Los mismos deben definirse y documentarse con criterios objetivo por cada línea de negocio.

Con la información obtenida las EIF's deberán organizar la base de datos de los eventos de pérdida, considerando lo siguiente:



**INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO
SOBRE RIESGO OPERACIONAL**

Versión: 1era
Fecha: 09/08/2010
Página: 8 de 24

Tipo de evento (Nivel 1)	Categorías (Nivel 2)	Ejemplos	
Fraude interno	Actividades no autorizadas	• Operaciones no reveladas • Operaciones no autorizadas • Valoración errónea de posiciones	Intencional Con pérdida pecuniaria Intencional
	Robo y fraude	Robo, malversación, falsificación, soborno, apropiación de cuentas, contrabando, evasión de impuestos.	Intencional
Fraude externo	Robo y fraude	Robo, falsificación.	
	Seguridad de los sistemas	Daños por ataques informáticos y robo de información.	
Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo	Relaciones laborales	Cuestiones relativas a remuneración, prestaciones sociales, extinción de contratos.	
	Higiene y seguridad en el trabajo	Casos relacionados con las normas de higiene y seguridad en el trabajo; indemnización a los trabajadores.	
	Diversidad y discriminación	Todo tipo de discriminación.	
Clientes, productos y	Adecuación, divulgación de	Abusos de confianza; incumplimiento de pautas;	



**INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO
SOBRE RIESGO OPERACIONAL**

Versión: 1era
Fecha: 09/08/2010
Página: 9 de 24

prácticas empresariales	información y confianza	aspectos de adecuación; divulgación de información (conocimiento del cliente); quebrantamiento de la privacidad de información sobre clientes minoristas; quebrantamiento de privacidad; ventas agresivas; abuso de información confidencial.	
	Prácticas empresariales o de mercado improcedentes	Prácticas restrictivas de la competencia, prácticas comerciales / de mercado improcedentes, manipulación del mercado, abuso de información privilegiada (en favor de la empresa).	
	Productos defectuosos	Defectos del producto (no autorizado), error de los modelos.	
	Selección, patrocinio y riesgos	Ausencia de investigación a clientes conforme a las directrices, exceso de los límites de riesgo frente a clientes.	
	Actividades de asesoramiento	Litigios sobre resultados de las actividades de asesoramiento.	
Daños a activos materiales	Desastres y otros acontecimientos	Pérdidas por desastres naturales, pérdidas humanas por causas externas (terrorismo, vandalismo).	



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS

INSTRUCTIVO

**RIESGO
OPERACIONAL**

**INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO
SOBRE RIESGO OPERACIONAL**

Versión: 1era
Fecha: 09/08/2010
Página: 10 de 24

Interrupción del negocio y fallos en los sistemas	Sistemas	Pérdidas por fallas en hardware, equipos periféricos, software, telecomunicaciones, falla en energía eléctrica, entre otras.	
Ejecución, entrega y gestión de procesos	Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga, incumplimiento de plazos o de responsabilidades, ejecución errónea de modelos / sistemas, errores contables. Errores en el proceso de compensación de valores y liquidación de efectivo.	
	Seguimiento y presentación de informes	Incumplimiento de la obligación de informar, inexactitud de informes externos.	Con generación de pérdidas.
	Aceptación de clientes y documentación	Inexistencia de autorizaciones / rechazos de clientes, documentos jurídicos inexistentes / incompletos.	
	Gestión de cuentas de clientes	Acceso no autorizado a cuentas, registros incorrectos de clientes (con generación de pérdidas), pérdida o daño de activos de clientes por negligencia.	
	Contrapartes comerciales	Fallos de contrapartes distintas de clientes, otros	

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS	INSTRUCTIVO RIESGO OPERACIONAL
INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO SOBRE RIESGO OPERACIONAL	Versión: 1era Fecha: 09/08/2010 Página: 11 de 24

		litigios con contrapartes distintas de clientes.	
	Distribuidores y proveedores	Subcontratación, litigios con proveedores.	

Las informaciones sobre los eventos de pérdidas incluirán todos aquellos que siendo cuantificables, hayan generado pérdidas o hayan sido provisionados contablemente.

