

## **CAPÍTULO CAC-10**

### **CLASIFICACIÓN DE GESTIÓN PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

El presente Capítulo de la Recopilación Actualizada de Normas para Cooperativas de Ahorro y Crédito (“RAN CACs”) contiene las disposiciones que tiene en consideración esta Comisión para el Mercado Financiero (en adelante “Comisión”) para evaluar la gestión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito fiscalizadas (en adelante “cooperativas” o “CACs”), de acuerdo con lo establecido en el artículo 87 de la Ley General de Cooperativas (en adelante, “LGC”) y los artículos 59 y 62 de la Ley General de Bancos (en adelante, “LGB”).

#### **I. CLASIFICACION DE LAS COOPERATIVAS**

##### **1. Permanencia de la clasificación**

La clasificación de una cooperativa rige a partir de la fecha en que ésta sea comunicada por la Comisión, hasta la fecha en que reciba una nueva comunicación en ese sentido.

Para este efecto, se informará a cada cooperativa los cambios en su nivel de gestión, en las oportunidades que en cada caso corresponda, según lo indicado en el numeral 2.2 de este Título.

##### **2. Clasificación de gestión**

###### **2.1 Niveles de gestión**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 87 de la Ley General de Cooperativas y los artículos 59 y 62 de la Ley General de Bancos, los niveles de gestión deben determinarse según lo siguiente:

**Nivel A:** Cooperativas no clasificadas en los niveles B o C.

**Nivel B:** Instituciones que reflejan debilidades relacionadas con una o más de las siguientes dimensiones: su gobierno corporativo, los controles internos, seguridad de sus redes, sistemas de información para la toma de decisiones, seguimiento oportuno de los riesgos, clasificación privada de riesgo y capacidad para enfrentar escenarios de contingencia. Las debilidades de que se trate deben

ser corregidas durante el período que preceda al de la próxima calificación, para evitar un deterioro paulatino de la solidez de la cooperativa. Para este nivel, también se considerarán las sanciones aplicadas a la entidad, salvo las que se encuentren con reclamación pendiente.

**Nivel C:** Instituciones que presenten deficiencias significativas en alguno de los factores señalados en el Nivel anterior, cuya corrección debe ser efectuada con la mayor prontitud para evitar un menoscabo relevante en su estabilidad financiera.

## **2.2 Oportunidad de la clasificación de gestión**

La clasificación de una cooperativa según su nivel de gestión se realizará a lo menos una vez en cada año calendario.

Conforme a lo dispuesto en la ley, el nivel de gestión asignado será notificado a la respectiva institución por esta Comisión dentro de los cinco días siguientes a la fecha en que la clasificación se resuelva.

En la notificación se indicarán los fundamentos que determinaron la asignación del nivel de gestión y la clasificación que, consecuentemente, le corresponde a la cooperativa de acuerdo con lo indicado en el N°1 de este título, la que registrará a contar de la fecha de esa comunicación.

La asignación del nivel de gestión de una cooperativa se basará en la evaluación practicada por este Organismo, la cual se describe en el Título II de este Capítulo.

## **II. EVALUACION DE LA GESTION DE LAS COOPERATIVAS**

### **1. Orientación general de la evaluación de la gestión según lo previsto en la ley**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 62 de la Ley General de Bancos, el cual es aplicable a las cooperativas fiscalizadas por esta Comisión según el artículo 87 de la Ley General de Cooperativas, las observaciones que emanen de la evaluación deben tener relación con el gobierno corporativo, los controles internos, seguridad de sus redes, los sistemas de información para toma de decisiones, seguimiento oportuno de los riesgos, clasificación privada de riesgos y capacidad para enfrentar escenarios de contingencia. La importancia relativa de las debilidades asociadas a uno o más de esos conceptos genéricos de distinta especie, se relacionan en la ley con la clasificación en los niveles B o C de gestión, debiéndose considerar también, para efectos de la clasificación, las sanciones aplicadas a la entidad que no se encuentren con reclamación pendiente.

De lo indicado se desprende que la evaluación de esta Comisión debe apuntar al examen de las debilidades que perturban o pueden perturbar la solidez o estabilidad financiera de la cooperativa en el corto o largo plazo.

En este contexto, el enfoque de esta Comisión para la evaluación debe estar alineado con los principios de una administración sólida que garantice la estabilidad y el buen funcionamiento de la institución. De acuerdo con el artículo 20 de la LGC, la dirección, administración, operación y vigilancia de las cooperativas recaerán en la Junta General de Socios, el Consejo de Administración, el Gerente y la Junta de Vigilancia, órganos responsables de asegurar una gestión eficaz de todos los riesgos significativos que la cooperativa asume o enfrenta. Además, es fundamental que sus objetivos y planes estratégicos se fundamenten en un análisis de su entorno y recursos.

Junto con lo anterior, esta Comisión también considerará como factores esenciales para la clasificación la adhesión de la cooperativa evaluada a la normativa, así como el cumplimiento adecuado de los compromisos asumidos tanto con esta Comisión como con otros organismos reguladores, en lo que corresponda.

## **2. Proceso de evaluación**

La evaluación de una entidad se llevará a cabo mediante revisiones en terreno, seguimiento y monitoreo continuo, a través del análisis de la información relacionada con la cooperativa evaluada y/o cualquier otro antecedente que esta Comisión tome en conocimiento sobre hechos que afecten o puedan afectar en el normal funcionamiento de la entidad, entre otros.

Conforme a lo previsto en la ley, en la evaluación de gestión también se considerarán los informes de los evaluadores privados, así como también las opiniones y conclusiones que provengan de los informes de las auditorías externas, en la medida en que estos revelen debilidades atinentes a la gestión.

## **3. Descripción del alcance de la evaluación**

Las cooperativas se basan en principios fundamentales como la autoayuda, autorresponsabilidad, igualdad, equidad y solidaridad entre sus socios. A pesar de ser organizaciones de adhesión voluntaria, estos principios no solo reflejan la libertad de los miembros para unirse, sino también su compromiso con las obligaciones y responsabilidades que implica dicha membresía, incluyendo la participación en la toma de decisiones y en la gestión democrática de la cooperativa, aspectos que se detallan en el Capítulo CAC-1 de esta Recopilación. En este marco, las políticas internas y los sistemas de gobernanza deben asegurar el respeto a los principios de transparencia, equidad y no discriminación entre los socios.

La evaluación realizada por la Comisión se centra en analizar la conformidad y efectividad de los sistemas de gobernanza, específicamente en lo que respecta a la estructura y funcionamiento del Consejo de Administración. Este órgano, elegido democráticamente por la Junta General de Socios conforme a lo dispuesto en el artículo 24 de la LGC y el Capítulo CAC-1 de esta Recopilación, es responsable de la dirección estratégica

y operativa de la cooperativa, así como de asegurar que se cumplan los principios establecidos en los estatutos sociales y las normativas aplicables. La Comisión evaluará cómo el Consejo implementa políticas internas que promuevan la transparencia, objetividad y equidad entre los socios, garantizando un funcionamiento justo y democrático.

