SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Lima, 25 de enero de 2017

CIRCULAR Nº G- 191 -2017

Ref.: Criterios para el registro de eventos de pérdida por riesgo operacional

---

Señor
Gerente General

Sírvase tomar nota que, en uso de las atribuciones conferidas por el numeral 7 del artículo 349º de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - Ley Nº 26702 y sus modificatorias y por el inciso d) del artículo 57° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones aprobado por el Decreto Supremo N° 054-97-EF, esta Superintendencia emite las siguientes disposiciones con la finalidad de establecer criterios aplicables a la base de datos de eventos de pérdida a la que hace referencia el artículo 12° del Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional, aprobado por Resolución SBS N° 2116-2009 y modificatorias, tomando como base las prácticas internacionales, entre las que destacan las indicadas por la Operational Riskdata Exchange Association (ORX) y European Banking Authority (EBA), disponiéndose su publicación en virtud de lo señalado en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS:

1. Alcance

La presente Circular será de aplicación a las empresas señaladas en los literales A, C y D del artículo 16° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - Ley N° 26702 y sus modificatorias, a excepción de las Entidades de Desarrollo a la Pequeña y Microempresa (EDPYME); así como a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP), en adelante empresas.

También será de aplicación a las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, la Caja Municipal de Crédito Popular, el Banco de la Nación, el Banco Agropecuario, la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), el Fondo MIVIVIENDA S.A., las Derramas y Cajas de Beneficios bajo control de la Superintendencia, en tanto no se contrapongan con las normativas específicas que regulen el accionar de estas empresas.

2. Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en la presente norma, serán de aplicación las siguientes definiciones:

a. Base de datos de eventos de pérdida (BDEP): La base de datos de eventos de pérdida por riesgo operacional a que hace referencia el artículo 12° del Reglamento.

b. Evento: Un suceso o serie de sucesos que pueden ser internos o externos a la empresa, originados por la misma causa, que ocurren durante el mismo periodo de tiempo.

c. Evento de pérdida por riesgo operacional: El evento que conduce a una o varias pérdidas, cuyo origen corresponde al riesgo operacional. En la presente norma se utilizarán indistintamente los términos "evento de pérdida por riesgo operacional" y "evento de pérdida" con el mismo significado.

d. Pérdida: Es un impacto negativo en los resultados o en el patrimonio de la empresa.

e. Reclamo: Conforme a la definición señalada en la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios, Circular G-184-2015 y sus normas modificatorias.

f. Reglamento: Reglamento para la gestión del riesgo operacional, aprobado por Resolución SBS N° 2116-2009 y modificatorias.

g. Riesgo operacional: La posibilidad de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, o eventos externos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y de reputación.

h. Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

i. Value at Risk (VAR): Es una estimación de la pérdida potencial en un portafolio financiero como resultado de movimientos adversos en los precios de mercado, sobre un periodo de liquidación y con un nivel de confianza determinado.

Las definiciones asociadas al riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de reputación, riesgo estratégico, entre otros tipos de riesgo, serán conforme a lo establecido en el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos, aprobado mediante Resolución SBS N° 37-2008, y las normas que lo modifiquen o sustituyan.

3. Valoración de los eventos de pérdida

3.1. El monto bruto de pérdida asociada a un evento, que será registrado en la BDEP, deberá incluir los siguientes aspectos, según sean aplicables:

a. Impacto directo en los estados financieros, incluyendo gastos, disminución del valor de los activos, entre otros.
b. Gastos de reparación o reemplazo para restablecer la situación existente antes de la ocurrencia del evento, incluyendo el pago de deducibles asociados a los seguros contratados.
c. Provisiones reconocidas en los estados financieros asociadas con eventos de pérdida por riesgo operacional.

3.2. Los siguientes aspectos no deben ser considerados en la determinación del monto bruto de pérdida:

a. Recuperaciones posteriores a la ocurrencia del evento de pérdida.
b. Gastos provenientes de contratos generales de mantenimiento de equipos o locales.
c. Gastos asociados con mejoras realizadas luego del evento de pérdida.
d. Primas de seguros.