Asimismo, se incluirán aquellos eventos cuyo monto, sin considerar lo recuperado, supere un determinado valor en función del Patrimonio Técnico de la entidad, conforme se desglosa en la tabla siguiente:

Rangos de Patrimonio Técnico Cifras en RD\$	Monto de Pérdida a Reportar por cada Evento Cifras en RD\$
Hasta 20,0 millones	1,000.00
20,000,001 - 75,000,000	2,000.00
75,000,001 - 125,000,000	5,000.00
Más de 125,000,000	8,000.00

Aquellos eventos de similar naturaleza que individualmente no alcancen el monto mínimo pero su sumatoria lo exceda y se produzcan en el mismo mes (pérdidas repetitivas), deberán ser incluidos e informados en forma consolidada como uno solo.

Los eventos de pérdidas generados en moneda extranjera, se deberán convertir a pesos, en base a la tasa de compra del día de que se trate e informado por el Banco Central de la República Dominicana. Los que generen impactos múltiples (pérdidas y/o ganancias), se deberá tener en cuenta la causa original (o evento raíz) que ocasionó las pérdidas subsiguientes, de manera que se considerarán como si se tratase de un único evento.



**INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO
SOBRE RIESGO OPERACIONAL**

Versión: 1era
Fecha: 09/08/2010
Página: 12 de 24

Un evento de carácter operacional que afecte también a otro tipo de riesgos (crédito o mercado) deberá igualmente registrarse en la base de Riesgo Operacional cuando la principal causa de la pérdida sea de naturaleza operacional.

La instrumentación de la base de datos de eventos de pérdida, independientemente del medio utilizado para su registro, deberá contemplar la preservación de la integridad de los datos ya registrados, no permitiendo, una vez ingresados, su posterior alteración o modificación.

3. Ingreso Bruto

Se entiende por ingresos los incrementos en los beneficios económicos producidos a lo largo del periodo contable en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como decrementos de las obligaciones que dan como resultado aumento en el patrimonio neto y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios a este patrimonio, conforme se establece en el Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras.

Partiendo de este concepto general de ingreso y para fines de determinación de la exposición al riesgo operacional, los ingresos brutos corresponden a los ingresos netos por concepto de intereses y reajustes más otros ingresos netos distintos a los provenientes de intereses. Estos ingresos son bruto de cualquier gasto de provisión y gastos de apoyo, como son los honorarios de contratación externa que una entidad paga a un proveedor de servicios; sin embargo, los honorarios de contratación que la entidad percibe por ofrecer servicios de contratación externa deben considerarse para determinar los ingresos brutos.

El ingreso bruto no deberá incluir:

- a. Ganancias o pérdidas realizadas por la venta de títulos mantenidos a vencimiento;
- b. Ganancias o pérdidas realizadas de la venta de títulos disponibles para la venta; y
- c. Ingresos por partidas extraordinarias que no se espera se repitan con regularidad.

Para obtener los ingresos brutos se utilizarán las cuentas de resultados previstas en el Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras, relacionando cada una de las actividades asignadas una línea de negocio con la cuenta contable que le corresponda de las siguientes:

}



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS

INSTRUCTIVO

**RIESGO
OPERACIONAL**

**INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO
SOBRE RIESGO OPERACIONAL**

Versión: 1era
Fecha: 09/08/2010
Página: 13 de 24

INGRESOS		GASTOS	
No.	Nombre	No.	Nombre
411.00	Ingresos Financieros por Cartera de Crédito.	511.00	Gastos Financieros por Depósitos del Público
412.00	Ingresos Financieros por Inversiones	512.00	Gastos Financieros por Valores en Poder del Público
413.00	Cambios en el Valor Razonable de las Inversiones en Valores	513.00	Gastos Financieros por Financiamientos Obtenidos
414.01	Ganancia en Venta de Inversiones en Valores a Negociar	514.00	Gastos Financieros por Otros Financiamientos Obtenidos
421.00	Ingresos por Disponibilidades	515.00	Gastos Financieros por Obligaciones Subordinadas
422.00	Ingresos por Cuentas a Recibir y Títulos Recibidos en Recup. de Créditos	516.00	Gastos Financieros por Obligaciones Convertibles en Capital
423.00	Comisiones por Servicios	517.00	Pérdidas por Amortización de Prima por Inversiones en Valores
424.00	Ingresos por Cambio de Divisas	518.00	Cambios en el Valor Razonable de las Inversiones en Valores a Negociar
429.00	Ingresos Operacionales Diversos	519.01	Pérdida en venta de Inversiones en Valores a Negociar
433.00	Ingresos por Inversiones no Financieras	521.00	Gastos por Obligaciones Financieras
434.00	Ingresos por Venta de Bienes	523.00	Comisiones por Servicios
439.01	Ingresos por Arrendamiento de Bienes	524.00	Gastos por Cambio de Divisas
439.02	Ingresos por Servicios de Asesoría	529.00	Gastos Operacionales Diversos
		542.00	Gastos por Inversiones no Financieras
		544.00	Gastos por Venta de Bienes

Ejemplo:

Línea de Negocio: Banca Minorista

Para determinar los ingresos brutos de esta línea de negocio, se toman los ingresos financieros por concepto de créditos que genera esta línea de negocio Banca Minorista y los demás ingresos por servicios bancarios y se le restan los gastos financieros devengados por los depósitos correspondientes a Banca Minorista, sin considerar los gastos de provisión y de apoyo externo que la entidad incurra para realizar dicha actividad.



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS

INSTRUCTIVO

**RIESGO
OPERACIONAL**

**INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO
SOBRE RIESGO OPERACIONAL**

Versión: 1era
Fecha: 09/08/2010
Página: 14 de 24

411.01.1.02.01	CONSUMOS PERSONALES
411.01.1.03.01	REND/CREDITOS HIPOTECARIOS/VIVIENDA
411.02.1.02.01	RENDIMIENTOS CONSUMOS PERSONALES
411.02.1.03.01	RENDIMIENTOS/CREDITOS HIPOTECARIOS/VIVIENDA
411.03.1.02.01	CONSUMOS PERSONALES
411.03.1.03.01	CONSUMOS HIPOTECARIO
411.01.2.02.01	RENDIMIENTOS CONSUMOS PERSONALES US\$
411.01.2.02.02	ADELANTOS CONSUMOS PERSONALES US\$
411.01.2.02.03	ADELANTOS CONSUMOS PERSONALES EU\$
411.01.2.03.01	REND. /CREDITOS HIPOTECARIOS/VIVIENDA
411.02.2.03.01	REND. /CREDITOS HIPOTECARIOS/VIVIENDA
411.01.1.02.03	ADELANTOS CONSUMOS PERSONALES
411.01.1.02.02.01	CONSUMOS TARJETAS VISA
411.01.1.02.02.02	ADELANTOS TARJETAS VISA
411.03.1.02.02.01	CONSUMOS TARJETAS VISA
411.01.2.02.04.01	CONSUMOS TARJETAS VISA
411.01.2.02.04.02	ADELANTOS TARJETAS VISA

A. TOTAL INGRESOS POR RENDIMIENTO BANCA MINORISTA

423.03.1.01	CERTIFICACIONES CKS. Y VENTAS DE CHEQUE ADM.
423.04.1.01	CUSTODIA DE VALORES Y EFECTOS
423.1.01.01	COBRANZA DE REMESAS
423.99.1.01	MANEJO DE CUENTAS
423.99.1.06	CARTAS CONSULARES
423.99.1.07	CONSULTA DE BALANCE
423.99.1.08	ACCESO NEGADO
423.99.1.11	RETIROS EFECTIVO RED ATMS
423.99.1.12	CUENTAS INACTIVAS
423.99.1.19	CARTAS DE REFERENCIA
423.99.2.04	CUENTAS INACTIVAS
423.08.1.02.01	INTERCAMBIOS TARJETAS VISA
423.08.1.02.02	INTERCAMBIO ATM
423.08.1.03.01	RETIRO EFECTIVO TARJETAS VISA
423.08.1.04.02	RENOVACIONES TARJETA VISA
423.08.1.05.01	CHEQUES DEVUELTOS TARJETAS VISA
423.08.1.06.01	REPOSICIONES TARJETAS VISA
423.08.1.07.01	SEGUROS/PERDIDAS TARJETAS VISA
423.08.1.08.01	GASTOS LEGALES
423.08.1.09.01	SUMINISTRO DE COPIAS TARJETAS VISA
423.08.1.11.01	GESTIONES DE COBROS TARJETAS VISA
423.08.1.12.01	MEMBRESIA PROGRAMA LEALTAD TC VISA
423.08.1.15.01	SUMINISTRO CARTA DE REFERENCIA T/C VISA