Asimismo, la evaluación considera aspectos clave del gobierno corporativo de la cooperativa conforme a los principios rectores establecidos en el Capítulo CAC-11 de esta Recopilación, Esto para asegurar que los procesos internos sean adecuados, y que la toma de decisiones se realice de manera inclusiva y sin discriminaciones arbitrarias.

Finalmente, la Comisión también analizará y evaluará diversas áreas relacionadas con la gestión integral de riesgos dentro de la cooperativa. Estas áreas incluyen la administración de riesgos de crédito, riesgo financiero, riesgo operacional, prevención del lavado de activos, entre otros, todos dirigidos a asegurar el cumplimiento de los estándares regulatorios y el buen funcionamiento de la cooperativa.

### **3.1 Administración y control de los riesgos y otras materias sujetas a evaluación**

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

- A) Gobierno corporativo, gestión integral de riesgos y función de cumplimiento.
- B) Administración del riesgo de crédito y gestión global del proceso de crédito.
- C) Gestión del riesgo financiero, liquidez y operaciones de tesorería.
- D) Administración del riesgo operacional.
- E) Prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo y la no proliferación de armas de destrucción masiva.
- F) Control sobre las inversiones en sociedades.
- G) Administración de la gestión del capital.
- H) Gestión de la calidad y transparencia de la información y atención para los socios de la cooperativa y usuarios.

La materia de evaluación A) tiene un rol preponderante y transversal respecto de cada una de las materias sujetas a la evaluación de esta Comisión. Las materias indicadas en las letras B), C), D), E) y F) se relacionan principalmente con el seguimiento oportuno de los riesgos y controles internos. Las señaladas en las letras G) y H) están relacionadas especialmente con la capacidad para enfrentar escenarios de contingencia. Respecto a los sistemas de información para la toma de decisiones a que se refiere la ley, ellos están presentes, en general, en todas las materias.

## **A. Gobierno corporativo, gestión integral de riesgos y función de cumplimiento**

Para la evaluación de esta materia se consideran tanto los elementos establecidos en esta sección como los principios y disposiciones previstos en el Capítulo CAC-11 de esta Recopilación. Conforme a ello, el gobierno corporativo en una cooperativa se entiende como el conjunto de instancias, directrices y prácticas que orientan el proceso de toma de decisiones, con el propósito de generar valor sostenible, promoviendo la democracia interna, la transparencia y una adecuada gestión de riesgos.

El Consejo, elegido por la Junta conforme al artículo 24 de la LGC y su reglamento, promueve la participación en igualdad de condiciones de todos los socios de la cooperativa, buscando garantizar una correcta representación de los socios en las decisiones de la entidad. Para ello, se recomienda establecer mecanismos transparentes y democráticos que permitan la participación de los socios, sin importar el número de sus cuotas de participación o su antigüedad en la cooperativa, en los procesos de decisión que involucre a la Junta General de Socios. De esta manera, se fomenta un clima de igualdad, justicia y equidad, aplicando el principio de "un socio, un voto" en asambleas y votaciones. La evaluación de la gestión se basará en la efectividad de estas medidas para asegurar la equidad, la inclusión y la representación justa en todos los niveles de decisión.

El Consejo es el responsable del buen funcionamiento de este gobierno corporativo y de la gestión prudente de los riesgos, asegurando que las funciones estratégicas, como la formulación de políticas y su evaluación, estén separadas de las responsabilidades ejecutivas de los gerentes u otras instancias encargadas de su implementación.

El Consejo está integrado idealmente por personas que posean un equilibrio de habilidades, diversidad y experiencia, y que cuenten con las cualificaciones necesarias acordes con el tamaño, la complejidad y el riesgo que enfrenta la cooperativa. Es altamente recomendable que los consejeros cuenten con competencias y conocimientos en áreas tales como: mercados de capitales, análisis financiero, finanzas, planificación estratégica, gestión de riesgos y auditoría, políticas de remuneraciones y compensaciones prudentes, regulación y normativas aplicables a las cooperativas, funcionamiento de los gobiernos corporativos, y habilidades de gestión y liderazgo.

La evaluación de la idoneidad de los miembros del Consejo se centra en sus capacidades para cumplir con estos requisitos tanto de manera individual como colectiva como cuerpo colegiado. Además, se verifican los antecedentes relacionados con sanciones, multas, o cualquier otra medida administrativa o judicial que haya sido impuesta en sus actividades previas, con el fin de garantizar la transparencia y confiabilidad en el ejercicio de sus funciones.

A continuación, se describen algunos elementos que entregan indicios de una buena gestión y un adecuado involucramiento del Consejo en las materias antes descritas:

- i. Conforme al artículo 90 de la Ley General de Cooperativas, las cooperativas de ahorro y crédito deben establecer un Comité de Crédito cuyos miembros sean

designados por el Consejo. El propósito de este comité es garantizar el cumplimiento de la política general de créditos establecida en el reglamento interno de evaluación de crédito, aprobado por el Consejo. Este comité será responsable de revisar las operaciones crediticias para asegurar la correcta implementación de los procedimientos, sin menoscabo de las normativas e instrucciones de los organismos supervisores y fiscalizadores correspondientes. La política general de créditos podrá omitir el detalle de los procesos de evaluación y demás antecedentes que a juicio de cada Consejo de Administración sean propios de su estrategia de negocios.

- ii. El Consejo ha dispuesto la inclusión de un Comité de Auditoría independiente, que supervise tanto a la cooperativa como sus filiales, garantizando la correcta aplicación de los controles internos y evaluando los riesgos asociados a sus operaciones. Además, respalda la independencia de las auditorías internas y coordina con auditores externos, actuando como un vínculo clave con el Consejo.
- iii. De la misma manera, el Consejo ha establecido un Comité para la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva. Este Comité se asegura de que las políticas y procedimientos sean adecuados para la cooperativa y estén en línea con las instrucciones de la Unidad de Análisis Financiero y lo indicado en el Capítulo CAC-12 de esta Recopilación. Además, debe evaluar y revisar los procedimientos de debida diligencia, verificar la presencia de un oficial de cumplimiento, revisar las políticas de selección de personal y el código de conducta interno. Una buena gestión del Comité se refleja en los siguientes aspectos: 1) revisar políticas y procedimientos sobre debida diligencia y conocimiento del cliente, acordes al tamaño y complejidad de las operaciones, aprobados por el Consejo, que supervisa su cumplimiento, 2) revisar las normas internas de selección de personal y el código de conducta para prevenir operaciones de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, 3) asegurarse de la existencia y funcionamiento de sistemas para detectar operaciones inusuales, con canales formales para reportarlas a la autoridad competente, 4) informarse del cumplimiento de políticas, procedimientos y sistemas de control.
- iv. También, se considera que la cooperativa mantiene una buena gestión al establecer un Comité de Activos y Pasivos, el cual sea responsable de: 1) monitorear permanentemente las posiciones activas y pasivas, 2) evaluar los planes de crecimiento comercial de la cooperativa y de las estrategias de financiamiento y cómo esto impacta en los niveles de riesgos, 3) integrar los resultados de las pruebas de tensión de riesgos de mercado y liquidez al proceso de planificación estratégica de la entidad para identificar posibles vulnerabilidades, 4) monitorear permanentemente las condiciones de mercado prevalecientes y de cómo éstas impactan en la exposición al riesgo, 5) evaluar nuevos negocios, productos e iniciativas comerciales que puedan alterar el perfil de riesgo de la entidad, 6) evaluar la robustez de las mediciones utilizadas en la cuantificación de la exposición al riesgo, 7) aprobar las políticas y estructura de límites, y 8) revisar otros temas atinentes a la gestión financiera como por ejemplo el análisis e impacto de nuevas normativas y análisis de la coyuntura económica y financiera.

