

# **Rol y desafíos de la Auditoría Interna de bancos desde la perspectiva del regulador**

**Bernardita Piedrabuena K.  
Comisionada**

# Agenda

Gobierno  
Corporativo  
y Auditoría  
Interna

Riesgos de  
corto y  
largo plazo

Proceso  
supervisor

Cambios  
normativos

Reflexiones  
finales

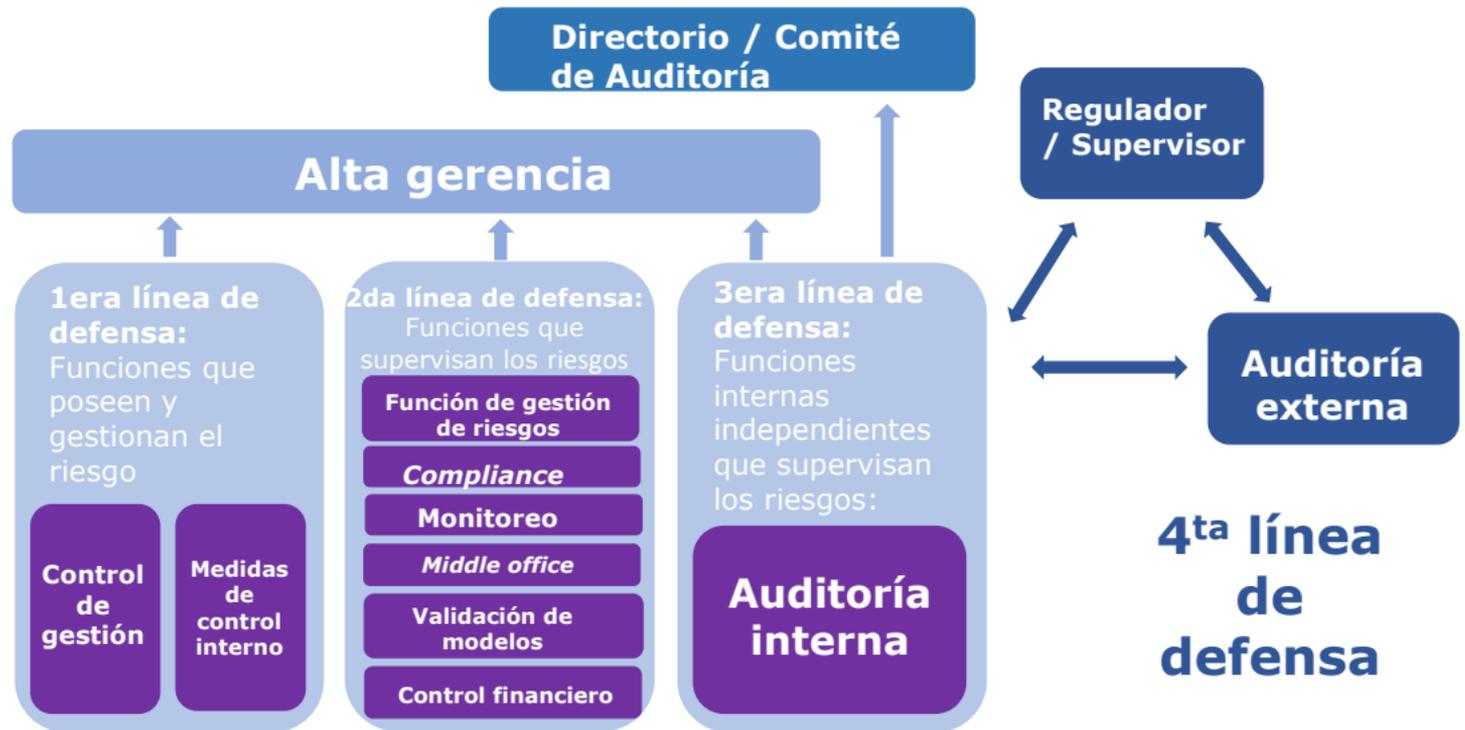
# Gobierno Corporativo

- ❖ La OCDE define el gobierno corporativo como un conjunto de relaciones entre la dirección de una empresa, su directorio, sus accionistas y otras partes interesadas.
  
