NORMA SOBRE LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE OPERACIONES O SERVICIOS A FAVOR DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

RESOLUCIÓN No. CD-SIBOIF-421-1-MAY16-2006
De Fecha 16 de Mayo de 2006

Publicada en La Gaceta No. 116 del 15 de Junio del 2006

El Consejo Directivo de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, después de las deliberaciones al respecto,

CONSIDERA

I

Que el artículo 130, de la Ley 561, Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros, establece que las instituciones financieras podrán subcontratar la realización de sus operaciones internas;

Entendiéndose por subcontratación de operaciones internas, el uso por parte de las instituciones financieras de un tercero o proveedor de servicios sea éste relacionado o no a la institución, para la realización de actividades u operaciones de manera continua;

II

Que el referido artículo 130, señala también que el Consejo Directivo de la Superintendencia se encuentra facultado para dictar normas de carácter general que las instituciones sujetas a la supervisión de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras deberán seguir para la realización de este tipo de operaciones;

III

Que el artículo 10, numeral 6, de la Ley 552, “Ley de Reformas a la Ley 316, Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras” faculta al Consejo Directivo de la Superintendencia a dictar normas sobre operaciones, contratos y transacciones con partes relacionadas;

IV

Que el artículo 55, numeral 5, de la Ley General de Bancos establece que en cualquier negociación con sus partes relacionadas las instituciones deberán efectuarlas en condiciones que no difieran de las aplicables a cualquier otra parte no relacionada con la institución, en transacciones comparables; siendo aplicable esta condición, entre otras, a los servicios contractuales realizados por o a favor de la institución y a cualquier transacción o serie de transacciones con terceras personas, naturales o

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12724

jurídicas, en las que la parte relacionada tenga interés financiero, o que la parte relacionada sea participe en dicha transacción o serie de transacciones.

En uso de sus facultades,

HA DICTADO

La siguiente:

RESOLUCIÓN No. CD-SIBOIF-421-1-MAY16-2006
NORMA SOBRE LA CONTRATACION DE PROVEEDORES DE SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE OPERACIONES O SERVICIOS A FAVOR DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

TITULO I
DE LA CONTRATACIÓN DE PROVEEDORES PARA LA REALIZACION OPERACIONES A FAVOR DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

CAPITULO I
OBJETO, ALCANCE, DEFINICIONES Y VERIFICACION

Artículo 1.- Objeto. La presente norma tiene por objeto, establecer los requisitos mínimos que las instituciones financieras supervisadas deberán cumplir para la contratación de terceros proveedores de servicios para la realización de actividades u operaciones de manera continua o temporal.

Con el fin de lograr la consecución del objeto antes indicado las instituciones financieras, al menos, deberán:

- Evaluar los riesgos asociados a los acuerdos de contratación existentes y propuestos;

- Desarrollar parámetros que ayuden a determinar la materialidad de dichos acuerdos;

- Implementar un programa de administración y monitoreo de los riesgos. Programa que deberá estar en relación directa con la materialidad de la operación contratada; y,

- Asegurar que la junta directiva y el gerente general o ejecutivo principal reciban la información necesaria y pertinente que les permita cumplir con sus responsabilidades conforme los términos de la presente norma.

Las operaciones contratadas a proveedores de servicios realizadas tanto interna como a lo externo de la institución, están sujetas a la supervisión y fiscalización de la Superintendencia conforme los términos de las disposiciones legales aplicables y los preceptos de la presente norma.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12724

Artículo 2.- Definiciones. A los efectos de la presente Norma se entiende por:

1. Institución Financiera o Institución: Aquella sujeta a la autorización, supervisión, vigilancia y fiscalización de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras.

2. Contratación de Operaciones; Contratación de Operaciones o Servicios; Contratación; Acuerdo de Contratación o cualquier Combinación de éstas palabras en las que por su orden lógico se entienda lo siguiente : Uso por parte de las instituciones financieras, de un tercero o proveedor de servicios, sea este relacionado o no a la institución, para la realización de actividades, operaciones, asesorías, consultorías o servicios en general, de manera continua o temporal.

3. Tercero o Proveedor de Servicios: Se refiere a la entidad contratada por la institución financiera para la realización de las operaciones o servicios a favor de esta última.

