

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CAPÍTULO XXXI SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (SIAR)

Página 3

9. GESTIÓN DE RIESGO DE SEGUROS

- 9.1. Riesgo de contraparte
- 9.2. Riesgo de liquidez
- 9.3. Riesgo asociado a las reservas técnicas
 - 9.3.1. Riesgo de insuficiencia de reservas técnicas
 - 9.3.2. Riesgo de incremento de reservas técnicas por factores de mercado
- 9.4. Riesgos de suscripción
 - 9.4.1. Riesgo de tarificación
 - 9.4.2. Riesgo de descuentos sobre primas
 - 9.4.3. Riesgos de diferencias en condiciones

10. GESTIÓN DE RIESGO DE TASA DE INTERÉS DEL LIBRO BANCARIO

- 10.1. Definición
- 10.2. Ámbito de aplicación
- 10.3. Componentes
 - 10.3.1. Etapas
 - 10.3.2. Límites
- 10.4. Divulgación de información y reportes
 - 10.4.1. información interna
 - 10.4.2. información para la SFC
 - 10.4.3. Información externa
- 10.5. Documentación

11. GESTION DE RIESGO DE CONDUCTAS

- 11.1. Definición
- 11.2. Ámbito de aplicación
- 11.3. Componentes
- 11.4. Principios de la Gestión del Riesgo de Conductas
 - 11.4.1. Trato Justo al Consumidor Financiero
 - 11.4.2. Transparencia e Integridad del Mercado
- 11.5. Factores y Causas Generadoras del Riesgo de Conductas

PARTE III. MEDICIÓN Y REPORTE ESTÁNDAR DE LOS RIESGOS

1. INTRODUCCIÓN

2. MODELO DE RIESGO DE CRÉDITO

- 2.1. Ámbito de aplicación
 - 2.1.1. Excepciones
- 2.2. Modalidades de crédito
 - 2.2.1. Crédito comercial
 - 2.2.2. Crédito de consumo
 - 2.2.3. Crédito de vivienda y leasing habitacional
 - 2.2.4. Microcrédito
- 2.3. Sistema de provisiones
 - 2.3.1. Provisión Individual: modelo de pérdida esperada
 - 2.3.2. Modelo determinístico de provisiones
 - 2.3.3. Orden de constitución de provisiones
- 2.4. Criterios adicionales para calificar los créditos
 - 2.4.1. Homologación de las calificaciones de riesgo
 - 2.4.2. Reglas de alineamiento
 - 2.4.3. Órdenes de reclasificación
- 2.5. Aspectos contables: Contabilización de intereses
 - 2.5.1. Suspensión de la causación de intereses
 - 2.5.2. Contabilización de créditos que al menos una vez hayan dejado de causar intereses, corrección monetaria, ajustes en cambio, cánones e ingresos por otros conceptos
 - 2.5.3. Regla especial de provisión de cuentas por cobrar
 - 2.5.4. Provisión sobre bienes restituidos que originalmente se hubieran dado en leasing.
- 2.6. Reportes a la SFC, al deudor y a los operadores de información
 - 2.6.1. Reportes especiales de créditos reestructurados
 - 2.6.2. Mecanismos de divulgación en relación con los operadores de información

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CAPÍTULO XXXI SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (SIAR)