3.3. Las pérdidas asociadas a daños en activos fijos que los inhabilitan deberán registrarse en la BDEP siguiendo las siguientes disposiciones:

a. Si se reemplaza el activo dañado, debe registrarse como pérdida el costo de adquisición.
b. Si no se reemplaza el activo dañado, debe registrarse como pérdida el precio estimado de mercado de dicho activo o, en caso éste no se conozca, debe registrarse el costo histórico de adquisición.
c. En caso se reemplace el activo de manera posterior, se deberá modificar el monto de pérdida registrado en la BDEP siguiendo lo indicado en el literal a.

3.4. En los casos en que un evento produce simultáneamente pérdidas y ganancias para la entidad, con un saldo neto negativo, dicho saldo debe ser considerado para el cálculo del monto de pérdida y su registro en la BDEP. Por ejemplo, cuando un error en sistemas provoque demoras en el cierre de operaciones planificadas, generando impactos positivos y negativos no esperados entre los activos integrantes de una cartera bursátil, distintos a aquellos que se hubieran producido si no hubiese ocurrido el evento de pérdida.

3.5. Los eventos de pérdida asociados a reclamos presentados por los usuarios deben ser incorporados en la BDEP, incluyendo aquellos casos de operaciones no reconocidas por los usuarios por tratarse de operaciones presumiblemente fraudulentas, y aquellos en que la empresa decida asumir la pérdida sin realizar una investigación completa.

4. Recuperaciones

4.1. Toda recuperación asociada al evento debe ser registrada en la BDEP de manera separada al monto bruto de pérdidas pero relacionada al evento, conforme con los lineamientos establecidos en el Reglamento. Se considerará una recuperación siempre que esta se produzca de manera independiente y posterior a la ocurrencia del evento de pérdida original.

4.2. A continuación, se incluye una relación no limitativa de recuperaciones:
a. Pagos recibidos de una compañía de seguros luego de la ejecución de pólizas contratadas.
b. Pagos recibidos como resultado favorable de un proceso judicial o arbitral.
c. Pagos entregados por un tercero que preste servicios a la empresa, con el objetivo de mitigar el impacto negativo de la ocurrencia de un evento de pérdida de su responsabilidad que afectó a ambas partes.
d. Pagos recibidos de clientes o empleados como resultado del proceso de recuperación.

5. Provisiones

5.1. Las provisiones a que se refiere el literal c del numeral 3.1, deben ser registradas en la BDEP, incluyendo entre otras, las relacionadas a controversias judiciales, procesos arbitrales y procedimientos administrativos.

5.2. El monto asignado en la BDEP a esta provisión deberá ser actualizado tantas veces como la provisión sea modificada. En el momento que se conozca con certeza el monto de pérdida definitivo asociado al evento, se deberá reemplazar el monto de la provisión registrada por el importe definitivo. La empresa debe establecer procedimientos específicos para la adecuada ejecución de las tareas mencionadas.

5.3. Las provisiones registradas en la BDEP deberán estar claramente identificadas, de forma que puedan distinguirse de otros impactos asociados al evento, para lo cual las empresas deberán desarrollar e implementar procedimientos internos apropiados.

6. Evento con pérdidas múltiples

6.1. En el caso de un evento con pérdidas múltiples, las empresas podrán registrar la información mínima requerida por cada pérdida, y deben establecer una forma de agrupar dicha información por el evento que las originó, es decir, aquel evento inicial sin el cual ninguna de las pérdidas relacionadas hubiera ocurrido.

6.2. A continuación, se incluye una relación no limitativa de pérdidas múltiples:

a. Errores repetidos originados por una falla en un proceso de negocio o en un producto.
b. Reembolsos a varios clientes provenientes de un reclamo común u originados por un solo evento (por ejemplo, la pérdida de documentos durante una mudanza o por un incendio).
c. Pérdidas por fraude realizadas a través de una misma acción y por la misma persona o grupo criminal.
d. Una interrupción de los servicios de tecnología que afecte a múltiples líneas de negocio.
e. Un individuo o grupo de funcionarios que recibe instrucciones erradas que genera pérdidas múltiples.