- v. Para mejorar la eficiencia y permitir un enfoque más detallado en otras áreas específicas, el Consejo tiene la facultad de establecer otros comités de apoyo especializados, los cuales estarán subordinados a él, como por ejemplos: Comité de seguridad de la información y operaciones, Comité de análisis y desarrollo de productos, Comité de personas, Comité de responsabilidad social empresarial, entre otros.

Se evaluará que cada comité cuente con reglamentos o estatutos propios que expliciten, a lo menos: sus objetivos; tareas y responsabilidades de sus miembros; las reglas para su funcionamiento; periodicidad de sus sesiones; y los mecanismos para administrar intereses contrapuestos de sus miembros. Asimismo, cada vez que se realice una sesión de alguno de estos comités de apoyo, se espera que se deje constancia en actas de todos los temas tratados y acuerdos logrados. Sin embargo, en ningún caso debe entenderse que la labor desarrollada por estos comités sustituye las funciones y responsabilidades propias del Consejo.

Se espera que el Consejo evalúe regularmente su desempeño tanto a nivel colectivo como individual, así como el desempeño de sus comités. Asimismo, resulta deseable que se definan y describan los procedimientos implementados para mejorar continuamente su funcionamiento, incluyendo la frecuencia con la que se llevan a cabo dichas evaluaciones y la revisión y actualización de dichos procedimientos. Adicionalmente, es recomendable que el Consejo identifique áreas en las que los consejeros puedan capacitarse y fortalecerse, promoviendo su perfeccionamiento continuo en materias consideradas relevantes, con el fin de mantener sus conocimientos debidamente actualizados.

En esta materia también se verificará que el Consejo haya definido claramente los roles y responsabilidades de las tres líneas de defensa que participan en la gestión de riesgos de la entidad. En particular, es fundamental definir el rol de la primera línea, cuyas gerencias son responsables de los riesgos inherentes que asumen en el ejercicio de sus actividades y, por lo tanto, deben comprender y gestionar adecuadamente dichos riesgos. Estas gerencias también son responsables de la implementación de acciones correctivas para hacer frente a deficiencias en los procesos y sus controles.

La segunda línea de defensa, representada por la función de gestión integral de riesgos, es proporcional al tamaño, complejidad, modelo de negocio y perfil de riesgo de cada cooperativa. Esta línea es responsable de identificar, medir, monitorear y controlar continuamente los riesgos, actuando de manera independiente respecto de la primera línea. Además, facilita y supervisa la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos por parte del Gerente.

Se evaluará cómo la cooperativa es capaz de identificar y clasificar los diversos riesgos a los que se enfrenta desde una perspectiva integral. Se analizarán las metodologías utilizadas para la medición de estos riesgos, así como la frecuencia y profundidad del monitoreo. Este análisis podría incluir pruebas de estrés para evaluar la capacidad de la cooperativa para resistir escenarios adversos, además de revisiones periódicas de los indicadores clave de riesgo y de los controles internos establecidos para mitigar los riesgos identificados.

En este sentido, se evaluará la existencia de una función independiente e integral de gestión de riesgos, responsable de supervisar las actividades que generan riesgos en toda la institución y con la autoridad adecuada dentro de la organización. Aunque es habitual que los gestores de riesgos colaboren estrechamente con las unidades de negocio, la función integral de gestión de riesgos mantiene suficiente independencia respecto a las unidades de negocio y no involucrarse en las actividades ejecutivas. Esta independencia es un componente esencial para una gestión de riesgos efectiva, al igual que la capacidad de tener acceso a todas las líneas de negocio que puedan representar riesgos sustanciales para la cooperativa.

La institución cuenta con una función de cumplimiento, la cual es un componente esencial dentro de la gestión integral de riesgos, pero con un enfoque específico en asegurar que la cooperativa cumpla con todas las leyes y normativas aplicables, tanto internas como externas. Aunque está estrechamente relacionada con la gestión de riesgos, esta función es tratada de forma independiente para garantizar su objetividad e imparcialidad, y debe reportar directamente al Consejo de Administración. Es responsabilidad del Consejo establecer los lineamientos y aprobar una política de cumplimiento que defina los principios fundamentales y los procesos clave para identificar, evaluar y gestionar los riesgos de cumplimiento en todos los niveles de la organización. Esta política contempla tanto las regulaciones internas de la cooperativa como las normativas externas, incluidas las regulaciones financieras emitidas por esta Comisión y otros entes reguladores.

La función de cumplimiento es responsable de implementar y supervisar las políticas y procesos necesarios para cumplir con las regulaciones del sector. Esto incluye la recopilación y reporte de la información requerida por la regulación, así como la realización de auditorías internas y externas, con el fin de verificar la idoneidad y efectividad de los controles establecidos. En caso de detectar incumplimientos o deficiencias en los controles, la función de cumplimiento toma acciones correctivas inmediatas y presentar un informe detallado al Consejo de Administración, que decidirá las medidas adicionales que puedan ser necesarias.

Finalmente, la tercera línea de defensa, conformada por la función de auditoría interna, es independiente y tiene la responsabilidad de verificar la efectividad del marco de gobierno, control y gestión de riesgos, asegurando que las políticas y procesos se apliquen de manera consistente. En este sentido, la auditoría interna reporta directamente al Consejo de Administración, para garantizar su independencia y objetividad. Esta estructura busca asegurar que sus resultados y recomendaciones no estén influenciados por los intereses de la dirección ejecutiva o de los departamentos auditados. De este modo, el Consejo de Administración puede supervisar eficazmente el cumplimiento de las políticas y tomar las decisiones necesarias para gestionar los riesgos de manera adecuada, promoviendo la transparencia y el buen gobierno dentro de la cooperativa.

## **B. Administración del riesgo de crédito y gestión global del proceso de crédito**

La evaluación comprende el examen de la gestión del riesgo de crédito y de los factores de riesgo del proceso de crédito, que va desde la definición del mercado objetivo hasta la recuperación de los préstamos.