Página 4

2.6.3. Información al deudor

2.7. Temas especiales en crédito

2.7.1. Créditos otorgados a las víctimas y operaciones con entes territoriales y entidades estatales

3. MODELO DE RIESGO DE MERCADO

3.1. Ámbito de aplicación

3.2. Metodología de medición

3.2.1. Modelo estándar de medición

3.2.2. Modelos internos presentados para no objeción de la SFC

3.3. Revelación contable

3.3.1. Información cuantitativa

3.3.2. Información cualitativa

3.4. Reportes a la SFC

4. MODELO DE MEDICIÓN Y REGISTRO DE EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL

4.1. Modelo de medición

4.1.1. Ámbito de aplicación

4.2. Registro de eventos de riesgo operacional

4.2.1. Ámbito de aplicación

4.2.2. Registro de eventos de riesgo operacional de alta calidad

4.3. Revelación Contable

4.4. Reportes a la SFC

5. MODELO DE RIESGO DE LÍQUIDEZ

5.1. Ámbito de aplicación

5.2. Metodología de medición

5.2.1. Metodología estándar de medición aplicable a los EC, Bancóldex, Findeter y Finagro

5.2.2. Metodología estándar de medición aplicable a las SCBV

5.2.3. Metodología estándar de medición aplicable a las administradoras de los FICs abiertos sin pacto de permanencia

5.3. Límites y medidas

5.3.1. Límite del IRL

5.3.2. Exposición significativa al riesgo de liquidez

5.4. Modelos internos para no objeción de la SFC

5.5. Disposiciones de la SFC sobre el modelo interno

5.6. Revelación contable

5.7. Reportes a la SFC

6. MODELO DE RIESGO PAÍS

6.1. Ámbito de aplicación

6.2. Categorías de riesgo país

6.2.1. Categoría A

6.2.2. Categoría B

6.2.3. Categoría C

6.2.4. Categoría D

6.2.5. Categoría E

6.3. Ajuste por deterioro del valor de la inversión

6.4. Revelación del riesgo país

7. MODELO DE RIESGO DE TASA DE INTERÉS DEL LIBRO BANCARIO

7.1. Ámbito de aplicación

7.2. Metodología de medición

7.2.1. Modelo estándar de medición

7.3. Revelación contable

7.4. Reportes a la SFC

PARTE IV. AGREGACIÓN DE DATOS SOBRE RIESGOS Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

1. Definición de agregación de datos sobre riesgos

2. Ámbito de aplicación

3. Principios

PARTE V. DEFINICIONES

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CAPÍTULO XXXI SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (SIAR)

Página 5

CONSIDERACIONES GENERALES

El presente Capítulo contiene los lineamientos y parámetros mínimos que sus destinatarios deben observar para una gestión adecuada e integral de los riesgos inherentes al desarrollo del negocio. El texto está compuesto por cinco Partes. La primera contiene las generalidades del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR). La segunda señala las instrucciones para la administración de los riesgos de crédito, mercado, operacional, liquidez, país, contraparte, de seguros, garantía del Fondo Nacional de Garantías (FNG), Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario y **riesgo de conductas**. La tercera establece las instrucciones para la medición y/o reporte estándar de los riesgos de crédito, mercado, operacional, liquidez, país y riesgo tasa de interés del libro bancario. La cuarta contiene la agregación de datos sobre riesgos y presentación de informes. La quinta incluye las definiciones utilizadas en las Partes I, II, III y IV.

PARTE I. GENERALIDADES DEL SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (SIAR)

1. INTRODUCCIÓN

1.1. SIAR

Las entidades de las que trata el subnumeral 1.2 de la presente Parte deben diseñar, implementar y mantener el SIAR. Este sistema es un conjunto de políticas, estrategias, prácticas, procedimientos, metodologías, controles y umbrales y/o límites que, de manera integrada y coordinada, le permiten a la entidad:

- a. Establecer y fomentar una cultura de riesgo.
- b. Diseñar, implementar y monitorear el marco de apetito de riesgo y la estrategia para su ejecución.
- c. Articular la gestión de riesgos con el plan del negocio, los niveles de capital y liquidez y el apetito de riesgo.
- d. Identificar, medir, controlar, monitorear y reportar oportuna e integralmente los riesgos inherentes al desarrollo del negocio, incluidos los derivados de la administración de activos de terceros.
- e. Contribuir a la evaluación de la suficiencia de capital y liquidez.
- f. Guardar coherencia entre sus políticas de gestión de riesgos y las de sus subordinadas, cuando aplique.

El SIAR debe estar acorde con el perfil y apetito de riesgo, el plan de negocio, la naturaleza, el tamaño, la complejidad y diversidad de las actividades que desarrolle la entidad, así como con los entornos económicos y de los mercados en donde opera la entidad. El SIAR debe revisarse por lo menos una vez al año y actualizarse cuando resulte necesario con el fin de incorporar los cambios en los elementos antes indicados.

Para efectos del SIAR, la entidad debe gestionar los riesgos tanto a nivel individual como consolidado. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad de las entidades subordinadas de gestionar sus riesgos y su negocio. En este sentido cada una de las subordinadas debe implementar un SIAR, o un Sistema de Administración de Riesgos de las Entidades Exceptuadas del SIAR (SARE), cuando esté obligada a hacerlo, el cual debe estar en armonía con el SIAR de la entidad controlante.

El SIAR incluye los lineamientos definidos en la presente Parte, así como los señalados en las Partes II, III y IV del presente Capítulo.

1.2. Ámbito de aplicación

Las entidades vigiladas deben diseñar, implementar y mantener un SIAR, respecto de todos los riesgos inherentes al desarrollo del negocio, siguiendo los parámetros mínimos señalados en la presente Parte, tanto a nivel individual como consolidado.