6.3. Los errores múltiples originados por una misma persona a través de un determinado periodo de tiempo deben ser tratados como eventos independientes, por lo cual no deben ser agrupados en la BDEP. Por ejemplo, las pérdidas en caja por deficiencias operativas de un cajero en tiempos diferentes.

6.4. La empresa debe establecer procedimientos que garanticen el registro en la BDEP de aquellos eventos con pérdidas múltiples que en su conjunto superen el monto mínimo de registro de pérdidas establecido por la entidad, pese a que el monto bruto de cada pérdida individual originada por el mismo evento, sea inferior al monto mínimo de registro.

7. Eventos de pérdida asociados al riesgo legal

7.1. Todo evento de pérdida atribuible al riesgo legal debe registrarse en la BDEP, independientemente de la definición y denominación utilizada por la empresa, como el riesgo de cumplimiento, u otras que incluyan el riesgo legal o partes del mismo en la forma definida en la normativa.

7.2. A continuación se provee una lista no limitativa de eventos de pérdida registrables en la BDEP. Estos eventos pueden encontrarse también asociados a otras consideraciones incluidas en la presente circular, y su clasificación sigue la estructura indicada en la sección de anexos del Reglamento:

a. Costos y gastos asociados a la contratación de asesores legales externos por eventos de pérdida, tales como representación en controversias en contra de la empresa, consultorías, entre otros, siempre que no formen parte de gastos regulares previamente contratados.
b. Pérdidas asociadas a controversias judiciales, administrativas, arbitrales u otras, que provengan de acciones iniciadas contra la empresa tales como el pago de costos,

costas, indemnizaciones o algún otro concepto de naturaleza similar, así como aquellas iniciadas por la empresa a consecuencia de un evento de riesgo operacional.

c. Pérdidas por sanciones, multas y medidas correctivas dispuestas por la Superintendencia u otros organismos reguladores o autoridades, como resultado de cualquier procedimiento administrativo, cuyo resultado sea adverso a la empresa.
d. Pérdidas por el pago de compensaciones como resultado de acuerdos extra-judiciales, tales como el reconocimiento de montos a favor de clientes, terceros, trabajadores, ex – trabajadores u otros, en los que la empresa decide asumir todo o parte de la pérdida del evento, a fin de evitar la ocurrencia de reclamos, acciones administrativas o judiciales, o que busquen limitar su severidad, siempre que esté asociada a fallas atribuibles a la empresa.
e. Provisiones realizadas asociadas a juicios y otras acciones legales realizadas contra la empresa, caso en el que la información registrada podrá ser parcial de acuerdo a lo previsto en el artículo 12° del Reglamento.
f. Pérdidas asociadas a interpretaciones de la legislación o regulación, incluyendo aquellas asociadas a la determinación de tributos, que resultaran adversas a los intereses de la empresa.
g. Pérdidas asociadas a acciones de reguladores o autoridades, aun cuando estas no representen una acción administrativa o de sanción, incluyendo restitución a clientes, gastos inesperados y otros que no se hubiera previsto realizar bajo la marcha normal de sus operaciones.
h. Pérdidas originadas por contratos o acuerdos, tales como el pago de penalidades, ejecución de garantías constituidas por la empresa supervisada, entre otras, generadas por contratos o acuerdos que contengan cláusulas ambiguas, contrarias a la regulación o por no contener cláusulas que salvaguarden los intereses de la empresa o limiten el debido ejercicio de sus derechos.
i. Pérdidas relacionadas a decisiones que conllevaron a incumplir la normativa externa e interna aplicable a la empresa, aun cuando ellas fueran tomadas por funcionarios autorizados.

8. Eventos de pérdida asociados a actividades que generan riesgo de crédito

8.1. Los eventos de pérdida por riesgo operacional asociados al riesgo de crédito deben registrarse en la BDEP, identificando adicionalmente esta relación en algún campo de registro de la base de datos, de acuerdo a lo previsto en el Reglamento.