Artículo 3.- Aplicación y Alcance. Las disposiciones de la presente norma son aplicables a todas las instituciones financieras sujetas a la autorización, supervisión y vigilancia de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, señaladas en el artículo 1 de la Ley 561, Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros, publicada en La Gaceta, Diario Oficial, número 232, del 30 de noviembre de 2005, y en el artículo 2 de la Ley 316, Ley de la Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras, publicada en la Gaceta, Diario Oficial, número 196 del 14 de octubre de 1999.

La presente norma es aplicable a todas las contrataciones de operaciones o servicios de una institución financiera. Asimismo, al aplicar la presente norma, la institución financiera debe considerar tanto el impacto que la contratación tendrá sobre sus propias operaciones como a nivel consolidado, incluyendo aquellas localizadas fuera del país. Así mismo la presente norma es aplicable a todas aquellas operaciones en donde como consecuencia de esta, se origine una contratación de operaciones o servicios.

La materialidad de todos los acuerdos de contratación debe ser evaluada siguiendo las pautas establecidas en la presente norma. La Superintendencia reconoce que los acuerdos de contratación presentaran grados variables de materialidad y espera que el grado de exigencia de gestión y administración de los riesgos de la contratación este en relación directa a la materialidad de esta.

Artículo 4.- Verificación de Cumplimiento. El Superintendente verificará el cumplimiento de los preceptos contenidos en la presente norma mediante requerimientos de toda la documentación de soporte de la contratación y revisiones de los sistemas y procesos asociadas a esta (determinación de materialidad, evaluaciones previas, contratos, administración y gestión de riesgos, etc.) y/o mediante

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12724

inspecciones *in situ*. Cuando el Superintendente determine que se ha infringido cualquiera de las disposiciones de la presente norma, sin perjuicio de las sanciones que correspondan, ordenará de inmediato las medidas correctivas necesarias.

CAPITULO II
RESPONSABILIDADES Y CONTROLES

Artículo 5.- Responsabilidades de la Junta Directiva. La institución financiera que desee contratar sus operaciones a terceros, deberá contar con políticas claras para evaluar si dichas operaciones o servicios pueden ser eficientemente prestados. La junta directiva de las instituciones financieras tiene la responsabilidad de aprobar y/o revaluar las políticas de contratación de sus operaciones o servicios, parámetros de materialidad, programas de gestión y administración de riesgos, revisión de todos los acuerdos materiales de contratación suscritos por la institución financiera y de los reportes relacionados a estas, cuando fuere necesario para su posterior evaluación.

Artículo 6.- Responsabilidad de la Elaboración e Implementación de Políticas. La gerencia o la instancia de administración integral de riesgos correspondiente, en los casos en que la institución cuente con esta instancia o cuando esta responsabilidad le correspondiera a esta última por ley o norma, serán responsables, según el caso, de la elaboración de las políticas de contratación a ser aprobadas por la junta directiva, debiendo implementar dichas políticas y procedimientos accesorios, evaluando su efectividad con regularidad, informando al directorio sobre riesgos significativos de las contrataciones.

Artículo 7.- Políticas de Contratación. Las políticas de contratación a las que hace referencia el artículo anterior deberán incluir al menos lo siguiente:

1. Filosofía de los Riesgos de la Contratación: La filosofía de riesgo de la contratación de las operaciones o servicios de la institución financiera, debe establecer los principios rectores, bases para la toma de decisiones y parámetros para administrar los riesgos. La filosofía de riesgo de las instituciones financieras debe incluir, al menos, lo siguiente:

- Integración de los acuerdos de contratación, individualmente y en su totalidad, con los objetivos empresariales y estratégicos globales de la institución. Lo que incluye la identificación de operaciones o servicios que, por razones estratégicas o de control interno, la institución no contemplaría contratar a terceros.

- Importancia y capacidad técnica interna, y estructuras administrativas para supervisar y administrar la contratación de operaciones o servicios y la relación con el proveedor de servicios.

- Razones por la cual se contratará una operación importante para la institución. Dichas razones deben considerar las implicaciones de corto y mediano plazo, así como todos los aspectos prudenciales relevantes. Cuando el proveedor de servicios

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12724

se encuentre en otro país o jurisdicción, la institución financiera debe identificar las implicaciones que podrían resultar de la discrepancia entre las exigencias legales de ambos países o jurisdicciones. Las razones también deberán considerar el impacto global de todas las contrataciones de operaciones en la estabilidad y seguridad de la institución financiera.

