



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Montevideo, 19 de febrero de 2016

COMUNICACION N°2016/031

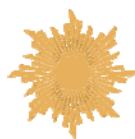
Ref: EMPRESAS ASEGURADORAS Y REASEGURADORAS – ART. 159.2 DE LA RECOPIACIÓN DE NORMAS DE SEGUROS Y REASEGUROS. INFORMACIÓN SOBRE INDICADORES DE RIESGO OPERATIVO

Se pone en conocimiento de las instituciones mencionadas en la Referencia que a efectos de elaborar la información a que refiere el artículo 159.2 de la Recopilación de Normas de Seguros y Reaseguros, se deberán seguir los siguientes preceptos:

- a. El conjunto de indicadores a informar será el expuesto en Anexo I.
- b. Para su elaboración se deberán seguir los criterios establecidos en Anexo II.
- c. El envío se realizará en planilla electrónica respetando estrictamente el formato del Anexo I sin modificaciones y/o agregados (ej. No se agregarán títulos, filas, etc.).

Anexo I

N°	Indicador o meta a ser medida por la institución (periodicidad trimestral)	Valor numérico	Notas sobre la respuesta ingresada
1	Cantidad de personal que abandonó la institución en el período / Total de personal		
2	Cantidad de personal ingresado en el período / Total de personal		
3	Presupuesto para capacitación en el período / Total de personal		
4	Cantidad de personal temporal / Total de personal		
5	Plazo promedio de los contratos del personal temporal (días)		
6	Cantidad de funcionarios que han tomado menos de diez días de licencia en los últimos doce meses		



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

7	Cantidad de transacciones en período por montos inferiores a USD 500.		
8	Cantidad de transacciones en período por montos superiores a USD 500		
9	Cantidad de pólizas emitidas en el período (seguros vida)		
10	Cantidad de pólizas emitidas en el período (seguros generales)		
11	Cantidad de reclamaciones (siniestros – vida)		
12	Cantidad de reclamaciones (siniestros – generales)		
13	Cantidad de clientes		
14	Cantidad de corredores		
15	Monto de cuentas sin conciliar		
16	Antigüedad promedio de las partidas sin conciliar		
17	Cantidad de observaciones de AI / AE / Regulador		
18	Cantidad de observaciones consideradas de importancia crítica o que afectan al negocio		
19	Cantidad de procesos críticos tercerizados		Señalar naturaleza del proceso y proveedor.
20	Cantidad de caídas en los sistemas de hasta 30 minutos en período		
21	Cantidad de caídas en los sistemas superiores a 30 minutos en período		
22	Cantidad de clientes que utilizan servicios o aplicaciones on line		
23	Cantidad de corredores que utilizan servicios o aplicaciones on line		
24	Cantidad de transacciones realizadas on line		
25	Cantidad de transacciones realizadas utilizando otros canales alternativos		Detallar canales utilizados.
26	Cantidad de puestas en producción del software principal en el período		
27	Cantidad de juicios iniciados (siniestros) en el período		
28	Cantidad de juicios iniciados (no siniestros) en el período		
29	Cantidad de incidentes con clientes iniciados en el período		
30	Cantidad de fraudes consumados en el período		



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

NOTA:

Utilizar el tipo de cambio del último día del período informado

Anexo II

Indicador 1 – Cociente entre la cantidad de egresos en el trimestre y el total de personal de la institución. Se entiende por personal todo aquel que tenga un vínculo contractual de dependencia estable.

Indicador 2 – Cociente entre la cantidad de ingresos de personal en el trimestre y el total de personal de la institución. La definición de personal es la señalada en el indicador 1.

Indicador 3 – Cociente entre el presupuesto efectivamente utilizado en capacitación en el trimestre (expresado en USD) y el total de personal de la institución.

Indicador 4 – Cociente entre la cantidad máxima de personal temporal en el trimestre y el total de personal de la institución. La definición de personal es la señalada en el indicador 1.

Indicador 5 – Promedio de los plazos en días de los contratos temporales desde su primera contratación (en caso de renovaciones sumar todos los períodos para esa persona) vigentes en el trimestre.

Indicador 6 – Número de funcionarios que en los últimos 12 meses móviles (considerados al final del trimestre) han tomado menos de 10 días de licencia.

Indicadores 7 y 8 – Cantidad de transacciones realizadas en el trimestre en el rango indicado. Se entiende por transacciones todo movimiento (líneas de asiento) que afecte pólizas de clientes (incluyendo procesos “batch” o diferidos).

Indicador 9 – Cantidad de pólizas emitidas para seguros – vida en el trimestre informado.

Indicador 10 – Cantidad de pólizas emitidas para seguros generales en el trimestre informado.

Indicador 11 – Cantidad de reclamaciones recibidas en el trimestre por siniestros de seguros – vida.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Indicador 12 – Cantidad de reclamaciones recibidas en el trimestre por siniestros seguros generales.

Indicador 13 – Cantidad de clientes (asegurados) con al menos una póliza vigente al cierre del trimestre.

Indicador 14 – Cantidad de corredores de seguros que se encuentran activos en la institución al cierre del trimestre.

Indicador 15 – Monto sin conciliar en cuentas de corresponsales y cuentas internas (partidas entre sucursales, etc.) al final del trimestre (expresado en USD). Las partidas no se considerarán en forma neta, procediéndose a la suma algebraica de las mismas.

Indicador 16 – Promedio de antigüedad de las partidas sin conciliar ponderado por monto (expresada en cantidad de días).

Indicador 17 – Cantidad de observaciones de la auditoría interna, auditoría externa, auditoría corporativa y regulador que aún no se han solucionado al final del trimestre. Se informarán hasta que el auditor correspondiente haya verificado su solución.

Indicador 18 – Cantidad de las observaciones anteriores que se consideran de alto impacto (críticas) o que afectan al negocio por su extensión u otro factor. La criticidad será la definida por el auditor.

Indicador 19 – Cantidad de procesos críticos para el funcionamiento de la entidad que se encuentran tercerizados. En la columna correspondiente a Notas deberá indicarse el tipo o naturaleza del/los servicios tercerizados y el/los proveedores.

Indicador 20 – Cantidad de caídas de los sistemas principales de hasta 30 minutos ocurridas en el trimestre.

Indicador 21 – Cantidad de caídas de los sistemas principales superiores 30 minutos ocurridas en el trimestre.

Indicador 22 – Cantidad de clientes que utilizan este canal al cierre del trimestre.

Indicador 23 – Cantidad de corredores que utilizan este canal al cierre del trimestre.

Indicador 24 – Cantidad de transacciones (pólizas, pagos, etc.) concretadas en este canal en el trimestre. No se incluyen consultas.



BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

Indicador 25 – Cantidad de transacciones realizadas en el trimestre a través de otros canales alternativos de atención al cliente (móvil, mail, teléfono, etc.). No se incluyen consultas. Detallar canales utilizados en la columna observaciones.

Indicador 26 – Cantidad de puestas en producción de cambios en el software principal en el trimestre.

Indicador 27 – Cantidad de juicios que se generaron en el trimestre vinculados a siniestros.

Indicador 28 – Cantidad de juicios que se generaron en el trimestre no vinculados a siniestros.

Indicador 29 – Cantidad de quejas o incidentes con clientes registrados en el trimestre (no incluye reclamaciones por siniestros).

Indicador 30 – Cantidad de fraudes externos consumados en el trimestre, hayan o no generado pérdidas para la institución.

JUAN PEDRO CANTERA

Superintendente de Servicios Financieros