- ❖ Un gobierno corporativo eficaz es fundamental para el buen funcionamiento del sector bancario y de la economía en su conjunto:
  - Intermedian fondos de ahorradores y depositantes a actividades que impulsan el crecimiento económico.
  - La forma en que conducen sus negocios es fundamental para la salud económica. La seguridad y solidez de los bancos son clave para la estabilidad financiera. Las debilidades del gobierno corporativo en los bancos puede resultar en la transmisión de problemas a través del sector bancario y la economía en su conjunto.

# Principios de Gobierno Corporativo BCBS

❖ **Principio 10:** La función de Auditoría Interna debe brindar seguridad independiente al directorio, y debe respaldar al directorio y a la alta gerencia en la promoción de un gobierno corporativo efectivo y la solidez del banco en el largo plazo.

# Modelo de 4 líneas de defensa



# Principios de Auditoría Interna para bancos



# Rol de la CMF

- ❖ Mandato de CMF es velar por buen funcionamiento del mercado financiero, considerando los intereses de inversionistas, depositantes y asegurados, así como el resguardo del interés público. **Para cumplir este mandato, la CMF supervisa la solvencia y la conducta en el mercado.**

# Supervisión prudencial

- ❖ El enfoque de supervisión basado en riesgo que aplica la CMF se basa en 4 pilares, uno de los cuales corresponde a la función de Auditoría Interna.

- Directorio
- Comités (Auditoría Interna)
- Función de Riesgos
- Metodologías y herramientas de cuantificación de riesgos



- Políticas
- Procedimientos
- Rol de la Auditoría Interna:  
El rol de la función de auditoría, como tercera línea de defensa en la gestión de los riesgos, se orienta a verificar que el marco de gobierno, de control y de riesgos sea eficaz, y que existan y se apliquen consistentemente las políticas y procesos.

# Aspectos a analizar por Auditoría Interna

- ❖ **Todos los procesos y áreas de mayor riesgo en el banco son examinados por la auditoría interna, al menos en forma anual.**
- ❖ **La función de auditoría posee un enfoque de carácter proactivo e integral**, es decir, se incorporan en sus revisiones aspectos operativos, de riesgos y de gestión, entregando una opinión global de la unidad, producto o materia auditada.
- ❖ Los informes de auditoría se distribuyen adecuadamente, de manera que el Directorio tiene conocimiento oportuno del alcance y los resultados de los mismos. Los informes deben identificar claramente las causas y efectos de los problemas, de manera que se pueda dimensionar el nivel de exposición al riesgo, presente en las distintas unidades auditadas.
- ❖ La función de auditoría cuenta con un sistema de seguimiento formal que permite controlar el cumplimiento de los compromisos adquiridos por las distintas áreas auditadas. Los informes de seguimiento son distribuidos a las mismas instancias a las que se informaron las observaciones.
- ❖ Las observaciones emanadas de los informes de auditoría se traducen en acciones concretas por parte de la línea, que pueden ser evaluadas y que permitan corregir las debilidades.
- ❖ **El área que ejerce las funciones de auditoría interna cuenta con programas de trabajo de las distintas materias que audita, los que deben tener un enfoque de riesgos.**

# Supervisión de conducta

- ❖ Relevancia del involucramiento del directorio y la alta gerencia para su correcta implementación. Para ello debería contar con las políticas, procedimientos y controles que resguarden los principios descritos y monitorear su cumplimiento, para de velar por que los clientes reciban un trato justo, así como entregar las directrices para que la administración establezca los procedimientos para una correcta implementación.
- ❖ Se debe adoptar los principios señalados como parte integrante de su estrategia comercial, contemplando para ello, al menos, los siguientes tópicos:
  - Estrategia.
  - Controles internos.
  - Personal idóneo y evaluación de desempeño.
  - Compensaciones.