2. Evaluación de la Materialidad de la Contratación: Esta evaluación deberá identificar los procesos para determinar la materialidad de las contrataciones individuales, tomando en consideración los factores indicados en el Título II de la presente Norma.

3. Plan de Gestión y Administración de Riesgos: Las instituciones financieras deberán contar con un plan de gestión y administración de riesgos relacionados a la contratación que, como mínimo, deberá incluir los aspectos contenidos en el Título III de la presente Norma (cuando la contratación sea material).

4. Autoridades de Aprobación y Límites para la Contratación de Operaciones o Servicios en Base a la Materialidad: Esta autoridad puede ser individual o compartida en un Comité. Debe de especificarse claramente:

- La autoridad de aprobación a delegarse;

- Los funcionarios o posición de los mismos a quienes se delega;

- La habilidad de los autorizados;

Los factores utilizados para establecer los límites deben contemplar:

- El tipo de actividad a contratarse;

- La experiencia o conocimiento del proveedor del servicio;

- El porcentaje del servicio a contratarse;

Artículo 8.- Obligaciones con la Superintendencia y sus Clientes. Las instituciones financieras deben asegurarse que la contratación de operaciones o servicios no impedirá o limitará la capacidad de cumplimiento de sus obligaciones legales y normativas, así como para con sus clientes, ni restrinja o limite la adecuada supervisión de la institución, por parte de la Superintendencia.

TITULO II
CAPITULO ÚNICO
MATERIALIDAD

Artículo 9.- Determinación de Materialidad. La institución financiera deberá establecer un programa de gestión y administración de riesgos aplicable a todas las

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12724

contrataciones de operaciones o servicios, excepto para aquellas que son claramente inmateriales, y debe asegurarse que los mitigantes de riesgos utilizados para dicho programa serán apropiados para cada contratación en particular. Aquellas contrataciones materiales deberán estar sujetas a todos y cada uno de los requisitos establecidos en el Título III de la presente norma, a menos que, de manera sustentada y razonada, se concluya que un requerimiento en particular no es apropiado para un determinado acuerdo de contratación.

La materialidad de un acuerdo de contratación dependerá de que si éste tiene el potencial de causar un impacto importante, sea éste de tipo cuantitativo o cualitativo, en una línea de negocios importante de la institución o en sus operaciones a nivel global o consolidado.

La evaluación de la materialidad de un acuerdo de contratación dependerá de las circunstancias particulares de cada institución financiera.

Artículo 10.- Aspectos a Considerar para Establecer la Materialidad de una Operación. Con el fin de determinar la materialidad de un acuerdo de contratación la institución financiera deberá considerar, al menos, los siguientes aspectos:

- El impacto financiero, reputacional y operacional en la institución en caso que el proveedor de servicios no realice la operación encomendada de manera adecuada;

- Pérdidas potenciales para los clientes de la institución financiera y sus contrapartes en caso de fallas atribuibles al proveedor de servicios;

- Posibles consecuencias de la contratación en la habilidad y capacidad de la institución financiera para cumplir con sus obligaciones legales y normativas;

- Costo de la contratación;

- Interrelación de la operación contratada con el resto de operaciones de la institución financiera;

- Relación del proveedor de servicios con la institución financiera;

- Marco regulatorio del proveedor de servicios;

- Grado de dificultad y tiempo requerido para seleccionar un proveedor de servicios alterno o para realizar de nuevo la operación internamente, en caso que fuere necesario;

- Complejidad de la contratación;

El Anexo 1, que pasa a formar parte integrante de la presente norma, presenta

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12724

algunos aspectos adicionales o complementarios que la institución financiera podrá utilizar para determinar la materialidad de una contratación.

En caso de cambios significativos en el volumen o en la naturaleza de los negocios, la institución financiera deberá re-evaluar la materialidad de sus contrataciones. En los casos en que la contratación sea re-evaluada como material, esta deberá cumplir con los requisitos de esta norma a lo inmediato.

TITULO III
PROGRAMA DE GESTION Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS PARA CONTRATACIONES MATERIALES POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

CAPITULO I
ASPECTOS PREVIOS A LA CONTRATACION

Artículo 11.- Programa de Gestión y Administración de Riesgos. Las instituciones financieras deberán diseñar un programa de gestión y administración de riesgos aplicable a todas las contrataciones de operaciones o servicios de la institución, excepto para aquellas que son claramente inmateriales, los mitigantes de riesgo utilizados deberán estar en concordancia con los riesgos asociados a la contratación en particular. En el desarrollo de un programa de gestión y administración de los riesgos de la contratación, las instituciones financieras deberán, a lo mínimo, considerar e incluir los aspectos indicados en el presente Título.