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS

INSTRUCTIVO

**RIESGO
OPERACIONAL**

**INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO
SOBRE RIESGO OPERACIONAL**

Versión: 1era
Fecha: 09/08/2010
Página: 15 de 24

423.08.1.16.01	MULTIASISTENCIA CARIBE TARJETA VISA
423.08.1.99.01	OTRAS COMISIONES VISA
423.08.2.02.01	INTERCAMBIO TARJETAS VISA
423.08.2.03.01	RETIRO EFECTIVO TARJETAS VISA
423.08.2.05.01	SEGURO/PERDIDAS TARJETAS VISA
423.08.2.06.01	SUMINISTRO DE COPIAS TARJETAS VISA
423.08.2.12.01	DIFERENCIAS DE CAMBIOS TARJETAS VISA
423.08.2.11.01	SERVICIOS INTERNACIONALES TARJETAS VISA
423.08.2.99.01	OTRAS COMISIONES TARJETAS VISA
431.01.2.01.02.01	CONSUMOS TARJETAS VISA
439.99.2.02	INGRESOS NO OPERACIONALES TC

B. TOTAL DE OTROS INGRESOS BANCA MINORISTA

521.01.1.01	CARGOS/OBLIGACIONES FINANCIERAS A LA VISTA
523.99.1.12	FINANCIAMIENTOS VEHICULOS
523.99.1.14	COLOCACIONES
523.99.1.99	OTRAS COMISIONES
523.99.2.99	OTRAS COMISIONES
523.99.2.10.99	OTRAS COMISIONES
523.99.1.01	PAGOS PTOS DE PAGOS TC
523.99.1.02.01	INTERCAMBIO TARJETAS VISA
523.99.1.02.02	INTERCAMBIO ATM
523.99.1.08	ANALISIS DE CREDITOS TARJETA
523.99.1.10	ANALISIS DE CREDITOS BANCOS
523.99.2.01.01	INTERCAMBIO TARJETA VISA
529.99.1.01	OTROS GASTOS OPERACIONALES DIVERSOS
529.99.1.02.01	VENTAS DE TARJETAS VISA
529.99.1.03.01	PUNTOS CARIBE TC VISA
529.99.1.04	PLASTICOS TARJETAS
529.99.1.07	AFILIACION TARJETAS
529.99.1.08	MANEJO ATMS
529.99.1.09	CONEXION DE REDES
529.99.1.99	OTRAS
529.99.2.02	AUTORIZACIONES VISA INTERNACIONAL
529.99.2.03.01	FACTURACION TARJETAS VISA
529.99.2.99.01	OTROS CARGOS TARJETAS
549.01.1.01	INCOBRABILIDAD DE CUENTAS A RECIBIR
549.99.1.01	CONTRACARGOS Y RECLAMACIONES TARJETAS
549.99.1.02	FRAUDE TARJETAS
549.99.2.01	CONTRACARGOS Y RECLAMACIONES TC
549.99.2.02 F	RAUDE TARJETAS

C. TOTAL DE GASTOS BANCA MINORISTA

INGRESO BRUTO DE BANCA MINORISTA (A+B-C)

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS	INSTRUCTIVO RIESGO OPERACIONAL
INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO SOBRE RIESGO OPERACIONAL	Versión: 1era Fecha: 09/08/2010 Página: 16 de 24

Nota: Estas cuentas son enunciativas pero no limitativas, ya que podría haber otras actividades asociadas a esta línea de negocio. De ser así las mismas deberán incorporarse.