8.2. A continuación se provee una lista no limitativa de eventos de pérdida registrables en la BDEP. Estos eventos pueden encontrarse también asociados a otras consideraciones incluidas en la presente circular, y su clasificación sigue la estructura indicada en la sección de anexos del Reglamento:

a. Pérdidas por deficiente gestión de las garantías o colaterales, por ejemplo: fallas en la contratación de seguros asociados, monitoreo y compensación de colaterales, acuerdos que no permitan la debida cobertura, entre otros.
b. Pérdidas por errores en la introducción de datos.
c. Pérdidas por fallas o deficiencias en los procedimientos de recuperación o concesión de créditos.
d. Pérdidas asociadas al fraude interno o externo.
e. Pérdidas por errores en la clasificación de los clientes.

f. Pérdidas originadas por indebida autorización de créditos o líneas de crédito para operaciones en exceso a límites o autonomías, según los lineamientos establecidos por la empresa.
g. Pérdidas por errores en los modelos de scoring y otros utilizados para la gestión del riesgo de crédito, asociados a errores en su diseño, implementación y puesta en ejecución, así como en los sistemas que los soportan.
h. Pérdidas originadas por el incumplimiento de políticas y procedimientos para la concesión de créditos, así como debido a malas prácticas, como insuficiente estudio de antecedentes del cliente o ventas en las que el cliente adquiere el producto o servicio en el corto plazo y bajo presión, sin suficiente información.

8.3. No se registran en la BDEP las pérdidas asociadas al funcionamiento de modelos de riesgo de crédito por causas distintas a las operacionales, por ejemplo debidas a la incertidumbre propia del modelo, que fueron debidamente estudiadas en su oportunidad y aceptadas como parte de un proceso formal de toma de decisiones.

9. Eventos de pérdida asociados a actividades que generan riesgo de mercado

9.1. Los eventos de pérdida por riesgo operacional asociados a actividades que generan riesgo de mercado deben registrarse en la BDEP, aunque no se requiere una identificación adicional en la base de datos, de acuerdo a lo previsto en el Reglamento.

9.2. A continuación se provee una lista no limitativa de eventos de pérdida registrables en la BDEP. Estos eventos pueden encontrarse también asociados a otras consideraciones incluidas en la presente circular, y su clasificación sigue la estructura indicada en la sección de anexos del Reglamento:
a. Pérdidas por fallas en controles internos en las operaciones del proceso de inversiones.
b. Pérdidas asociadas al fraude interno o externo.
c. Pérdidas por errores en los modelos utilizados para la gestión del riesgo de mercado, asociados a errores en su diseño, implementación y puesta en ejecución, así como en los sistemas que los soportan.
d. Errores durante la introducción de órdenes debido a fallas humanas o procedimentales.
e. Errores debidos al funcionamiento del software que soporta al proceso de inversiones.
f. Especificaciones incorrectas en los memorandos de entendimiento o contratos y acuerdos asociados a una oferta, con relación al monto de transacción, vencimiento y otras características financieras.
g. Pérdidas ocasionadas por fallas en la adecuada interpretación de información, de las personas o de las funciones asociadas al proceso de inversiones.
h. Pérdidas derivadas de prácticas u operaciones no autorizadas o por encima de límites.
i. Pérdidas derivadas de la incapacidad de realizar operaciones o cerrar posiciones debido a problemas por fallas informáticas, o en general falta de disponibilidad de servicios, sean estos internos o externos a la empresa; o errores humanos.
j. Pérdidas debido a información incorrecta en la valuación del riesgo de una posición abierta utilizando precios de mercado (mark-to-market), así como VAR u otros modelos, debido a problemas en calidad de datos o en el procesamiento informático.

9.3. Debe registrarse el monto bruto asociado al total de la pérdida incurrida, excepto en el caso en que la empresa decida, mediante procesos formalizados y atendiendo a criterios distintos al control del riesgo operacional, mantener posiciones abiertas luego que el evento ha sido reconocido. En ese caso, las posibles pérdidas o ganancias asociadas luego de esa decisión, forman parte del riesgo de mercado y no serán registrables en la BDEP.

9.4. En el caso de las pérdidas asociadas con variaciones en el precio de mercado generadas por factores de riesgo operacional (manipulación de tasas o parámetros, falla en los sistemas, entre otros), solo se registrarán en la BDEP si el evento ha afectado específicamente a la empresa supervisada; si el evento ha afectado a más de una empresa, la pérdida asociada no deberá ser registrada.