# Principios de conducta enfocados en clientes financieros

- ❖ Este principio implica que las entidades consideren los intereses de sus clientes en la realización de sus negocios, velando siempre porque éstos reciban un producto o servicio apropiado a sus necesidades, y se les proporcione en todas las etapas de su relación con ellos, una correcta y transparente atención y/o asesoría.
- ❖ El trato justo de los clientes de entidades financieras incluye los siguientes aspectos:
  - Actuar con la debida idoneidad, cuidado y diligencia en el trato hacia los clientes.
  - Desarrollar y comercializar productos en forma tal que tome en cuenta los intereses de los clientes.
  - Adoptar medidas para garantizar que toda asesoría brindada sea de calidad y permita a los clientes adoptar decisiones informadas.



# Principios de conducta enfocados en clientes financieros

- ❖ Los conflictos de interés se producen cuando existe algún incentivo por parte de una entidad, o de las personas que los representan, para que se tome un curso de acción determinado que puede afectar negativamente el cumplimiento de las obligaciones que éstos tienen con sus clientes en general, y del principio de trato justo.
- ❖ Se deberán mitigar los conflictos de interés, pero cuando esto no sea posible, se deberán gestionar adecuadamente.
- ❖ El cumplimiento de este principio implica que las entidades deberían contar con una política interna aprobada por el directorio o el gerente general, cuando no se cuente con dicha estructura organizacional, con el objeto de prevenir y gestionar adecuadamente dichos conflictos de interés, en caso de presentarse.



# Principios de conducta enfocados en clientes financieros

- ❖ Uno de los elementos centrales a resguardar es contar con datos obtenidos de forma lícita (consentimiento, ley o fuente pública) y que dichos datos sean usados con una finalidad explícita y sean proporcionales. Al mismo tiempo, se deben respetar el derecho de los clientes a ser informados sobre la comunicación o cesión de datos, a acceder a los mismos o portarlos, a obtener la pronta corrección de ellos, a caducar el consentimiento y/o a eliminar datos inexactos o recopilados ilegalmente



# Principios de conducta enfocados en clientes financieros

- ❖ Las entidades financieras deberán incorporar en forma explícita a sus políticas internas de funcionamiento, la observancia de prácticas de negocio transparentes, de acuerdo a criterios éticos y valores institucionales, de modo de evitar caer en prácticas que puedan ser eventualmente consideradas como engañosas, abusivas o éticamente reprobables por parte de sus clientes.
- ❖ Todo cliente financiero debe ser informado de manera clara, veraz, oportuna y transparente sobre el servicio/producto o inversión que el proveedor financiero está ofreciendo, así como los costos y beneficios asociados, tanto al momento en que se efectúan como durante la permanencia y la liquidación de éstos.
- ❖ Es deseable que las entidades consideren como parte de su labor de asesoría o entrega de información a sus clientes, el contribuir a su educación financiera.

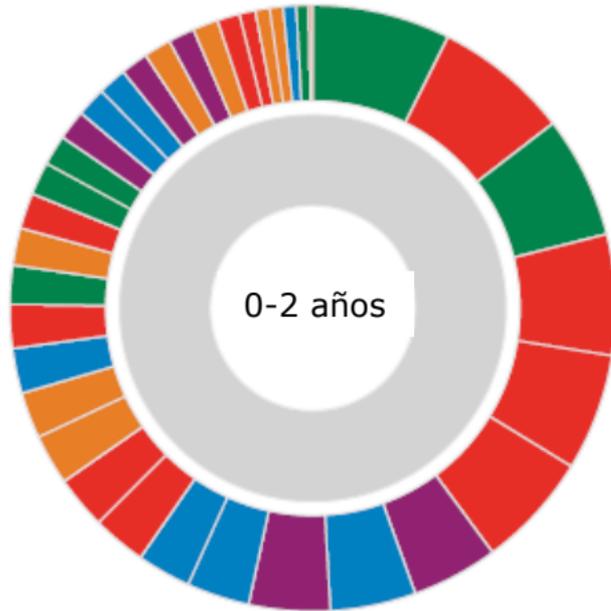


# Principios de conducta enfocados en clientes financieros

- ❖ La adecuada y oportuna atención de los clientes financieros constituye un aspecto sensible desde el punto de vista de la reputación de las entidades financieras y, por lo mismo, debiese ser una materia para la cual existan plataformas, procesos y controles adecuados para su realización. La importancia de este proceso conlleva la necesidad de un involucramiento activo de los directorios y alta gerencia desde su función estratégica, en la aprobación de dichas políticas y procedimientos.
- ❖ Las entidades deben contar con mecanismos de gestión de reclamaciones, que se den a conocer al público a través de una variedad de canales.
- ❖ Las instituciones financieras deben establecer instancias para la adecuada atención o resolución de controversias.