Artículo 12.- Evaluación Previa. Las instituciones financieras deberán llevar a cabo una evaluación integral de todos los riesgos relacionados con una contratación de operaciones o servicios, e identificar todos los aspectos relevantes relacionados al proveedor de servicios, incluyendo factores cualitativos y cuantitativos. El Anexo 2, que pasa a formar parte integrante de la presente norma, establece lista enumerativa de factores que deberán ser considerados para llevar a cabo la evaluación de un proveedor de servicios.

Los procesos de evaluación previa variarán en dependencia de la institución financiera y la naturaleza de la contratación contemplada. Por ejemplo, en el caso de renovaciones de contratos, en aquellas relaciones donde no han ocurrido cambios materiales que afecten la viabilidad de la contratación, probablemente no sea necesario realizar una evaluación previa exhaustiva.

Una evaluación previa debe incluir al menos los siguientes aspectos (ver también Anexo 2):

- La selección de proveedores de servicios calificados y con recursos adecuados;

- La institución financiera debe asegurarse que el proveedor de servicios entiende y esta en la capacidad para cumplir con los objetivos de la institución financiera en

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12724

relación a la contratación;

- Análisis de la capacidad financiera del proveedor de servicios para cumplir con sus obligaciones;

Cualquier necesidad especial, tales como el servicio de áreas geográficamente distantes, deben ser identificadas y satisfechas mediante la utilización de proveedores de servicios con alcances y capacidades similares.

Un proveedor de servicios que no cumpla con los criterios indicados en este artículo no debe ser contratado

CAPITULO II
CONTRATO

Artículo 13.- Contrato. La contratación de operaciones o servicios deben regirse por contratos en los que se establezcan claramente todos los aspectos relevantes a esta, incluyendo los derechos, obligaciones y expectativas de todas las partes involucradas. Alguno(s) de los requisitos indicados en los artículos siguientes probablemente no sean aplicables a todos los posibles tipos de relaciones contractuales; no obstante, las instituciones financieras deberán identificar y solucionar todos los aspectos relevantes a la administración de los riesgos asociados con cada una de las contrataciones.

Artículo 14.- Naturaleza y Alcance del Servicio a Ser Proveído. El contrato debe definir claramente el objeto y el alcance de la relación. Este debe incluir cláusulas o provisiones en las que se establezca la frecuencia, contenido y forma del servicio a ser proveído, así como los productos o resultados del mismo. El contrato debe especificar que será el proveedor de servicios que suscriba el contrato quien proveerá efectivamente los servicios. Debe establecerse niveles mínimos de servicios, incluyendo cualquier servicio auxiliar a ser proveído.

Artículo 15.- Parámetros de Cumplimiento. El contrato debe contener medidas o parámetros de cumplimiento que le permitan a las partes determinar si las obligaciones contenidas en el están siendo cumplidas.

Artículo 16.- Plazos y Forma. En aquellas relaciones contractuales que tengan como fin la entrega de productos o resultados de cualquier naturaleza, el contrato debe estipular el o los plazos en que estos serán entregados, así como la forma en que estos deben ser presentados.

Artículo 17.- Requisitos de Información. El contrato debe especificar el tipo y frecuencia de la información que la institución financiera recibirá del proveedor de servicios. Información que deberá incluir reportes, productos o resultados que le permitan determinar la observancia de los parámetros de cumplimiento y cualquier otra información requerida por el programa de gestión de riesgos de la institución. Adicionalmente, el contrato debe incluir procedimientos y requerimientos para informar

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12724

a la institución sobre eventos que podrían tener un efecto material en la contratación.

Artículo 18.- Resolución de Disputas. El contrato debe incorporar cláusulas pertinentes a la resolución de disputas. El contrato debe especificar si el proveedor de servicios esta obligado a continuar proveyéndolo durante la disputa y su resolución, así como la jurisdicción y las leyes bajo las cuales la disputa deberá ser resuelta.