9.5. No se registran en la BDEP las pérdidas asociadas al funcionamiento de modelos de riesgo de mercado por causas distintas a las operacionales, por ejemplo debidas a la incertidumbre propia del modelo, que fueron debidamente estudiadas en su oportunidad y aceptadas como parte de un proceso formal de toma de decisiones.

10. Eventos de pérdida asociados al riesgo estratégico

10.1. Las pérdidas originadas por el riesgo estratégico no se registran en la BDEP.

A continuación se muestra una lista no limitativa de eventos no registrables en la BDEP siempre que se hayan encontrado de acuerdo a la legislación y regulación y no hayan violado intencional o inadvertidamente códigos de conducta o ética, procedimientos internos, requisitos contractuales, o buenas prácticas de cumplimiento esperado:

a. Pérdidas asociadas al resultado final de las decisiones de alto nivel, como fusiones, adquisiciones, escisiones, redefinición importante de sus productos o segmentos de clientes, reestructuración o reorganización significativa.
b. Pérdidas originadas por decisiones no acorde con el apetito al riesgo definidos por la empresa, aprobados por el organismo competente.
c. Pérdidas originadas por decisiones de inversión en nuevas líneas de negocio, productos, activos, canales de atención, mercados, servicios, proyectos, entre otros.
d. Pérdidas debido a la decisión de efectuar pagos o exonerar de deudas a ciertos clientes con el objetivo de retenerlos o lograr su fidelización, siempre que no estén relacionados con eventos de riesgo operacional.
e. Pérdidas originadas por contrataciones, despidos, o sanciones al trabajador asumidas por la empresa no asociadas con eventos de riesgo operacional.

10.2. En la BDEP se registran las pérdidas ocurridas durante la implementación de las decisiones estratégicas tomadas por la empresa, cuando ellas se encuentran relacionadas a los factores de riesgo operacional durante el ciclo de vida la gestión de los proyectos o programas asociados, incluyendo pérdidas asociadas al riesgo legal.

11. Eventos de pérdida asociados al riesgo de reputación

11.1. Los eventos de pérdida por riesgo operacional asociados a la afectación de la reputación o la imagen de la empresa deben ser registrados en la BDEP, así como todo gasto no regular o planificado asociado a la restauración o corrección de dichos efectos.

11.2. Sin que sea limitativo, serán registrables en la BDEP los gastos publicitarios, asesoría de imagen u otros servicios profesionales asociados a la reparación del daño, los acuerdos realizados con clientes o segmento de clientes, entre otros.

12. Eventos de pérdida asociados a productos de seguros

12.1. Los eventos de pérdida por riesgo operacional asociados a los productos de seguros deben registrarse en la BDEP, identificando adicionalmente esta relación en algún campo de registro de la base de datos, de acuerdo a lo previsto en el Reglamento.

12.2. A continuación se provee una lista no limitativa de eventos de pérdida registrables en la BDEP. Estos eventos pueden encontrarse también asociados a otras consideraciones incluidas en la presente circular, y su clasificación sigue la estructura indicada en la sección de anexos del Reglamento:

a. Pérdidas por deficiente gestión en la emisión y suscripción de las pólizas de seguro, la inclusión de firmas no autorizadas u otros requisitos que amplíen la responsabilidad de la empresa de manera no intencional.
b. Pérdidas por errores en la introducción de datos.
c. Pérdidas por fallas o deficiencias en la ejecución de peritajes e investigación de siniestros.
d. Pérdidas asociadas al fraude interno o externo.
e. Pérdidas por fallas en la documentación de soporte y de contratos.
f. Pérdidas originadas por indebida emisión de pólizas en exceso a límites sin la autorización debida o incluyendo características no autorizadas ni sustentadas en el estudio técnico respectivo.
g. Pérdidas originadas por prácticas de comercialización que terminen siendo calificadas como prácticas abusivas, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros aprobado por la Resolución SBS N° 3199-2013 y modificatorias.

12.3. No se registran en la BDEP las pérdidas asociadas al funcionamiento de modelos de riesgos de seguros por causas distintas a las operacionales, por ejemplo debido a la incertidumbre propia de los modelos, que fueron debidamente estudiadas en su oportunidad y aceptadas como parte de un proceso formal de toma de decisiones.