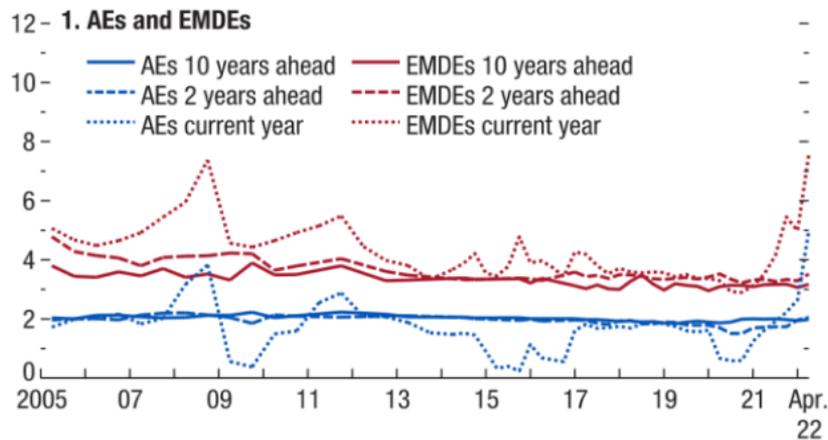
# Riesgos



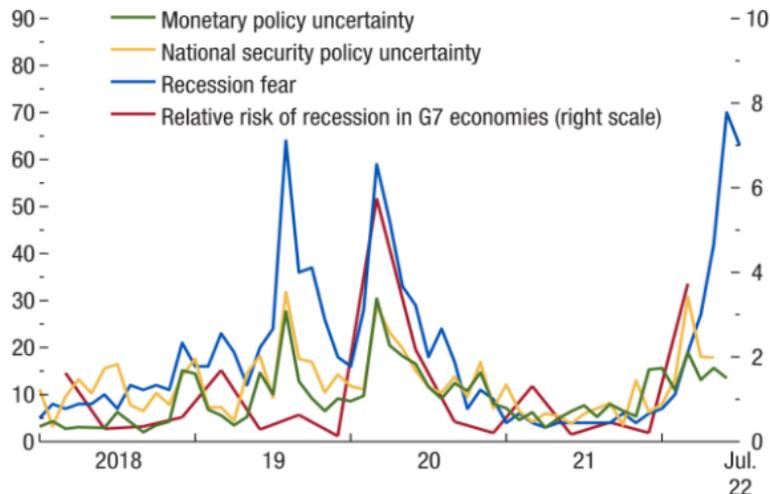
■ Económico
 ■ Medio ambiente
 ■ Geopolítico
 ■ Sociedad
 ■ Tecnológico

# Riesgos

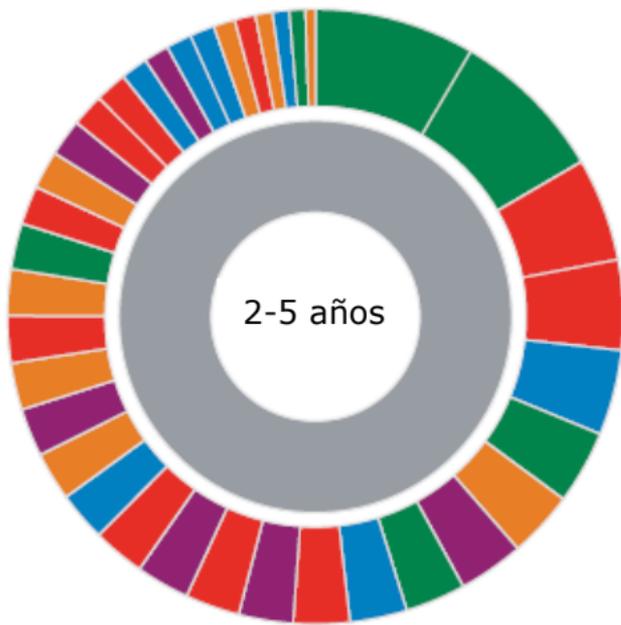
**Figure 2. Longer-Term Inflation Expectations**  
(Percent)