1.2.1. Excepciones

Están exceptuadas de cumplir las instrucciones de la presente Parte:

- a. Los holdings financieros que no ejerzan directamente actividades financieras, de seguros, bursátil o en general relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público, las Sociedades de Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE), las oficinas de representación de instituciones financieras del exterior en Colombia, las reaseguradoras del exterior en Colombia y las Institutos de Fomento y Desarrollo Regional (INFIS)

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CAPÍTULO XXXI SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (SIAR)

Página 15

PARTE II. ADMINISTRACIÓN POR RIESGO

1. INTRODUCCIÓN

Las entidades señaladas en el ámbito de aplicación de cada riesgo en la presente Parte deben contar con una adecuada gestión de los riesgos de crédito, mercado, operacional, liquidez, país, contraparte, de seguros, garantía, tasa de interés del libro bancario **y riesgo de conductas**, según corresponda. Así mismo debe contar con lineamientos generales para la agregación de datos sobre riesgos y presentación de información.

La gestión de cada uno de los riesgos debe hacer parte del SIAR, guardar consistencia con los lineamientos señalados en la Parte I del presente Capítulo y gestionarse tanto a nivel individual como consolidado. En este sentido, las políticas y procedimientos señaladas en la Parte I deben desarrollarse para la gestión de cada uno de los riesgos anteriormente mencionados, en los casos en que aplique. Adicionalmente la gestión y control interno de cada riesgo debe ser coherente con la gestión de los demás riesgos y por tanto reconocer la interacción entre ellos.

La presente Parte contiene los lineamientos y parámetros mínimos que las entidades deben observar para la gestión de los riesgos mencionados, así como para la agregación de datos sobre riesgos y presentación de información.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CAPÍTULO XXXI SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (SIAR)

Página 64-10

11. GESTIÓN DE RIESGO DE CONDUCTAS

11.1 Definición

El riesgo de conductas es la posibilidad de que las acciones, decisiones, omisiones o prácticas de una EV, sus administradores, funcionarios o terceros asociados causen daño a los consumidores financieros o comprometan la integridad y transparencia de los mercados. Este riesgo se materializa debido a conductas de las EV, personas naturales o jurídicas que participan en los mercados que vulneren los principios de trato justo, transparencia y responsabilidad.

Para efectos ilustrativos, y sin carácter limitativo, se consideran conductas que pueden generar la materialización del riesgo, tales como: conflictos de interés no gestionados, abuso de poder, acoso laboral o sexual, actos de corrupción, manipulación o falseamiento de información y uso indebido de datos personales, entre otras prácticas que vulneren la integridad y transparencia del mercado o los deberes de protección al consumidor financiero, además del concepto de trato justo desarrollado específicamente para el riesgo de conductas..

11.2. Ámbito de Aplicación

Las entidades sometidas a la inspección y vigilancia de la SFC, con excepción de las señaladas en el subnumeral 1.2.1. de la Parte I del presente Capítulo, deben cumplir con las instrucciones contenidas en el presente numeral.

Para efectos de aplicación, la gestión del riesgo de conductas no sustituye otros sistemas de administración de riesgos o programas de cumplimiento (v.gr. SARLAFT, SAGRILAFT, SARO), sino que debe articularse con ellos, evitando duplicidades o vacíos de cobertura, en armonía con lo previsto en el Capítulo IV del Título I de la Parte I de la CBJ sobre control interno.

11.3. Componentes

Las Entidades Vigiladas deberán contar con un sistema de gestión del riesgo de conductas que incluya, como mínimo, los siguientes componentes: identificación, evaluación y análisis, control, monitoreo y revisión, y registro y comunicación.

11.3.1. Identificación de riesgos: Las EV deben identificar las conductas que puedan generar daño a los consumidores financieros y afectar la transparencia e integridad del mercado. Dentro de las afectaciones, se encuentran, entre otras, las siguientes:

11.3.1.1. Incumplimiento a la oferta de valor: Los consumidores financieros no reciben lo prometido en la oferta de valor realizada por la EV.

Las EV deben identificar y gestionar los riesgos de conductas asociados a la insatisfacción o percepción negativa de los consumidores financieros durante la ejecución de los contratos. Para ello, deben contar con mecanismos de seguimiento que permitan evaluar la experiencia del consumidor con base en criterios verificables, como el cumplimiento de lo ofrecido, la calidad del servicio, la atención en los canales dispuestos y el trato recibido.

La medición de la satisfacción no debe basarse únicamente en opiniones aisladas, sino en información que permita identificar tendencias y adoptar acciones correctivas.