Artículo 19.- Incumplimiento y Terminación. El contrato debe especificar y definir que constituye incumplimiento de sus términos, identificar remedios, dar oportunidad para subsanar los incumplimientos o terminar con el contrato. La institución financiera debe asegurarse que está en capacidad para continuar con sus operaciones en los casos de terminación del contrato o en los que el proveedor de servicios no se encuentra en capacidad para continuar proveyendo el servicio. Se debe requerir notificación, con tiempo suficiente, de la terminación del contrato y los activos de la institución deberán ser regresados a esta de manera expedita. Particularmente, registros e informaciones relacionados a acuerdos de contratación de procesamiento de datos deben ser regresados a la institución en formato que le permita a esta última continuar con sus operaciones sin incurrir en gastos prohibitivos.

Artículo 20.- Propiedad y Acceso. La identificación y propiedad de todos los activos intelectuales y físicos, relacionados al contrato, debe estar claramente establecida, incluyendo la de los activos adquiridos o producidos como consecuencia de dicho contrato. El contrato debe establecer cuando y como el proveedor de servicios podrá hacer uso de los activos de la institución, y los derechos de esta última para acceder a dichos activos.

Artículo 21.- Planes de Contingencia. El contrato debe establecer las medidas que el proveedor de servicios tomará para asegurar la continuación de sus servicios en caso de problemas que afecten su operatividad, tales como casos fortuitos o de fuerza mayor. La institución financiera debe asegurarse que el proveedor de servicios realice pruebas periódicas de sus sistemas de recuperación y respaldo, y que este último notifique a la institución sobre los resultados de dichas pruebas. Adicionalmente, la institución financiera deberá ser notificada en caso que el proveedor de servicios realice cambios significativos a sus planes de contingencia, o cuando presenten otras circunstancias que podrían tener un impacto significativo en el servicio.

Artículo 22.- Auditoria. El contrato debe estipular, de manera clara, los requisitos de auditoria y derechos de ambas partes. Como mínimo, la institución financiera debe tener la facultad de evaluar el servicio proveído o alternativamente, permitir que un auditor independiente evalué en su nombre el servicio proveído. Evaluación que debe incluir auditoria de los controles internos del proveedor de servicios en la parte que se relaciona al servicio proveído.

Adicionalmente, en todo momento, sin importar que la actividad sea realizada internamente, contratada a un proveedor de servicios o proveída por terceros, la

Superintendencia retendrá su facultad supervisora conforme la ley. En tal virtud, podrá requerir directamente a la institución financiera la información que considere necesaria, así como al tercero proveedor en lo que respecta al servicio contratado.

Artículo 23.- Subcontratación. El contrato deberá contener reglas o limitaciones a la subcontratación por parte del proveedor de servicios primario. En este caso, el proveedor de servicios secundario deberá cumplir con los preceptos de la presente norma. Particularmente, estándares de confidencialidad y seguridad deberán establecerse para la subcontratación por parte del proveedor de servicios primario.

Artículo 24.- Confidencialidad, Seguridad y Segregación de la Propiedad. El contrato debe contener requerimientos de confidencialidad y seguridad de la información. Las políticas de confidencialidad y seguridad del proveedor de servicios deberán estar en armonía con las de la institución financiera y deberán cumplir con estándares razonables según las circunstancias. El contrato deberá establecer que parte es responsable de los mecanismos de protección, la información a ser protegida, las facultades de cada una de las partes para modificar los procedimientos y requerimientos de seguridad, la parte que será responsable en caso de perdidas por infracciones a los mecanismos de seguridad, y requisitos de notificación cuando se dieren tales infracciones.

El proveedor de servicios debe estar en capacidad de segregar, en todo momento, las información particular de la institución financiera de la información de sus otros clientes, incluyendo en situaciones adversas.

Artículo 25.- Precio. El contrato de contratación debe detallar de manera exhaustiva las bases para el cálculo de honorarios y compensaciones relacionados al servicio prestado, así como la frecuencia, lugar y forma de pago.

Artículo 26.- Seguros. El proveedor de servicios debe notificar a la institución financiera a cerca de cambios significativos en la cobertura del o los seguros y deberán dar a conocer los términos y condiciones de la póliza de seguros.