**Figure 5. Rising Uncertainties and Risks**  
(Index; ratio on right scale)



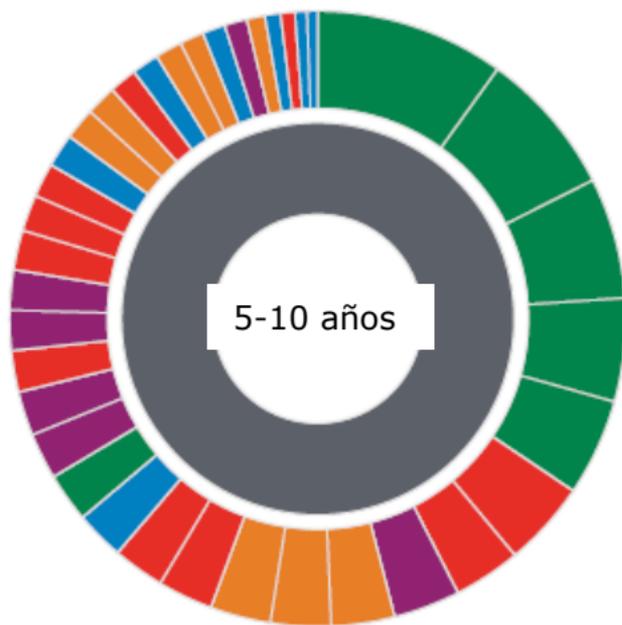
# Riesgos



■ Económico 
 ■ Medio ambiente 
 ■ Geopolítico 
 ■ Sociedad 
 ■ Tecnológico

0% 5% 10% 15% 20% 25% 30% 35%

# Riesgos



■ Económico   
 ■ Medio ambiente   
 ■ Geopolítico   
 ■ Sociedad   
 ■ Tecnológico

# Financial System Stability Assessment, 2021

## ❖ **Principio 15: Proceso de gestión de riesgo**

La auditoría interna no tiene la responsabilidad de evaluar la eficiencia general de la función de gestión de riesgos de los bancos.

## ❖ **Principio 26: Control interno y Auditoría Interna**

Las políticas y procedimientos para evaluar las funciones de control interno, cumplimiento y auditoría interna son adecuados. Sin embargo, la falta de regulaciones para orientar a los bancos sobre prácticas prudentes y la inclusión de buenas prácticas en manuales de supervisión que no están disponibles públicamente, aumentan la carga de los supervisores. Los reglamentos no imponen requisitos estrictos de elegibilidad para los miembros del comité de auditoría y el jefe de auditoría interna.

El marco regulatorio no requiere que los bancos establezcan una función de cumplimiento permanente, independiente y con el personal adecuado que ayude a la alta gerencia a administrar de manera efectiva los riesgos de cumplimiento que enfrenta el banco.

## Basilea III

- ❖ El Cap. 21-13 de la RAN establece las disposiciones relativas a la gestión del capital que deben efectuar los bancos, de manera de contar con adecuados resguardos patrimoniales, acorde con sus riesgos, y los criterios que serán considerados por la CMF para requerir cargos adicionales de patrimonio efectivo.
- ❖ El objetivo interno de patrimonio efectivo es parte fundamental de la gestión de capital, y debe considerar los resguardos patrimoniales necesarios para cubrir todos los riesgos materiales y mantener una holgura adecuada para enfrentar fluctuaciones en el valor de sus exposiciones, a nivel consolidado local y global.
- ❖ Dichas disposiciones definen el proceso de autoevaluación de capital que deberán desarrollar los bancos para determinar su objetivo interno de patrimonio efectivo, necesario para cubrir sus riesgos en un horizonte de al menos tres años, el que será evaluado anualmente por la CMF.

# ICAAP

- ❖ El proceso de autoevaluación de capital efectuado por los bancos, se debe plasmar en un Informe de Autoevaluación de Patrimonio Efectivo (IAPE) que se debe remitir anualmente a la CMF.