En la evaluación se considerará principalmente la compatibilidad de las políticas y procedimientos establecidos por la entidad en relación con el volumen y la complejidad de sus operaciones, así como con su estrategia comercial. Junto con ello, se examinará cómo se ha desarrollado la política general de créditos y cómo el Consejo participa en su aprobación, supervisando su cumplimiento. También se evaluará el papel del Comité de Créditos en la gestión de la cartera de créditos para garantizar la efectividad de los controles destinados a asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos inherentes a las colocaciones.

Serán también materias de evaluación la suficiencia y eficacia de las segregaciones funcionales, especialmente las que deben existir entre las áreas comerciales y aquellas encargadas de la función de administración del riesgo y de auditoría interna. En esto es esencial, por una parte, que la administración del riesgo de crédito sea una contraparte efectiva de las áreas tomadoras de riesgo; y, por otra, que la posición independiente de la función de auditoría interna permita una adecuada cobertura y profundidad de las revisiones y la adopción oportuna de medidas correctivas por parte de las áreas auditadas.

En lo que corresponde a la administración del riesgo de crédito, se evaluarán los mecanismos y técnicas de detección, acotamiento y reconocimiento oportuno de los riesgos que asume la entidad en el desarrollo de sus actividades de crédito. En este ámbito, es clave la capacidad de la entidad para mantener permanentemente bien cuantificado el riesgo de su cartera, su dominio sobre los factores de riesgo asociados a sus operaciones para reconocer en forma oportuna en sus resultados los riesgos de crédito a que está expuesta, como también su capacidad para limitar los riesgos de concentración de la cartera en general.

Asociado a lo anterior, constituye también un aspecto relevante de la apreciación, la evaluación del proceso de seguimiento del riesgo de los deudores, tanto aquella referida a su comportamiento de pago como sus condiciones financieras generales.

En relación con lo descrito precedentemente, una buena gestión puede manifestarse, por ejemplo, en circunstancias tales como:

- i. La entidad mantiene políticas para la administración del riesgo de crédito aprobadas por el Consejo, que contemplan la definición del apetito de riesgo asociados a las distintas carteras y que atienden a su importancia, considerando el volumen y complejidad de las operaciones, las proyecciones de crecimiento y el desarrollo de nuevos negocios.

- ii. Las políticas aprobadas para la administración de los riesgos consideran especialmente la identificación, cuantificación, limitación y control de todos los riesgos de sus clientes, ya sean individuales o grupales, convenios privados, convenios públicos, y de grupos o sectores económicos.
- iii. La estructura de límites contenida en su apetito por riesgo, tanto en lo que toca al riesgo individual de las operaciones como al riesgo de portafolio, es consecuente con un nivel tolerable de exposición al riesgo según sus condiciones financieras generales y estrategia de negocios.
- iv. Las políticas y procedimientos relacionados con la administración de los riesgos son conocidos y respetados por todo el personal involucrado. Asimismo, los procedimientos establecidos para las distintas etapas del proceso de crédito están arraigados en la entidad.
- v. La cooperativa cuenta con mecanismos que le permiten una medición y seguimiento oportuno del riesgo asumido, plenamente compatibles con el volumen y complejidad de las operaciones.
- vi. Las operaciones a directivos, funcionarios o sus relacionados, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el segundo párrafo del numeral 6.1.c) del Capítulo III.C.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, se sujetan a criterios prudenciales de administración del riesgo y se otorgan en las mismas condiciones que los demás créditos.
- vii. La función de administración del riesgo de crédito se desarrolla en forma independiente de las áreas de negocio. Las opiniones emitidas por los responsables de esa función son reconocidas y consideradas por los distintos niveles de la organización pertinentes.
- viii. Los sistemas de información permiten hacer un seguimiento continuo de la exposición a los riesgos. Poseen la cobertura y profundidad necesarias para servir en forma eficiente al proceso de toma de decisiones.
- ix. Las auditorías internas cubren con una adecuada identificación, cuantificación y priorización, los distintos riesgos relacionados con las exposiciones crediticias.
- x. La función de auditoría está en posición de evaluar el cumplimiento de las políticas, la eficacia de los procedimientos (de operación, control de riesgos, contables y legales) y los sistemas de información.

### **C. Gestión del riesgo financiero y operaciones de tesorería**

La evaluación comprende el manejo de los riesgos de liquidez y riesgos de mercado, siguiendo las indicaciones del Anexo sobre Normas y Limitaciones Aplicables a las Relaciones Activas y Pasivas de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se establece en el Capítulo III.C.2 del Compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile. Además, la evaluación incluye la gestión de las operaciones de tesorería financiera en

general. El examen se centra en los elementos clave que garantizan una adecuada identificación, cuantificación, limitación y control de los riesgos.

En esta materia, es particularmente importante el involucramiento del Consejo en la aprobación de las políticas y en el control de la gestión de los riesgos, incluidos los asociados a nuevos productos u operaciones. También es esencial evaluar la eficacia de los límites que acotan los riesgos en relación con la exposición de la cooperativa y su situación financiera general, así como la forma en que la entidad está organizada para abordar integralmente la administración del riesgo de liquidez y los riesgos financieros. Además, se debe garantizar una adecuada segregación funcional entre las áreas tomadoras de riesgo, de seguimiento o control y de operación, lo cual constituye un factor crítico de control. Es fundamental analizar la efectividad de los sistemas de control y los métodos de ingeniería financiera utilizados, incluyendo el uso de modelos matemáticos para valorar activos, la optimización de carteras de inversión y la gestión de liquidez mediante líneas de crédito, de acuerdo con el nivel y la complejidad de las operaciones realizadas. Asimismo, se debe evaluar la fortaleza de los controles operativos y la compatibilidad entre las técnicas de administración de riesgos utilizadas y el nivel y complejidad de las operaciones de la cooperativa, la calidad de la información tanto estratégica como operativa, y el adecuado alcance y cobertura de las auditorías internas.

A efectos ilustrativos, una buena gestión en relación con esta materia puede manifestarse en situaciones tales como:

- i. La exposición de los riesgos asociados a las posiciones y negocios, tanto individuales como el consolidado de la entidad, están definidos por los límites aprobados por el Consejo, los cuales son compatibles con las actividades, estrategias y objetivos de la cooperativa. Tanto para la aprobación de estos límites como para las políticas que, en general, condicionan las operaciones de tesorería, así como para el seguimiento posterior de su cumplimiento y eficacia, el Consejo cuenta con la información necesaria para apreciar completamente la base y los riesgos a los que está expuesta la institución.
- ii. La entidad está organizada para gestionar los riesgos financieros de manera integral. Los procesos de planificación, administración y control están implementados en todos los niveles de la organización, lo que permite una gestión efectiva. Además, la alta dirección dispone de la información necesaria para llevar a cabo evaluaciones periódicas de estos riesgos.
- iii. La responsabilidad de la administración de activos y pasivos depende del Comité respectivo, cuya función permite acotar el riesgo a niveles razonables, manteniendo políticas y estrategias financieras consecuentes con los lineamientos de exposición al riesgo sancionados por el Consejo y con las estrategias comerciales de la cooperativa.
- iv. Los nuevos productos, en forma previa a su lanzamiento, son sometidos a un análisis de los riesgos de liquidez, financieros y operativos involucrados.
- v. La evaluación y control de los riesgos se desarrolla con suficiente independencia de las áreas tomadoras de riesgo, contándose con personal especializado y soportes

acordes con el alcance, tamaño y complejidad de las actividades de la cooperativa y con los riesgos que ésta asume.