11.3.1.2. Pérdida económica: Detrimiento financiero causado o que se le pueda causar a los consumidores financieros por omisiones en el deber de información y/o asesoría, fallas de la EV al ejecutar los procesos asociados a los productos o servicios, incumplimientos contractuales, ofrecimiento de productos o servicios no autorizados a la EV, cobros no autorizados, productos con calidad no conforme con la oferta de valor, errores en la ejecución de operaciones, y cualquier otra conducta que cause un perjuicio económico al consumidor financiero, entre otros.

11.3.1.3. Prestación indebida del servicio: Se refiere a los efectos negativos no financieros que puede sufrir el consumidor financiero durante su relación con la EV, a lo largo del ciclo de vida del producto o servicio. Incluye dificultades en el uso de los canales de atención, demoras en las respuestas, barreras para realizar trámites o presentar quejas, y otros problemas operativos que afecten la calidad del servicio recibido.

11.3.1.4. Afectación a la integridad y transparencia del mercado: Materialización de abusos del mercado de capitales, particularmente las infracciones relacionadas en el artículo 50 de la Ley 964 de 2005 y las demás normas que la complementen o sustituyan.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CAPÍTULO XXXI SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (SIAR)

Página 64-10

11.3.1.5. Barreras postventa y acceso efectivo a los derechos: Las Entidades Vigiladas deberán identificar los riesgos de conductas que puedan surgir durante su interacción con los consumidores financieros a lo largo del ciclo de vida de los productos y servicios ofrecidos. Esta evaluación debe considerar, entre otros aspectos, la existencia de barreras en la etapa postventa que obstaculicen el acceso efectivo al ejercicio de los derechos del consumidor financiero.

Dichas barreras incluyen, entre otras, condiciones innecesariamente complejas para cancelar productos o servicios, dificultades en la presentación de peticiones, quejas o reclamos por falta de claridad en los procesos, o cualquier otro obstáculo que afecte el acceso efectivo a los derechos del consumidor.

11.3.2. Evaluación y análisis de riesgos: Las EV deben evaluar la probabilidad de ocurrencia y el impacto de cada riesgo de conducta, en caso de su materialización, clasificándolos según su nivel de criticidad.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CAPÍTULO XXXI SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (SIAR)

Página 64-11

11.3.3. Control del riesgo de conductas: Las EV deben adoptar políticas y procedimientos, así como las medidas necesarias para mitigar los riesgos de conductas identificados, asegurando su efectividad, con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia y/o impacto en caso de que se materialice.

Los controles del SARCO deberán articularse con los esquemas de control interno existentes, tales como mapas de riesgos, auditorías internas y demás instrumentos de gestión, respetando su autonomía y sin duplicar funciones.

Las Entidades Vigiladas deberán contar con un canal de denuncias eficaz que garantice como mínimo: confidencialidad, anonimato, trazabilidad, independencia funcional y mecanismos de retroalimentación a los denunciantes.

11.3.4. Monitoreo y revisión: Las EV deben realizar un seguimiento periódico al funcionamiento del SARCO y a los riesgos asociados a conductas indebidas identificadas. Este monitoreo debe permitir verificar si las medidas adoptadas son efectivas, detectar deficiencias y realizar los ajustes necesarios. La frecuencia del monitoreo debe definirse según la naturaleza del riesgo y su impacto potencial sobre los consumidores o el mercado.

La Alta Dirección, la Junta Directiva, el Oficial de Cumplimiento y la Auditoría Interna tendrán responsabilidades específicas en el seguimiento y supervisión del SARCO, de acuerdo con la estructura de gobierno corporativo de cada entidad, asegurando una rendición de cuentas clara y efectiva.

Para tal efecto, las EV deben cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:

11.3.4.1. Evaluación del sistema y de los controles del SARCO: Las EV deben realizar una evaluación integral y periódica del SARCO, que incluya la revisión de sus políticas, procedimientos y controles, con el fin de valorar su efectividad, consistencia y capacidad de adaptación frente a los riesgos de conductas identificados.

La entidad definirá la periodicidad de dicha evaluación con base en su perfil de riesgo, nivel de exposición, complejidad operativa y estructura de gobierno corporativo. El resultado de la evaluación deberá documentarse y mantenerse a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia.

11.3.4.2. Contener indicadores descriptivos y prospectivos que evidencien los potenciales hechos o situaciones que puedan causar daño a los consumidores financieros.

11.3.5. Reporte y comunicación: Las Entidades Vigiladas deberán mantener un registro interno y permanente de los eventos de conductas materializados y de su gestión, el cual estará disponible para la Superintendencia Financiera cuando lo solicite o cuando se materialicen hechos relevantes. No se generarán reportes adicionales distintos a los previstos en el SIAR.