1. Modelo de negocio y estrategia de mediano plazo	2. Marco de apetito por riesgo	3. Perfil de riesgo inherente
4. Gobierno corporativo, gestión y control de riesgos (mitigadores)	5. Análisis de fortaleza patrimonial	6. Control interno (auditoría interna)

- ❖ El análisis se concentra en determinar objetivos de patrimonio efectivo (en términos de nivel, composición y distribución) adecuados al perfil de riesgos de la institución...
- ❖ ...y que la planificación de capital lleve a cumplir dicho objetivo en escenarios normales y al menos el mínimo regulatorio bajo escenarios de tensión

Plan de acción con distintas medidas	Se podrá requerir al Directorio un "plan de acción" para corregir debilidades, el cual podrá contemplar, medidas tales como modificación del perfil de riesgo de la entidad, mejoras al gobierno, gestión y control interno, entre otras.
Mayor nivel de patrimonio efectivo	La CMF podrá imponer un requerimiento patrimonial adicional, el cual no podrá exceder el 4% de los APR.

# ILAAP

- ❖ El Banco Central de Chile adaptó su regulación aplicable a la gestión de liquidez de los bancos al marco de Basilea III y otros estándares internacionales a través de las modificaciones al Capítulo III.B.2.1 del CNF realizadas en marzo de 2022.
- ❖ Dentro de las principales modificaciones se encuentra la incorporación del proceso de autoevaluación de liquidez por parte de los bancos denominado “Proceso de Evaluación de la Adecuación de Liquidez Interna” (ILAAP), cuya aplicación será gradual a contar de abril de 2023 y cuyos lineamientos normativos los establecerá la CMF.
- ❖ Adicional a la introducción del ILAAP, el Banco Central estableció algunos aspectos respecto del objetivo del proceso, consideraciones de contenido, otorgó nuevas atribuciones a la Comisión y determinó ciertas disposiciones transitorias relativas a la implementación del ILAAP.

# ILAAP

Contenido

- ❖ Bancos deberán desarrollar ILAAP que permita asegurar que la entidad tienen la capacidad de cumplir con sus obligaciones en todo momento, incluyendo situaciones de estrés.
- ❖ Debe considerar:
  - La evaluación de la efectividad de la política de administración de liquidez (PAL).
  - Desarrollo de las pruebas de tensión.
  - Planes de contingencia.
  - Monitoreo de indicadores adicionales de liquidez.
  - Otros aspectos particulares que requiera la Comisión.
- ❖ ILAAP será parte del proceso de evaluación de gestión por parte de la CMF.
- ❖ Elementos fundamentales del ILAAP deben ser aprobados por el Directorio, al menos una vez al año. Alta administración también responsable de implementación.
- ❖ Resultado debe ser reportado una vez al año a la CMF.

Atribuciones  
CMF

- ❖ Como resultado del proceso supervisor, si se determinan deficiencias, se puede disponer de exigencias complementarias/adicionales de ALAC (límite).
- ❖ Plazo para enterar ALAC adicional: 6 meses.
- ❖ Exigencia renovable si se requieren acciones adicionales.
- ❖ Rige a contar de abril de 2023.

# Ciberseguridad, RAN 20-10

## Rol del Directorio

- Estructura organizacional**
- Política de gestión de riesgo de seguridad de la información**
- Políticas de conducta interna**
- Cultura de riesgo**
- Inversiones**
- Gestión de alertas y amenazas**

## Política de gestión de riesgo de seguridad de la información

- Identificación activos de información**
- Identificación de amenazas**
- Evaluación de controles**
- Identificación de consecuencias**
- Valoración de riesgos**
- Comunicación de riesgos**

## Gestión de ciberseguridad

- Clasificación de activos de ciberseguridad críticos**
- Gestión del cambio y capacidades**
- Gestión de obsolescencia tecnológica, configuraciones y parches**
- Redes informáticas protegidas y segmentadas**
- SOC 24x7**
- Planes de recuperación testeados**
- Plan de actuación y comunicaciones**