13. Casos especiales

13.1. Los eventos que conducen a costos de oportunidad o ganancias no realizadas pueden ser registrados en la BDEP siempre que sean objetivamente medibles y contrastables con operaciones de similar naturaleza en condiciones normales de negocio, por ejemplo intereses o comisiones no cobrados por errores asociados al riesgo operacional en la suscripción de los términos y condiciones de contratos de concesión de créditos.

13.2. Existen diversos eventos cuyo registro en la BDEP no es obligatorio. A continuación se provee una lista no limitativa de este tipo de eventos:

a. Aquellos que no condujeron a pérdidas, pero que bajo otras circunstancias podrían haber sido pérdidas reales, conocidos como "*pérdidas cercanas*". Por ejemplo, cuando se transfiere dinero a una cuenta errónea pero luego de su identificación se produce su extorno en el mismo día de la transferencia, evitando el impacto negativo para la entidad.

b. Eventos que condujeron a ganancias, excepto que haya existido en simultáneo un evento que genera pérdidas y ganancias, con un resultado neto negativo, el cual deberá registrarse en la BDEP según lo señalado en el numeral 3.4.
c. Eventos que representan solo pérdidas contables temporales debido a fallas en el registro en la información financiera de la empresa, y que una vez corregidas no significan pérdidas financieras reales, salvo que producto de dichas fallas se produzcan sanciones administrativas u otras relacionadas, las cuales deben ser registradas en la BDEP.
d. Gastos de naturaleza interna o costos de transferencia, que se hubieren generado independientemente de la ocurrencia del evento, aunque si se incluyen los gastos asociados a sobretiempo al compararlos con los horarios habituales, siempre que estos representen pérdidas efectivas asociadas a eventos de pérdida por riesgo operacional.

13.3. Las empresas evaluarán las posibles ventajas asociadas de contar con la información indicada en los literales precedentes. Si la empresa decide registrarla, los eventos se encontrarán claramente identificados en la base de datos, de forma que pueda distinguirse con precisión dichos eventos de aquellos requeridos por la normativa, para lo cual deberán desarrollar e implementar procedimientos internos apropiados.

14. Disposiciones complementarias

14.1. Las empresas contarán con un proceso periódico de análisis y reporte a la unidad especializada o al responsable interno de la BDEP, de los movimientos reflejados en los estados financieros, a fin de asegurar que todo evento de pérdida por riesgo operacional sea identificado y registrado en la BDEP. En dicho proceso, se deberán revisar particularmente los movimientos efectuados a cuentas de gastos y de patrimonio, y las provisiones realizadas.

14.2. La Superintendencia podrá establecer posteriormente criterios adicionales para la apropiada asignación de los eventos de pérdida por riesgo operacional a los tipos de evento y líneas de negocio señalados en el Reglamento, así como para otros aspectos asociados con su registro y valoración. Dichos criterios se encontrarán disponibles en el "Portal del Supervisado" de la Superintendencia.

14.3. Las empresas deberán definir e implementar políticas y procedimientos para asegurar el adecuado cumplimiento de los criterios establecidos en la presente circular, que incluye los criterios a los que se hace referencia en el numeral 14.2.

15. Vigencia y plazo de adecuación

15.1. La presente circular entra en vigencia a partir del día siguiente a su publicación en el Diario Oficial El Peruano.
15.2. Las empresas contarán con un plazo de adecuación para cumplir con las disposiciones de la presente circular hasta el 01 de febrero de 2018.

16. Plan de adecuación

En un plazo que no excederá de noventa (90) días a partir de la vigencia de la presente circular, las empresas deberán remitir a la Superintendencia un plan de adecuación. Dicho plan deberá

incluir un diagnóstico de la situación existente en la empresa respecto al cumplimiento de la circular, las acciones previstas para la total adecuación dentro del plazo señalado en el numeral 15.2 y su cronograma de implementación, así como los funcionarios responsables del cumplimiento de dicho plan.

Atentamente,

SOCORRO HEYSEN ZEGARRA
Superintendenta de Banca, Seguros y Administradoras
Privadas de Fondos de Pensiones