CAPITULO III
PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO Y MONITOREO DE LOS ACUERDOS DE CONTRATACION MATERIALES

Artículo 27.- Disposición General. Toda institución financiera que sea parte suscriptora de contratos materiales deberá implementar procedimientos de monitoreo y control de los riesgos de esta de conformidad con sus políticas de administración de riesgos. La sofisticación de los procesos deberá estar en concordancia con la complejidad de los acuerdos de contratación. La gerencia o la instancia de administración integral de riesgos correspondiente, en los casos en que la institución cuente con esta instancia o cuando esta responsabilidad le correspondiera a esta última por ley o norma, deberá elaborar informes sobre las actividades de monitoreo y supervisión del acuerdo de contratación. Estos informes deberán delinear el grado de

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12724

éxito del acuerdo y la efectividad del programa de administración de riesgos y debe estar reflejada en la documentación enviada a los miembros de la junta directiva de la institución financiera.

Artículo 28.- Contratación en Jurisdicciones Extranjeras. En los casos en que el acuerdo de contratación material establezca que el servicio será brindado desde una jurisdicción extranjera, el programa de administración de riesgos de la institución financiera deberá estar acorde a cualquier preocupación adicional relacionada al ambiente político y económico, sofisticación tecnológica y el perfil de riesgo legal de la jurisdicción extranjera.

Artículo 29.- Plan de Continuidad del Negocio. Las instituciones financieras deberán elaborar un plan de continuidad del negocio. Dicho plan deberá establecer situaciones razonablemente predecibles, sean estas temporales o permanentes, en las que el proveedor de servicios no podrá continuar brindado el servicio. El plan y sistemas de respaldo deberán estar en concordancia con el riesgo de que se presente una interrupción del servicio. Particularmente, la institución financiera deberá asegurarse que esta en posesión, o que podrá acceder de manera oportuna, a todos los registros necesarios para continuar con las operaciones de negocios, cumplir con sus obligaciones legales y proporcionarle a la Superintendencia toda la información que esta requiera para cumplir con su función supervisora, en los caso en que el proveedor de servicios se vea imposibilitado de continuar brindándolo.

Artículo 30.- Registro Centralizado. Las instituciones financieras deberán mantener un registro centralizado de todas sus contrataciones de operaciones o servicios materiales. La empresa tenedora de acciones, controladora o la empresa responsable podrán mantener dicho registro en nombre de sus subsidiarias. Sin perjuicio de lo indicado en el artículo 4 de la presente norma, el registro deberá contener información referente al nombre o razón social del proveedor de servicios, el tipo de servicio proveído, lugar donde el servicio es brindado, la fecha de expiración o renovación del contrato de contratación y el valor monetario de este. El registro deberá ser actualizado constantemente y deberá formar parte de la información remitida a los miembros de la junta directiva de la institución financiera y estar disponible para la revisión de la Superintendente cuando esta lo solicite.

Artículo 31.- Monitoreo del Acuerdo de Contratación. La institución financiera deberá monitorear todas las contrataciones de operaciones para asegurarse que el servicio esta siendo proporcionado de la forma esperada y de conformidad con los términos del contrato. El monitoreo podrá realizarse a través de reuniones formales periódicas con el proveedor de servicios o a través de revisiones periódicas de los parámetros de cumplimiento establecidos en el contrato de contratación. La institución financiera deberá notificar a la Superintendencia de cualquier impacto significativo negativo que afecte el desarrollo del servicio.

La institución financiera debe revisar todas las contrataciones de operaciones

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12724

materiales para asegurarse que están en cumplimiento de sus políticas y procedimientos de control de riesgos y con los requisitos de la presente norma.

La revisión a que se refiere el párrafo anterior, debe incluir el examen de los mecanismos de control de riesgo de la institución para:

- Asegurarse que las políticas de administración de riesgos para contrataciones de operaciones o servicios están siendo acatadas;

- Asegurarse un control efectivo por parte de la gerencia de la institución financiera sobre las actividades de contrataciones de operaciones o servicios;

- Verificar la veracidad y precisión de los informes preparados por la gerencia de la institución financiera; y,

- Asegurarse que el personal involucrado en el proceso de administración de riesgo para las contrataciones de operaciones o servicios conocen las políticas de administración de riesgos de la institución y cuentan con el conocimiento necesario para tomar decisiones consistentes con dichas políticas.

La gerencia o la instancia de administración integral de riesgos de la institución deberán ajustar el ámbito de la revisión en dependencia de la operación de contratación.