- vi. Las responsabilidades y atribuciones se encuentran claramente definidas, existiendo asignaciones de responsabilidades y niveles jerárquicos apropiados para las funciones claves de negociación, operación y control.
- vii. El sistema de información para la toma de decisiones provee información oportuna y confiable para cautelar la exposición a los riesgos de liquidez y financieros. La información cubre apropiadamente los riesgos y las diversas operaciones de tesorería, permitiendo al área de negocios tomar decisiones bien fundadas en relación con las posiciones y la gestión financiera.
- viii. La cooperativa cuenta con mecanismos para una adecuada identificación, cuantificación y limitación de los riesgos de liquidez y precios, acordes con el grado de refinamiento y complejidad de las transacciones y la naturaleza de los riesgos asumidos. Utiliza metodologías y/o herramientas de ingeniería financiera compatibles con los riesgos que asume y mantiene procedimientos adecuados para enfrentar contingencias.
- ix. El alcance y profundidad de las auditorías es proporcional al nivel de riesgo y al volumen de actividad. La función de auditoría está en posición de evaluar el cumplimiento de las políticas, la eficacia de los procedimientos (de operación, control de riesgos, contables y legales) y los sistemas de información.

#### **D. Administración del riesgo operacional**

Se entenderá como riesgo operacional a la posibilidad de sufrir pérdidas resultantes de una falta de adecuación o de una falla de los procesos, del personal y de los sistemas internos o bien por causa de acontecimientos externos.

En este contexto, será relevante para la evaluación que esta Comisión realizará sobre el mencionado riesgo, el papel desempeñado por el Consejo y la aprobación otorgada a la estrategia para su gestión, entendiendo este riesgo como de una categoría distinta de los riesgos tradicionales.

Dicha estrategia, atendida la importancia relativa y el volumen de operaciones de la entidad, debe contemplar una definición clara de lo que considerará como riesgo operacional y establecer los principios para su identificación, evaluación, control y mitigación. En este sentido, si la exposición al riesgo es significativa, cobra relevancia la existencia de definiciones precisas de lo que se entenderá por pérdidas operacionales, ya sean esperadas o inesperadas, por cuanto los tratamientos de mitigación son diferentes en uno y otro caso.

Asimismo, es esencial que las instituciones cuenten con una clara definición, caracterización e identificación de los principales activos de información y de la infraestructura que soporta y resguarda la seguridad de estos. En este ámbito, las entidades también deben gestionar la seguridad de sus activos de información expuestos a riesgos en

el ciberespacio, entendido este como el entorno que permite la interacción lógica, es decir, no física, mediante la conexión de redes tecnológicas.

En la evaluación que realizará este Organismo, se buscará observar la compatibilidad entre las políticas y procedimientos aprobados por el Consejo, en relación con el volumen, la sofisticación y la naturaleza de las actividades de la entidad. Además, se examinará cómo se han establecido las políticas, detallando el proceso seguido para su formulación. También se analizará la participación del Consejo en la aprobación de estas políticas y su rol en la supervisión del cumplimiento de estas.

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

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

- i. El Consejo ha establecido una definición de riesgo operacional que lo reconoce como un riesgo gestionable y considera el nivel de tolerancia al riesgo de la cooperativa, incluyendo líneas específicas de responsabilidad. Especial importancia tendrá la existencia de una función encargada de la administración de este tipo de riesgo.
- ii. La entidad mantiene políticas para la administración de los riesgos operacionales aprobadas por el Consejo, que atienden la importancia relativa de los riesgos operacionales considerando el volumen y complejidad de las operaciones.
- iii. La estrategia de administración del riesgo operacional definida por la entidad es consistente con el volumen y complejidad de sus actividades. Esta estrategia ha sido implementada a través de toda la organización y a todos los niveles del personal, quienes asumen y comprenden sus responsabilidades respecto a la administración de este riesgo.
- iv. La entidad administra los riesgos operacionales considerando los impactos que pudieran provocar en la cooperativa (severidad de la pérdida) y la probabilidad de ocurrencia de los eventos.
- v. La entidad realiza evaluaciones del riesgo operacional inherente a todos los tipos de productos, actividades, procesos y sistemas. Asimismo, se asegura que antes de introducir nuevos productos, emprender nuevas actividades, o establecer nuevos procesos y sistemas, el riesgo operacional inherente a los mismos esté sujeto a procedimientos de evaluación.
- vi. La cooperativa ha integrado a sus actividades normales el monitoreo del riesgo operacional y ha identificado indicadores apropiados que entreguen alertas de un aumento del riesgo y de futuras pérdidas.
- vii. Los sistemas de información permiten hacer un monitoreo continuo de la exposición a los riesgos operacionales. Poseen la cobertura y profundidad necesarias para servir

en forma eficiente al proceso de toma de decisiones, de acuerdo con las necesidades propias de las distintas instancias organizacionales.

- viii. La entidad cuenta con políticas para administrar los riesgos asociados a las actividades o servicios externalizados y lleva a cabo verificaciones y monitoreos a las actividades contratadas externamente.
- ix. La cooperativa realiza inversiones en tecnología de procesamiento y seguridad de la información, que permiten mitigar los riesgos operacionales y que son concordantes con el volumen y complejidad de las actividades y operaciones que realiza.
- x. La cooperativa cuenta con una adecuada planificación a largo plazo para la infraestructura tecnológica y dispone de los recursos necesarios para el desarrollo normal de sus actividades, y para que los nuevos proyectos previstos se concreten oportunamente.
- xi. La cooperativa considera en sus planes de continuidad del negocio y contingencia, diversos escenarios y supuestos que pudieran impedir que cumpla toda o parte de sus obligaciones y en ese sentido ha desarrollado una metodología formal que considera en sus etapas, la evaluación de impacto y criticidad de sus servicios y productos, la definición de estrategias de prevención, contención y recuperación, así como pruebas periódicas de tales estrategias.
- xii. La cooperativa ha establecido un proceso continuo para gestionar la incorporación de nuevas políticas, procesos y procedimientos. Esto permite identificar y corregir posibles deficiencias de manera oportuna, con el objetivo de reducir la frecuencia y el impacto de los eventos de pérdida.
- xiii. La entidad ha implementado una estrategia y un sistema de gestión de calidad para la información relacionada con sus productos y servicios, la cual se proporciona a sus clientes, reguladores y otros interesados.
- xiv. La extensión y profundidad de las auditorías es proporcional al nivel de riesgo y al volumen de actividad de la cooperativa. La función de auditoría está en posición de evaluar en forma independiente el cumplimiento de las políticas, la eficacia de los procedimientos y los sistemas de información.