# PLAFT

## ❖ Cambio legal del DL 3538, art. 35:

- *"Evaluar la efectividad de los controles que los bancos implementen con el fin de evitar la utilización del sistema financiero y de otros sectores de la actividad económica, para la comisión de alguno de los delitos descritos en el artículo 27 de la ley N° 19.913 y en el artículo 8° de la ley N° 18.314. En los casos en que la Comisión advirtiere la ocurrencia de cualquier conducta u omisión que pudiere ser indiciaria de situaciones referidas en este numeral, deberá informar de ello a la Unidad de Análisis Financiero (UAF), comunicándole, además, todos los antecedentes que pudieren serle útiles para iniciar y llevar adelante una investigación respecto de dichas situaciones, incluyendo aquella información a la que se refiere el inciso segundo del artículo 154 de la Ley General de Bancos."*
- CMF firmó MoU con UAF para coordinar actividades supervisoras y envío de información a la UAF.

# PLAFT

## ❖ **Principio 29 Financial System Stability Assessment, 2021:**

- Incorporar disposiciones normativas relativas a las relaciones que se tornen en alto riesgo; referirse explícitamente a la necesidad de que los bancos establezcan procedimientos que requieren altos estándares éticos y profesionales cuando los bancos son contratación de personal.
- Exigir que las relaciones de subcontratación tengan en cuenta LA/FT.
- Exigir a los bancos que establezcan políticas y procesos específicos para designar al oficial de cumplimiento.
- Requerir que los bancos nombren un oficial dedicado, a quien el potencial abuso de los servicios financieros de los bancos (incluyendo sospechas transacciones) sean reportadas.
- Exigir explícitamente a los bancos que establezcan y sigan políticas claras y procesos para que el personal reporte cualquier problema relacionado con el abuso de bancos servicios financieros.
- Exigir explícitamente a los bancos que informen a la CMF sobre casos sospechosos donde tales actividades/incidentes son materiales para la seguridad, solidez o reputación del banco.
- Exigir a los bancos que desarrollen sus propias políticas y criterios internos para KYC más allá de lo expresamente prescrito en la regulación.
- Tener disposiciones explícitas que exijan la difusión dentro del banco sobre a quién se deben informar las actividades sospechosas.
- Las autoridades deberían considerar exigir a los bancos que incluyan en sus políticas que las comunicaciones internas basadas en la buena fe no deban ser de modo alguno sancionadas internamente.

# Informe de deudores

- ❖ Aumentó la frecuencia de envío de información a semanal.
- ❖ Ampliación de reportantes.
- ❖ Circular 2317 que actualiza las instrucciones de la RAN 18-5:
  - Política interna de seguridad y manejo de la información sobre deudores (PISMID).
  - Proceso de tratamiento de la información que comprende la asociada a la nómina de deudores que refunde la CMF (archivos R04 y R05).
  - Tendrán acceso a la información fuente, obtenida a partir de las nóminas de deudores, el personal relacionado a tecnología de la información que tenga como función el desarrollo de vistas específicas para cada área de negocio. Por otra parte, los agentes vinculados al otorgamiento de crédito tendrán acceso a datos nominados que consideren vistas asociadas a la información fuente excluyendo información caduca.
  - Respecto al proceso de tratamiento de información de sus deudores, debe incorporar el derecho de acceso; el derecho de rectificación o modificación en caso de que se acredite por parte del titular que los datos personales son erróneos, inexactos o desactualizados; y el derecho de cancelación, en caso de que proceda.
  - La PISMID deberá ser autocontenida de manera de facilitar el proceso supervisor.
  - La PISMID deberá ser aprobada por el Directorio de la entidad, estar documentada y disponible para revisión y supervisión de la CMF. Para el correcto funcionamiento de dicha política y uso de la información, estos procesos deberán ser actualizados, aprobados y **auditados, tanto interna como externamente, al menos 1 vez por año calendario.**