Artículo 32.- Auditoria Interna. La auditoria interna de la institución financiera deberá revisar periódicamente todas las contrataciones de operaciones internas, verificando el cumplimiento de los preceptos contenidos en la presente norma.

Artículo 33.- Monitoreo del Proveedor de Servicios. Al menos una vez al año, la institución financiera deberá realizar revisión de la capacidad del proveedor de servicios para continuar proveyendo el servicio de la manera esperada. Esta revisión deberá incluir una evaluación de las circunstancias que rodean al proveedor de servicios incluyendo su fortaleza financiera, proyecciones y competencia técnica.

TITULO IV
DISPOSICIONES FINALES
CAPITULO UNICO

Artículo 34.- Condición Básica. Conforme lo establecido en el numeral 5 del artículo 55 de la Ley 561, Ley General de Bancos, Instituciones Financieras no Bancarias y Grupos Financieros, en cualquier negociación con sus partes relacionadas, las instituciones financieras deberán efectuarlas en condiciones que no difieran de las aplicables a cualquier otra parte no relacionada con la institución, en transacciones comparables. Siendo aplicable esta condición, entre otras, a los servicios contractuales realizados por o a favor de la institución y a cualquier transacción o serie de transacciones con terceras personas, naturales o jurídicas, en las que la parte

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12724

relacionada tenga interés financiero, o que la parte relacionada sea participe en dicha transacción o serie de transacciones.

Artículo 35.- Limitantes a la Contratación de Operaciones o Servicios. El Superintendente podrá, mediante resolución razonada, suspender, limitar o prohibir la contratación de cierto tipo de operaciones o servicios a terceros, tomando en consideración la materialidad del acuerdo de contratación y la protección del interés público en la intermediación financiera, de manera particular o general.

Artículo 36.- Vigencia. La presente Norma entrará en vigencia a partir de su notificación a las instituciones financieras supervisadas, sin perjuicio de su publicación en La Gaceta, Diario Oficial.

ANEXO I
ASPECTOS PARA EVALUAR LA MATERIALIDAD DE LOS ACUERDOS DE CONTRATACIÓN

Al momento de evaluar la materialidad de un contrato (o acuerdo) contratación especifico, la institución financiera debe considerar, al meno los aspectos siguientes:

- La importancia de la actividad a ser contratada en relación al giro principal de negocios de la institución. Flujo de ingresos generado por la operación interna a ser contratada.

- Impacto potencial de la contratación en las ganancias, solvencia, liquidez, capital, reputación, fondeo y en los sistemas de control interno; o su importancia en la consecución e implementación de los objetivos, estrategias y planes de negocios de la institución.

- Exposición global de la institución financiera con respecto al proveedor de servicios. Número o cantidad de operaciones que la institución financiera contrata con el mismo proveedor de servicios.

- En los casos en que el proveedor de servicios no pueda continuar proveyendo el servicio:

1. Impacto esperado en los clientes de la institución financiera;

2. Posibilidad de afectación a la reputación de la institución;

3. Materialidad del impacto en el perfil de riesgo de la institución;

4. Posibilidad de la institución para contratar a un proveedor de servicio alterno. Tiempo y costo de este cambio.

ANEXO 2
EVALUACIÓN PREVIA (DILIGENCIA DEBIDA) DE LOS PROVEEDORES DE

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12724

SERVICIOS

La evaluación previa requerida en el artículo 12 de la presente Norma debe incluir, al menos, lo siguiente:

- Experiencia y competencia técnica para implementar la operación propuesta;

- Fortaleza financiera (estados financieros auditados y cualquier otra información relevante);

- Reputación comercial, quejas, cumplimiento y litigios pendientes;

- Control Interno;

- Planes de contingencia, incluyendo pruebas de recuperación tecnológica;

- Dependencia y éxito del proveedor de servicios primario con subcontratistas;

- Cobertura de seguros; y

- Objetivos, políticas de recursos humanos, filosofía de servicio, cultura de negocios, y la concordancia de estos con los de la institución financiera. (f) **M. Flores L.** (f) **M. Arana S. I.** (f) **V. Urcuyo V.** (f) **Antenor Rosales B.** (f) **Roberto Solórzano Ch.** (f) **Gabriel Pasos L.** (f) **Alfredo C. G.** (f) **U. Cerna B. URIEL CERNA BARQUERO**, Secretario Consejo Directivo SIBOIF.

Fuente: http://www.leybook.com/doc/12724