Sin perjuicio de lo anterior, en lo que se refiere específicamente a la gestión de la continuidad del negocio, tal como lo indica el numeral 2.4 del Título III del Capítulo CAC-3 de esta Recopilación, la evaluación de esta Comisión cubrirá los aspectos que se detallan en los Títulos I y II del Capítulo 20-9 de la Recopilación Actualizada de Normas de Bancos (RAN), acordes a las condiciones propias de cada entidad.

Adicionalmente, para una adecuada gestión de la seguridad de información y ciberseguridad, como lo indica el numeral 2.2 del Título III del Capítulo CAC-3 de esta Recopilación, la evaluación de esta Comisión considerará lo dispuesto en el Capítulo 20-10 de la RAN, complementándose con las disposiciones del numeral 5.2 del Título III del Capítulo CAC-3 antes mencionado, referido a la información de los incidentes operacionales.

## **E. Prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo y la no proliferación de armas de destrucción masiva**

La evaluación comprende un análisis del rol que desempeña el Consejo de Administración sobre las actividades de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y la no proliferación de armas de destrucción masiva, así como también la existencia de un marco de políticas y procedimientos, los que deben ser acordes al tamaño y complejidad de la cooperativa, ciñéndose para dichos efectos tanto a las instrucciones impartidas por la Unidad de Análisis Financiero, como a lo señalado en el Capítulos CAC-12 de esta Recopilación.

Son también materia de revisión, los procedimientos eficaces sobre debida diligencia y conocimiento del cliente (DDC), la presencia y rol de un comité de alto nivel y de un oficial de cumplimiento, la existencia de políticas relacionadas con selección de personal, la existencia de un código de conducta interno y de una función de auditoría independiente, responsable de evaluar periódicamente el cumplimiento de las políticas y procedimientos, entre otras.

En este sentido, revelan una buena gestión, por ejemplo, situaciones o hechos como los siguientes:

- i. La entidad cuenta con políticas y procedimientos formalmente establecidos sobre DDC, ya sea para aquellos permanentes u ocasionales, acordes al tamaño y complejidad de sus operaciones. Estas políticas al menos contienen criterios de aceptación, verificación de la información y de seguimiento proactivo de cuentas que permiten tener un adecuado conocimiento de los clientes y de las actividades que desarrollan, tanto al inicio como a lo largo de la relación con la entidad, de modo que las operaciones que se realicen sean consistentes con el conocimiento que tiene la cooperativa sobre el cliente, su actividad comercial y el perfil de riesgo, incluyendo, cuando sea necesario, la fuente de los fondos de la relación.
- ii. Las políticas y procedimientos fueron aprobados tanto por el Comité para la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva como por el Consejo
- iii. El Consejo de Administración mantiene una vigilancia permanente sobre la gestión de la materia, recibiendo información periódica sobre las revisiones que se efectúen para verificar la adherencia a las políticas y procedimientos. A su vez, dicho marco de alineamiento se hace extensivo a las sociedades filiales que corresponda.
- iv. La entidad cuenta con un manual de procedimientos formalizado para reconocer y analizar transacciones potencialmente sospechosas, el que es accesible a todo el personal involucrado y es permanentemente actualizado.
- v. La entidad cuenta con un oficial de cumplimiento con la jerarquía e independencia necesarias para desarrollar su función y con los recursos humanos y tecnológicos adecuados.

- vi. Existe un proceso de capacitación formal y periódico con el objeto de difundir las políticas y procedimientos a todo el personal de la entidad. El proceso de capacitación es diferenciado de acuerdo con la función que desempeña cada cual.
- vii. Se cuenta con normas de selección de personal y de conducta con clientes, con el objeto de prevenir la ocurrencia de operaciones de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y la no proliferación de armas de destrucción masiva. Además, se ha desarrollado un código de conducta del personal que contempla principios respecto de las relaciones que se deben mantener con los clientes de la cooperativa.
- viii. La entidad ha desarrollado una metodología de perfil de clientes y sistemas de detección de operaciones inusuales, los que son acordes al tamaño y complejidad de sus actividades. Además, existen canales formales de información a instancias superiores, los que permiten que estas operaciones sean conocidas a tiempo por la instancia pertinente y puedan ser reportadas a la autoridad competente.
- ix. La función de auditoría realiza actividades periódicas e independientes de aquellas desarrolladas por el oficial de cumplimiento, con el objeto de verificar la adherencia a las políticas y procedimientos para la detección y seguimiento de esas operaciones ilícitas. Su rol también comprende el análisis y suficiencia de las políticas y procedimientos, los sistemas de control, los planes de capacitación del personal, entre otros.

## **F. Control sobre las inversiones en sociedades**

La evaluación de esta materia abarcará el control sobre las filiales y sociedades o cooperativas de apoyo al giro, ubicadas en el país. En este sentido, un elemento esencial es la suficiencia y efectividad del control ejercido por la matriz. Al respecto se espera un control permanente de las entidades, acorde con las peculiaridades del entorno en que ellas se desenvuelven y su grado de autonomía, que permita el seguimiento de su marcha, el monitoreo de sus riesgos y una reacción oportuna frente a factores perturbadores.

Al igual que en las otras materias antes descritas, la evaluación apunta asimismo a asegurarse de la eficacia de las auditorías internas, donde, en el caso de las filiales y sociedades de apoyo al giro, es importante en este aspecto, que la función de auditoría cubra en su ámbito a estas entidades.

Una gestión óptima en relación con lo señalado en este numeral, la mostrarían, por ejemplo, situaciones globales como las siguientes:

- i. El Consejo ha dispuesto mecanismos para la identificación de los riesgos originados por las sociedades en que participa la cooperativa y ha establecido un adecuado esquema de gobierno para el control de ellos, que incluye entre otros, un marco de políticas, definición de apetito de riesgo, estructura de límites, instancias de control y reportes de gestión.
- ii. Las filiales y sociedades o cooperativas de apoyo al giro en el país están sujetas a un control permanente por parte de la matriz y con medios que permiten tomar las

medidas correctivas oportunas en caso de ser necesario, tanto en lo que se refiere a la marcha de los negocios, los riesgos a los cuales se encuentra expuesta, como en lo que se refiere a la verificación del cumplimiento de directrices o políticas de la matriz.

- iii. El control sobre las filiales y sociedades o cooperativas de apoyo al giro es realizado en base a un consistente marco de políticas y procedimientos.

Las decisiones sobre nuevas, filiales y sociedades o cooperativas de apoyo al giro, son tomadas sobre la base de un análisis previo de todos los riesgos inherentes, que incluya al menos el riesgo de crédito, el riesgo financiero, el riesgo legal, el riesgo operativo, cuando corresponda y que derive de las peculiaridades de estas.

### **G. Administración de la gestión del capital**

La evaluación comprende la elaboración y control de los planes desarrollados por la cooperativa como también el proceso global de diseño, formulación y seguimiento de la estrategia de negocios.