11.4. Principios de la gestión del riesgo de conductas

La gestión del riesgo de conductas se basa en los siguientes principios fundamentales:

11.4.1. Trato justo al consumidor financiero

Las EV deben orientar su conducta a lo largo del ciclo de vida de los productos y servicios conforme al principio de trato justo, el cual exige que los intereses, necesidades y características de los consumidores financieros estén en el centro de su modelo de negocio y cultura organizacional.

Este principio comprende, entre otros aspectos:

- a) Actuar con honestidad, buena fe, y transparencia.
- b) Procurar que los consumidores financieros puedan alcanzar razonablemente sus objetivos financieros, teniendo en cuenta las particularidades de cada producto o servicio.
- c) Evitar causar daños previsibles derivados de la conducta, productos o servicios ofrecidos.
- d) Ofrecer precios justos y comprensibles de conformidad con las normas aplicables, que no se aprovechen de sesgos o condiciones de vulnerabilidad.
- e) Garantizar la debida atención y soporte durante todo el ciclo de vida del producto.
- f) Abstenerse de imponer barreras injustificadas que limiten el ejercicio de los derechos del consumidor financiero, especialmente en procesos de cancelación, cambio de proveedor o gestión de reclamaciones.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CAPÍTULO XXXI SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (SIAR)

Página 64-11

Las EV deberán tener en cuenta la naturaleza del producto o servicio, las características del consumidor y su propio rol como proveedor al momento de aplicar estos principios. El deber de trato justo se extiende también a los procesos tercerizados o ejecutados mediante esquemas de *outsourcing*.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CAPÍTULO XXXI SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (SIAR)

Página 64-12

11.4.2. Transparencia e integridad del mercado

En virtud de estos principios, se busca fomentar al interior de las EV, prácticas comportamentales, empresariales y comerciales que prioricen la honestidad, la claridad y la ética.

Al respecto, se deben tener en cuenta las siguientes finalidades con relación a:

11.4.2.1. Transparencia: Existencia de información oportuna, suficiente, y comprensible, disponible al mercado. Lo anterior, con el fin de permitir a los consumidores financieros escoger las mejores opciones del mercado y tomar decisiones informadas.

11.4.2.2. Integridad: Se refiere a un mercado que funcione de manera libre y competitiva, en el que participen múltiples compradores y vendedores, los precios se formen de manera transparente y eficiente, y se eviten prácticas abusivas, manipulaciones u otras conductas que afecten la confianza del público y de los inversionistas. Este principio exige que las EV actúen con transparencia, equidad y sujeción a las normas aplicables, contribuyendo a la estabilidad y credibilidad del mercado de valores colombiano.

11.4. 3. Cultura organizacional

Comprende los valores, actitudes, comportamientos y normas internas adoptadas por la EV y que son divulgados para ser aplicados por todos sus funcionarios, frente a los consumidores financieros, al mercado, terceros vinculados y entidades supervisoras. Esto implica la formación continua en ética, la implementación de políticas claras y la promoción de una comunicación abierta, de forma articulada con el plan de capacitación asegurando la cobertura, frecuencia e intensidad adecuadas de las actividades de formación, adaptadas al tamaño y complejidad de la entidad.

11.5. Factores mínimos para la identificación y gestión del riesgo de conductas

Los factores que deben ser considerados para la gestión del riesgo de conductas incluyen, pero no se limitan a:

11.5.1. Producto y mercado objetivo: Los productos y servicios financieros deben estar diseñados adecuadamente para el mercado objetivo previamente definido por la EV y se debe establecer un proceso adecuado para la segmentación de dicho mercado. En desarrollo de este principio, la EV definirá un proceso de prueba de los productos o servicios financieros previo a su lanzamiento, cuando sean modificados significativamente o se vayan a dirigir a un nuevo mercado objetivo. Así mismo, el desempeño de los productos o servicios hacia el consumidor financiero debe ser evaluado de manera permanente.

11.5.2. Relacionamiento con el consumidor financiero: Implementar esquemas de venta, información y asesoría adecuados para evitar afectaciones a los consumidores financieros en el ciclo de vida del producto o servicio.

11.5.3. Estrategias e incentivos: Establecer políticas de remuneración a los funcionarios y estrategias de negocio que eviten fomentar conductas que puedan generar daño a los consumidores financieros o a la transparencia e integridad del mercado.

11.5.4. Tercerización y digitalización: Garantizar la alineación de los procesos tercerizados y la oferta de productos digitales con el trato justo al consumidor financiero y la transparencia e integridad del mercado.