1- Las posiciones 8 y 9 corresponden a los auxiliares creados por las EIF para identificar por líneas de Negocios.

4. De la Contabilización

Para el registro de los ingresos y gastos por las líneas de negocios, las EIF's deberán crear auxiliares internos a las cuentas previstas en el Manual de Contabilidad para discriminar los ingresos y gastos por cada una de las líneas.

Para el registro de las pérdidas incurridas por Riesgo Operacional, las EIF's utilizarán las cuentas previstas en el Manual de Contabilidad para Instituciones Financieras, relacionando cada una de las actividades asignadas a una línea de negocio con la cuenta contable que le corresponda de las siguientes:

- 546.02** Pérdida por Otros Conceptos;
- 561.02** Pérdida por Sinistro y
- 561.03** Pérdidas por Robos, Asaltos y Fraudes.

De igual forma en las cuentas señaladas precedentemente deberán crearse los auxiliares internos que sean necesarios para asociar cada evento de pérdida a una línea de negocio en particular.

Con los diferentes eventos de pérdida y actividades asociadas por cada línea de negocio, que envíen las EIF's a esta Superintendencia de Bancos, en el primer reporte de información, este Organismo Supervisor realizará las modificaciones que sean necesarias al Manual de Contabilidad, a fin de homologar los auxiliares creados para efectuar el desglose de los ingresos y gastos por estos conceptos.

V.- REQUERIMIENTO DE INFORMACION

Las Entidades de Intermediación Financiera deberán remitir las informaciones y requerimientos siguientes:

1. Actualizaciones del Plan de Implementación

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS	INSTRUCTIVO RIESGO OPERACIONAL
INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO SOBRE RIESGO OPERACIONAL	Versión: 1era Fecha: 09/08/2010 Página: 17 de 24

Durante el período de implementación las EIF's remitirán a esta Superintendencia de Bancos las actualizaciones que realicen al Plan de Implementación previamente enviado el 30 de abril del 2010.

Las actualizaciones efectuadas al Plan de Implementación serán remitidas anualmente, a más tardar el 15 de marzo posterior al cierre del ejercicio a que corresponde la información, junto con el informe de seguimiento referido al 31 de diciembre.

2. Informe de Seguimiento:

Las entidades remitirán a esta Superintendencia de Bancos un informe que presente el nivel alcanzado en la ejecución del Plan de Implementación. Dicho informe se remitirá semestralmente con los cortes 30 de junio y 31 de diciembre de cada año durante la vigencia del plan. El informe del corte 30 de junio será preparado por los Auditores Internos de la entidad y se remitirá el 31 de julio de cada año. El informe de seguimiento del corte 31 de diciembre será preparado por los Auditores Externos y se remitirá conjuntamente con el informe de Estados Financieros Auditados del 31 de diciembre de cada año. El primer informe de seguimiento será preparado al corte del 31 de diciembre del 2010.

3. Manual de Políticas y Procedimientos:

Los cambios efectuado al Manual de Políticas y Procedimientos conforme a los lineamientos establecidos en el Reglamento sobre Riesgo Operacional y considerando los criterios de asignación de actividades y de los ingresos brutos entre las ocho (08) líneas de negocio, serán remitidas a esta Superintendencia de Bancos a más tardar el 31 de enero del 2011.

4. Informe de Evaluación del Riesgo Operacional

Las Entidades de Intermediación Financiera remitirán a esta Superintendencia de Bancos, un informe sobre la evaluación del riesgo operacional a que está expuesta la entidad, según lo establece el Artículo 39 del Reglamento sobre Riesgo Operacional. El informe será remitido semestralmente vía la red de comunicación Bancanet, a más tardar a los cuarenta y cinco (45) días calendario siguientes a los cortes del 30 de junio y 31 de diciembre, utilizando el formato adjunto al presente Instructivo, (Anexo A). El primer informe será preparado al corte 31 de diciembre del 2010.