Será objeto de calificación la forma en que la cooperativa administra el proceso de formulación de su estrategia de negocios, en lo que se refiere al manejo de los fundamentos e información que le otorgan un grado razonable de viabilidad como, asimismo, la manera en que las condiciones generales del entorno y de la entidad, particularmente en lo relativo a necesidades de capital, han sido incorporadas en su definición.

Debe tenerse presente, que existe una estrecha relación entre los niveles de capital mantenidos por la cooperativa y su estrategia de negocios. En rigor, el mero cumplimiento de los requisitos mínimos de capital establecidos en la ley constituye un acatamiento a las disposiciones normativas, pero no refleja necesariamente una gestión razonada de los requerimientos de capital idóneos a la estrategia de negocios de la entidad.

En este sentido, se evaluará si el proceso de planificación toma en consideración el análisis de los requisitos de capital presentes y futuros de la cooperativa en relación con sus objetivos estratégicos. Esto incluye la planificación interna para la obtención y devolución de cuotas de participación de los socios, de las decisiones que se adopten sobre el remanente obtenido en cada ejercicio, así como la implementación de procesos de gestión de riesgos y controles internos. Todo esto constituye la base para una evaluación efectiva de la planificación y gestión del capital.

Una buena gestión en relación con lo descrito puede manifestarse en lo siguiente:

- i. El Consejo comprende la naturaleza y el nivel de riesgo asumido por la cooperativa, así como su correspondencia con los niveles de capital suficientes, los planes de negocio y los apetitos de riesgo establecidos por dicha instancia. En este sentido, el Consejo considera la planificación y gestión del capital, como elementos fundamentales para definir, implementar y lograr los objetivos estratégicos.

- ii. La entidad deberá contar con políticas y procedimientos formalmente establecidos para la gestión del capital, que al menos comprenda, los roles y responsabilidades, la admisión de socios, los ingresos y egresos de aportes de capital a través de las cuotas de participación de los socios, la gestión de los retiros totales y/o parciales, entre otros, las que son aprobadas por el Consejo y permanentemente actualizadas. El Consejo de Administración mantiene una vigilancia permanente sobre el cumplimiento de estas, recibiendo información periódica sobre las revisiones que se efectúen para verificar su adherencia.
- iii. La estrategia de nuevos negocios y/o productos considera un análisis por parte del Consejo de Administración de los riesgos involucrados y de los posibles efectos en el capital, previo a su lanzamiento.
- iv. El análisis de los requerimientos de capital y los riesgos son parte integral del proceso de formulación de la estrategia de negocios. En efecto, dicha estrategia recoge con claridad las necesidades de capital de la entidad y sus fundamentos, los aportes de capital previstos por los socios, el nivel de capital deseable, como también el nivel y perfil de riesgo proyectado para las distintas líneas de negocios.
- v. La cooperativa realiza análisis permanentes del entorno económico y de sus condiciones internas, así como de su posición comparativa en el mercado, lo que le permite mantener una estrategia sólida y sostenible. Esto podría incluir la evaluación de la necesidad de fusionarse con otra cooperativa, conforme lo establece el párrafo 45 de la LGC, con el fin de formar una cooperativa integrada que beneficie a los socios mediante mayores remanentes del ejercicio, un mayor patrimonio en miles de UF, o que permita evitar el incumplimiento o salir de alguna de las circunstancias descritas en el párrafo 112 de la LGB
- vi. La estrategia de negocios ha sido integralmente plasmada en los planes y presupuestos, y adecuadamente transmitida a los niveles pertinentes. El Consejo manifiesta su plena concordancia respecto a la orientación, ejecución y a su concreción.
- vii. La entidad cuenta con sistemas de información que permiten una supervisión efectiva sobre el cumplimiento de los planes de negocios, la naturaleza y cuantía de los riesgos, como también respecto del nivel de capital.
- viii. La estrategia de negocios está sujeta a revisiones periódicas, bajo procedimientos que permiten acciones correctivas oportunas o redefiniciones de los objetivos o planes de acción. Esto contempla una evaluación rigurosa de los requerimientos de capital y la realización de pruebas de tensión que incorporan posibles acontecimientos o cambios en las condiciones de mercado que pudieran afectar negativamente a la cooperativa, de acuerdo con su volumen y complejidad de operaciones.
- ix. La cooperativa ha establecido metas, plazos y responsables del cumplimiento de los planes de negocios y del nivel de capital necesario para dicho cumplimiento, y se han asignado los recursos necesarios para ello.

- x. La devolución de cuotas de participación a los socios de la cooperativa se realiza cuando se hayan recibido aportes por un monto al menos equivalente al de las devoluciones requeridas, una vez las cuotas se vuelven exigibles. De acuerdo con lo señalado en el inciso primero del artículo 19 bis de la LGC.
- xi. En caso contrario, si no se han recibido aportes equivalentes a las devoluciones requeridas, la Cooperativa deberá contar con un plan de devolución aprobado por el Consejo de Administración y por esta Comisión. Para esto, la cooperativa deberá cumplir con los requisitos establecidos en el Capítulo CAC-21 de esta Recopilación referido sobre el plan de devolución de cuotas.

#### **H. Gestión de la calidad y transparencia de la información y atención para los socios de la cooperativa y usuarios**

La buena calidad en la atención tanto para los socios de las cooperativas como para sus clientes, así como la calidad de la información que les es divulgada, constituyen aspectos relevantes de la imagen que las cooperativas proyectan y, por cierto, son concordantes con una adecuada gestión de la entidad.

Cómo lo define la guía de buenas prácticas para la gestión de emprendimientos cooperativos de la División de Asociatividad y Cooperativas, de la Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor Tamaño, la transparencia en la información consiste en mantener y garantizar que las actuaciones e información que maneja la alta dirección de la cooperativa esté disponible para cualquiera de los socios, y que permita mantener y resguardar la integridad de toda la información y documentación de la entidad. Un claro ejemplo de lo anterior es que la cooperativa deberá tener a disposición de los socios el estatuto social, los registros sociales, los reglamentos internos y toda otra documentación de interés social. Lo anterior, sin perjuicio del carácter reservado que pudieran revertir antecedentes específicos

La evaluación de esta materia contempla la existencia de políticas y procedimientos que consideren la adecuada atención de sus socios y de sus clientes, la administración de controversias y la entrega de información al público con los cobros que afectan a los productos y servicios ofrecidos por la cooperativa.

Es también parte de este examen, comprobar si la función de auditoría es suficientemente independiente para permitir una adecuada cobertura y profundidad de las revisiones que se efectúen sobre la materia y la adopción oportuna de medidas correctivas por parte de las áreas auditadas.

A modo de ejemplo, revelan una buena gestión sobre la materia, los siguientes aspectos:

- i. Proporcionar informes financieros detallados regularmente a los socios, incluyendo estados de ingresos, balances generales y flujos de efectivo, comunicando claramente los rendimientos de las inversiones y préstamos, así como los costos asociados a los servicios.