# Norma ESG: bancos reportan en 2025

Disposiciones de la NCG 461		Marco o Estándar Internacional	
1	Índice de contenidos		
2	Perfil de la Entidad		
3	<p>Gobierno Corporativo</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Marco de Gobernanza</li> <li>2) Directorio</li> <li>3) Comités del Directorio</li> <li>4) Ejecutivos Principales</li> <li>5) Adherencia a Códigos Nacionales o Internacionales</li> <li>6) Gestión de Riesgos</li> <li>7) Relación con los grupos de interés y el público en general</li> </ol>	   	
4	Estrategia	  	
5	Personas	 	
6	Modelo de Negocio	 	
7	Gestión de Proveedores		
8	<p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento legal y normativo (clientes, trabajadores, medioambiental, libre competencia, otros)</li> <li>• Indicadores de sostenibilidad por tipo de industria</li> </ul>		
9	Hechos relevantes o esenciales		
10	Comentarios de accionistas y del comité de directores		
11	Informes financieros		

# IFRS-SASB: bancos comerciales

Medioambiente	Capital Social	Capital Humano	Modelo de negocio e innovación	Liderazgo y gobernanza
Emisiones gases con efecto invernadero	Derechos humanos y relaciones con la comunidad	Prácticas laborales	<b>Diseño de los productos y gestión de sus ciclos de vida</b>	<b>Ética del negocio</b>
Calidad del aire	Privacidad del cliente	Seguridad y salud de los trabajadores	Resiliencia del modelo de negocio	Comportamiento competitivo
Gestión de la energía	<b>Seguridad de los datos</b>	Compromiso de los trabajadores, diversidad e inclusión	Gestión de la cadena de producción	Gestión del ambiente legal y regulatorio
Gestión uso de agua y aguas usadas	<b>Acceso y disponibilidad de los productos</b>		Fuente de los materiales y eficiencia	Gestión de incidentes críticos
Gestión de basura y desechos peligrosos	Calidad y seguridad del producto		Impactos físicos del cambio climático	<b>Gestión del riesgo sistémico</b>
Impacto ecológico	Bienestar del consumidor			
Fuente: SASB.	Prácticas de ventas y etiquetado de productos			

# Finanzas Abiertas e iniciadores de pago

- ❖ PdL Fintec actualmente en discusión en el Congreso, reafirma la autodeterminación informativa o *habeas data*.
- ❖ El PdL Fintec mandata a las instituciones participantes a *"resguardar la integridad, disponibilidad, seguridad y confidencialidad de los datos involucrados en cada transacción y la adecuada privacidad de la información de los clientes"*.
- ❖ Desafíos:
  - Desarrollo de APIs.
  - Verificación y registro de consentimiento explícito del titular.
  - Respeto derechos ARCOP.
  - Estándares mínimos de seguridad de información, ciberseguridad y políticas de gestión de riesgos y control interno, con el objeto de resguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos y de la información, y prevenir riesgos a los sistemas de información que los procesan, con el propósito de prevenir la divulgación y/o modificación no autorizada de la información, y las interrupciones no autorizadas de los sistemas tecnológicos.
- ❖ PdL Fintec reconoce y regula a los iniciadores de pago.

# Desafíos para los Auditores en 2022



## En suma:

- ❖ Con la creciente complejidad de los mercados financieros, y mayores expectativas de los público sobre la asignación eficiente de recursos, el papel de la auditoría se ha vuelto aún más importante.
- ❖ Los desafíos para la Auditoría Interna son los mismos que enfrentan la industria bancaria hoy:
  - Volatilidad de los mercados, amenaza de recesión e inflación.
  - Cambios legales y regulatorios.
  - Cambio en los modelos de negocios, derivados, por ejemplo, del cambio climático.
- ❖ La auditoría interna debe apoyar a los bancos en:
  - La gestión de riesgos de liquidez y solvencia.
  - La gestión de riesgos derivados del cambio climático.
  - La gestión en ciberseguridad.
  - La protección de datos personales.
  - La prevención del LAFT.
  - Aplicación de los principios de conducta.
- ❖ Los equipos de auditoría interna deben adoptar el cambio a través de la digitalización; reevaluar las perspectivas; reinventar enfoques y metodologías de auditoría; y apoyarse en tecnologías confiables para agregar más valor y dar seguridad a la organización.
- ❖ Es importante adecuar la función de auditoría al trabajo remoto, tanto para recoger los riesgos presentes en las otras áreas que estén trabajando remoto, como en el área de auditoría interna.

**Gracias!**

Bernardita Piedrabuena K.  
Comisionada