El informe de evaluación del riesgo considerará en tablas separadas los eventos de pérdidas que generen pérdidas financieras y los que generen pérdidas por costo de oportunidad y cuasi-pérdidas, entendiéndose por estas últimas los eventos operativos que no resultan en una pérdida financiera. La ausencia de pérdidas en



**INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO
SOBRE RIESGO OPERACIONAL**

Versión: 1era
Fecha: 09/08/2010
Página: 18 de 24

estos casos no resulta de un accionar preventivo de la entidad, sino por cuestiones puramente circunstanciales en la medida que puedan ser claramente identificados.

5. Reporte de Tipos de Eventos de Pérdida por Riesgo Operacional

Las Entidades de Intermediación Financiera remitirán semestralmente a esta Superintendencia de Bancos, un "Reporte de Tipos de Eventos de Pérdida por Riesgo Operacional", vía la red de comunicación Bancanet, a más tardar a los treinta (30) días siguientes a los cortes de 30 de junio y 31 de diciembre, utilizando el formato adjunto al presente Instructivo, (Anexo A). El primer reporte será preparado al corte 30 de junio del 2011.

6. Determinación del Capital por Riesgo Operacional

La E.F. deberá asignar los ingresos brutos generados a cada una de sus líneas de negocio, conforme a los criterios establecidos en este Instructivo. La determinación de ingresos y gastos por línea de negocios de los tres primeros años deberá ser remitida anualmente a la Superintendencia de Bancos al corte 31 de diciembre de cada año, a más tardar el 31 de enero siguiente a que corresponda la información, conjuntamente con los reportes de la Central de Riesgo.

El primer envío corresponde a la fecha que indique la modificación al Reglamento Sobre Riesgo Operacional, aprobada por la Décima Resolución de la Junta Monetaria de fecha 27 de mayo del 2010, actualmente en consulta.

Párrafo: En caso de que la EIF no disponga de información al cierre del año 2009, se considerará este año con valor cero y se promediará por los años que presentan valor.

Para determinar el requerimiento de capital por riesgo operacional se asignará a las líneas de negocio los ingresos brutos generados por cada una y se ponderará por el coeficiente establecido por el Comité de Basilea.

Las ocho (8) líneas de negocios y su correspondiente coeficiente de ponderación son las siguientes:

Líneas de negocios	Coeficiente de ponderación
Finanzas Corporativas	18%



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS

INSTRUCTIVO

**RIESGO
OPERACIONAL**

**INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO
SOBRE RIESGO OPERACIONAL**

Versión: 1era
Fecha: 09/08/2010
Página: 20 de 24

Cálculo de los Ingresos Ponderados Agregados							
Financiación empresarial	18	50	52	20	9	9.36	3.6
Negociación y ventas	18	56	-52	52	10.08	-9.36	9.36
Intermediación minorista	12	30	-32	28	3.6	-3.84	3.36
Banca comercial	15	20	25	25	3	3.75	3.75
Banca minorista	18	15	10	-10	2.7	1.8	-1.8
Pago y liquidación	15	20	-15	10	3	-2.25	1.5
Servicios de agencia	12	10	10	-5	1.2	1.2	-0.6
Gestión de activos	12	10	-15	-5	1.2	-1.8	-0.6
Total						33.78	33.78

Al determinar los Ingresos ponderados agregados se sustituye el importe del año 2, que es negativo, por el valor cero. A partir de ahí, el cálculo de los recursos propios se realiza mediante la media simple para los 2 años de los importes considerados, tal y como se muestra en el siguiente Cuadro:

	Ingresos Ponderados	Ingresos Cálculo
Año 1	33.78	33.78
Año 2	-1.14	0
Año 3	18.57	18.57
Suma Ingresos	51.21	52.35
Capital = Media simple	17.07	17.45



**INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO
SOBRE RIESGO OPERACIONAL**

Versión: 1era
Fecha: 09/08/2010
Página: 21 de 24

7. Cuadro Resumen del Requerimiento de Información:

Tipo de Reporte	Fecha de corte	Periodicidad	Fecha de Envío
Actualizaciones del Plan de Implementación	31 de diciembre	Anual	15 de Marzo
Informe de Seguimiento del Plan	30 de junio y 31 de diciembre,	Semestral	31 de Julio y 15 de Marzo,
Manual de Políticas y Criterios de asignación de las actividades e ingresos por línea de negocio	N/A	N/A	31 de Enero 2011
Evaluación del Riesgo Operacional	30 de junio y 31 de diciembre,	Semestral	15 de Agosto y 15 de Febrero de cada año
Cálculo del requerimiento de capital	31 de diciembre	Anual	Con el reporte de la Central de Riesgo

VI. DE LA NOTIFICACION A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Las ELF's deberán notificar previamente a esta Superintendencia de Bancos, en cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 37 del Reglamento sobre Riesgo Operacional, la ocurrencia de las situaciones siguientes:

- Instalación y/o implementación de centros de procesamiento de datos y accesos externos a los sistemas de la entidad.
- Tercerización de servicios críticos, como: procesamiento de datos, hosting, entre otros.
- Descentralización total o parcial del procesamiento de datos fuera del país.
- Implementación de nuevos sistemas o tecnologías desde la última inspección.

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS	INSTRUCTIVO RIESGO OPERACIONAL
INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO SOBRE RIESGO OPERACIONAL	Versión: 1 era Fecha: 09/08/2010 Página: 22 de 24

- e. Cambios significativos en los recursos humanos, tales como gerentes de tecnología, auditoría y seguridad o conversión de sistemas.
- f. Cambios en las líneas de negocio, en las cuales los controles internos y el sistema de manejo de riesgo dependan fuertemente de TI.

Párrafo: Cuando se produzcan cambio en los cargos a que se refiere el literal e), los mismos serán notificados al día siguiente en que se produzca la novedad. Cuando los cambios formen parte de una adecuación a la estructura organizativa de la entidad, que haya sido contemplado en el plan estratégico, los mismos deberán notificarse previo a su ejecución.

1. Tecnología de Información

La entidad interesada en realizar una de las actuaciones precedentemente señaladas, deberá remitir una comunicación a la Superintendencia de Bancos, notificando la situación que le acontece, anexando a la misma las informaciones y documentos soportes siguientes:

- a. Descripción de la situación.
- b. Fecha que se prevé realizar la misma.
- c. Razones que justifican el cambio propuesto.
- d. Identificación del suplidor.
- e. Acta de aprobación del Consejo Directivo, y
- f. Contrato pro-forma.

La descripción de la situación o caso que se esté notificando deberá contener información suficiente que permita tener un entendimiento claro sobre la misma.

La Superintendencia evaluará la información enviada y de acuerdo a la magnitud e impacto que tenga la situación notificada, ponderará si es necesario efectuar una inspección in-situ para evaluar el riesgo de la misma y como la entidad tiene previsto gestionarlo.

2. Tercerización de Procesos

Las EIF interesadas en la contratación de servicios externos y/o tercerización de procesos deberán remitir una solicitud de no objeción a esta Superintendencia de Bancos, informando sobre los servicios que se propone contratar, indicando los acuerdos y condiciones de dicha contratación.

La comunicación de solicitud de no objeción deberá venir acompañada del contrato proforma que consignen los derechos, obligaciones y responsabilidades de las partes que intervienen en el mismo y cumplen con la normativa vigente y demás las formalidades exigidas por derecho común. El contrato proforma a suscribirse entre las parte deberá contener una cláusula que indique que hasta tanto no se

 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS TEXTO ACTUALIZADO DE NORMAS E INSTRUCTIVOS	INSTRUCTIVO RIESGO OPERACIONAL
INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO SOBRE RIESGO OPERACIONAL	Versión: 1era Fecha: 09/08/2010 Página: 23 de 24

obtenga la autorización o no objeción de esta Superintendencia el mismo no es ejecutable.

a. Criterios para la Tercerización

La entidad, previo a decidir la contratación de procesamientos externos ó contratación de proveedores de servicios, efectuará una evaluación que considere a todos los entes involucrados respecto a los riesgos que ésta decisión incorpora a la entidad, así como la cantidad de riesgo comprometido, en razón de los montos a pagar a la empresa externa; volumen de transacciones que se procesará; criticidad del servicio contratado; concentración de servicios con el mismo proveedor; concentración del sector financiero en un proveedor específico, entre otros.