- ii. Mantener una periodicidad consistente con reportes trimestrales y anuales auditados para garantizar a los socios una comprensión completa y oportuna del desempeño financiero y las decisiones estratégicas.
- iii. Asegurar que los socios estén plenamente informados sobre los aspectos clave que afectan a la cooperativa y a sus intereses. En ese sentido, se debe contar con políticas comunicacionales para informar de manera transparente las decisiones tomadas en las Juntas y cualquier cambio significativo o decisión relevante tomada por el Consejo.
- iv. Establecer formalmente políticas y procedimientos de transparencia de la información referida a los atributos de los productos y sus tarifas, de modo que cumplan con las condiciones necesarias para una adecuada toma de decisiones por parte de los clientes y socios. Lo anterior comprende la información entregada tanto al inicio de la relación comercial, como durante todo el período que perdure la misma.
- v. Establecer formalmente políticas y procedimientos que consideren aspectos tales como la gestión de los reclamos, la existencia de canales formales de recepción de reclamos, la atención de consultas y solicitudes del público, la existencia de código de buenas prácticas comerciales, la capacitación al personal, la entrega de normas y procedimientos para la administración de los fraudes y de otros hechos delictuosos.
- vi. La existencia y funcionamiento de unidades especializadas que cuenten con herramientas y recursos humanos y tecnológicos adecuados al tamaño de la cooperativa para administrar eficientemente las consultas y los reclamos del público.
- vii. La existencia de informes de gestión que permitan identificar los tipos de reclamos, consultas y solicitudes, los productos involucrados en las presentaciones, los canales de recepción y el cumplimiento de estándares de respuesta, los que periódicamente deben ser dados a conocer al Consejo o a quién haga sus veces.
- viii. La participación del Consejo en la aprobación de políticas y procedimientos; y de alguna de las instancias de la alta administración, en la definición de estándares de calidad, resolución de controversias y promoción de acciones correctivas.
- ix. La adecuada divulgación, cuando corresponda, de las políticas, procedimientos y estándares de calidad hacia las filiales y sociedades de apoyo, y su posterior control.
- x. La presencia de la función de auditoría interna en la revisión del proceso de atención de clientes y administración de reclamos.

#### **4. Metodología y resultado de evaluación**

La clasificación según gestión será fundamentada por esta Comisión en la notificación mencionada en el numeral 2.2 del título I de este Capítulo. En dicha comunicación se darán a conocer los resultados de la evaluación, indicándose las

debilidades que hayan sido determinantes en caso de calificarse en el nivel B o C. Esto no es óbice, claro está, para informar también acerca de aquellas deficiencias observadas que no hayan sido gravitantes para la clasificación, cualquiera sea el nivel de gestión en la que la cooperativa quede clasificada.

Los numerales precedentes contienen sólo una breve descripción del alcance de la evaluación, a fin de dar una idea acerca de la índole de los problemas o situaciones que pueden eventualmente repercutir en la clasificación final. La forma de agrupación de las materias en esos numerales no constituye un elemento asociado a posibles ponderaciones de debilidades que pudieren observarse, y las circunstancias que en cada numeral se mencionan a modo de ejemplo de una buena gestión, no constituyen por sí solo requisitos que deban cumplirse para una clasificación en el más alto nivel de gestión, sino que sólo tienen un carácter ilustrativo de la orientación implícita de la evaluación.

Sin perjuicio de lo anterior y para efectos de otorgar una calificación a las materias referidas con el seguimiento oportuno de los riesgos señaladas en el numeral 3.2 precedente, la Comisión utilizará la siguiente escala en la evaluación de las materias revisadas:

1. **CUMPLIMIENTO:** La entidad cumple integralmente con las mejores prácticas y aplicación de sanos principios que caracterizan una adecuada gestión. No existen deficiencias apreciables.
2. **CUMPLIMIENTO MATERIAL:** La entidad cumple en forma significativa con las mejores prácticas y aplicación de sanos principios que caracterizan una adecuada gestión. Aun cuando se identifican algunas debilidades en procesos específicos de alguna función, ellas se pueden considerar acotadas, sin perjuicio de lo cual su corrección debe ser atendida por la entidad con objeto de alcanzar los más altos estándares de gestión de riesgos.
3. **CUMPLIMIENTO INSATISFACTORIO:** La entidad no cumple en forma razonable con las mejores prácticas y aplicación de sanos principios que caracterizan una adecuada gestión. Se identifican debilidades en los procesos que componen diversas funciones, entre las que se encuentran algunas relevantes. La corrección de estas debilidades debe ser efectuada con la mayor prontitud.
4. **INCUMPLIMIENTO:** La entidad incumple materialmente con las mejores prácticas y aplicación de sanos principios que caracterizan una adecuada gestión. La solución de sus debilidades se considera indispensable.

Como se comprenderá, existen diversas circunstancias que podrían incidir en una clasificación desfavorable de las materias revisadas, por lo que no es posible predecir con precisión ni generalizar sobre las deficiencias que se presentarán, ni de su gravedad. Cada caso es único y debe analizarse en su contexto específico, por lo que no se pueden establecer reglas fijas ni ejemplos concretos que abarquen todas las posibles fallas que puedan influir en la clasificación.

Desde la perspectiva de la gestión global de una cooperativa, las debilidades que pudiere presentar en las materias que se han mencionado pueden reflejar

indirectamente debilidades en la cultura de riesgo de la institución evaluada. Aun cuando este último aspecto no se califica ni forma parte del fundamento de la clasificación, deberá ser considerado por las propias cooperativas evaluadas, como el elemento que determina, en definitiva, la calidad de su gestión.

Por último, de conformidad con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 87 de la LGC, la normativa aplicable a las cooperativas fiscalizadas por esta Comisión deberá atender al principio de proporcionalidad. En este sentido, y considerando que las cooperativas son entidades que financian su operación mediante recursos provenientes de captaciones, dicho principio será aplicado por la Comisión en el ejercicio de sus funciones de supervisión.

## **5. Evaluación de la gestión por la propia entidad**

Sin perjuicio de las revisiones que, de acuerdo con lo establecido en este Capítulo, realice esta Comisión, el Consejo de la propia cooperativa deberá analizar y pronunciarse, a lo menos una vez al año, acerca del desarrollo de su gestión.

El Consejo deberá conocer y pronunciarse sobre cada una de las materias señaladas en el numeral 3.1 de este título, lo que no excluye que considere e incluya igualmente otros aspectos relacionados con la gestión de la entidad.

Las cooperativas enviarán a este Organismo una copia del informe presentado al Consejo, junto con la copia del acta de la reunión en que el Consejo tomó conocimiento y resolvió acerca de la gestión de la empresa, antes del 30 de septiembre de cada año. Para ese efecto, el informe se anexará, también en formato PDF “desprotegido”, al acta que debe enviarse a través de los canales dispuestos por esta Comisión según lo indicado en el numeral 6.2 del título III del Capítulo CAC-1 de esta Recopilación. Al tratarse de una reunión celebrada en el mes de septiembre, el plazo antes indicado podrá extenderse al establecido para el envío del acta respectiva.