En el proceso de selección del proveedor de servicios, la EIF realizará la debida diligencia respecto al proveedor de que se trate y verificará que éste cuente con la solidez financiera necesaria, reputación, políticas y controles para el manejo de los riesgos que conlleva las actividades contratadas y la habilidad para cumplir con sus obligaciones.

Las relaciones de negocios entre la EIF y el proveedor estarán amparadas por un contrato escrito que defina claramente los derechos y obligaciones de cada una de las partes.

b. Del Contenido de los Contratos:

El contrato deberá incluir como mínimo, los términos y condiciones de los servicios contratados, incluyendo un método de fijación de precios, en caso que se adquiera más de un servicio por un precio único debe tenerse un detalle del costo de cada uno de los servicios; cláusulas de continuidad del negocio y de seguridad de la información, especialmente aquella que se refiere a la confidencialidad de la información, tanto propia como de sus clientes. En caso de la no continuidad del proveedor de servicio deberá contemplarse que los programas fuentes serán suministrados a la entidad contratante.

El contrato o acuerdo de tercerización de servicios que la entidad suscriba deberá referirse por lo menos a los aspectos siguientes:

- i. Datos que permitan la identificación del contratado para proveer los servicios.
- ii. Naturaleza y alcance de la actividad objeto del contrato. El contrato debe definir claramente las actividades que serán tercerizadas, su frecuencia, contenido y lugar donde se presta el servicio.
- iii. Identificación y propiedad de los activos relacionados al arreglo de tercerización, lo que incluye documentación, datos, hardware, software, entre otros.



**INSTRUCTIVO PARA LA APLICACION DEL REGLAMENTO
SOBRE RIESGO OPERACIONAL**

Versión: 1era
Fecha: 09/08/2010
Página: 24 de 24

- iv. Compromiso de confidencialidad por parte de la empresa contratada.
- v. Establecer el monitoreo y evaluación continua por parte de la entidad hacia el proveedor del servicio.
- vi. Acceso por parte de la entidad a los registros e información del servicio que procesa el proveedor y que tenga relación directa con la actividad tercerizada.
- vii. En los casos de subcontrataciones por parte del proveedor del servicio, se requerirá aprobación previa de la entidad.
- viii. Garantías, Seguros y Planes de Contingencias, cuando aplique.
- ix. Aspectos legales y laborales que imperen en el país o en el extranjero que apliquen a la contratación del servicio.
- x. Cláusula que permita a la Superintendencia de Bancos la revisión de los procesos de tercerización de los mismos, en los casos en que ésta considere pertinente.
- xi. Cláusula que le asegure a la entidad pistas de auditorías necesarias, de forma que existan pruebas para cualquier acción legal.

c. Control y Seguimiento

La entidad deberá contar con procedimientos que le permitan controlar el cumplimiento de las cláusulas estipuladas en los contratos que amparen la tercerización de servicios.

Independientemente de la contratación la EIF deberá disponer de un plan alternativo viable para los casos en que cesen los servicios del proveedor.

La Unidad de Auditoría Interna de la EIF deberá monitorear y evaluar de forma continua los procesos o servicios externos contratados, verificando el cumplimiento de lo estipulado en los contratos firmados por la entidad.

La entidad deberá mantener actualizada y a disposición de la Superintendencia de Bancos todas las informaciones concernientes a las actividades y procesos tercerizados.

VII. SANCIONES

Las entidades de intermediación financiera que infrinjan el presente instructivo en cuales quiera de sus aspectos, serán posibles de la aplicación de sanciones por parte de la Superintendencia de Bancos, sobre la base de la Ley No. 183-02, Monetaria y Financiera del 21 de noviembre del 2002 y el Reglamento de Sanciones aprobado por la Junta Monetaria, mediante la Quinta Resolución de fecha 18 de diciembre del 2003.