



# BCU

SUPERINTENDENCIA DE  
SERVICIOS FINANCIEROS

# Memoria 2015 y Plan de Actividades 2016

Enero 2016

BANCO CENTRAL DEL URUGUAY

# **MEMORIA 2015 Y PLAN DE ACTIVIDADES 2016 DE LA**

## **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS FINANCIEROS**

### **Introducción**

El marco legal, en el Art. 38 del Texto Ordenado de la Carta Orgánica del Banco Central del Uruguay (T.O.C.O.) exige que la Superintendencia de Servicios Financieros (en adelante SSF) proceda a publicar una Memoria de las actividades desarrolladas en el año transcurrido y un Plan de Actividades para el próximo ejercicio.

A través de este documento se exponen los principales proyectos en los que se encuentra trabajando el organismo supervisor y regulador del sistema financiero enmarcados en su planificación de mediano plazo, ya que en muchos casos, se trata de proyectos que se han venido trabajando de años anteriores y que seguirán en el futuro con nuevas fases de implementación.

Esta visión de mediano plazo genera previsibilidad en las acciones del regulador, asegurando a la industria certezas en cuanto a su accionar.

### **Análisis de la situación del sistema financiero uruguayo**

En el contexto internacional el dinamismo de las economías emergentes y en desarrollo se ha venido ralentizando, principalmente por el cambio en el modelo de crecimiento económico de China y el impacto negativo de la caída en el precio internacional de las materias primas, así como por la salida de capitales asociadas a la expectativa de normalización de la política monetaria estadounidense, que en el mes de diciembre vio aumentar en 25 puntos básicos la tasa de referencia de la FED.

Como consecuencia de esto el dólar se ha apreciado respecto a las monedas de los principales países emergentes, así como con respecto al euro, en la medida que las principales economías europeas se encuentran en un proceso moderado de recuperación.

El crédito bancario en moneda extranjera ha visto frenado su crecimiento en el último año al tiempo que el crédito al consumo parece retomar su dinamismo sobre el fin de 2015 luego de un semestre en que se había estancado. La morosidad del sistema continúa siendo baja, habiendo mostrado un incremento en el sector corporativo.

La solvencia de las instituciones financieras radicadas en Uruguay, medida por el ratio de capital según riesgos es relativamente holgada (en promedio 1,46 veces el mínimo regulatorio que incluye requisitos por riesgo de crédito, de mercado, operacional y sistémico). Los *stress tests* elaborados por la SSF dan cuenta de que el sistema bancario soportaría en promedio un escenario de crisis severa manteniendo un nivel patrimonial razonablemente adecuado.

La liquidez de los bancos también se mantiene en buen nivel tanto a plazos de 30 como 90 días.

El sector de las empresas aseguradoras continúa creciendo, con ventas que se incrementaron en términos reales un promedio de 7,5% respecto al año anterior. Las principales ramas en cuanto a volumen de primas fueron la rama de seguro de vehículos, la de accidentes de trabajo, vida previsual y vida. El nivel de crecimiento fue



particularmente elevado en ésta última, ascendiendo a un 36% real en el año móvil cerrado a setiembre, en tanto las otras dos presentaron valores de facturación muy similares a los correspondientes al año anterior.

La suma de las inversiones disponibles en los fondos de acumulación y retiro que administran las AFAP tuvieron un incremento nominal del 18,7%, aumento explicado en un 56% por la rentabilidad obtenida de las inversiones y el resto por los aportes netos de los afiliados. Se sigue destacando la elevada participación de títulos públicos en la cartera.

El mercado de valores mostró en 2015 una ralentización del ritmo de emisiones colocadas en el mercado respecto al año anterior. No obstante lo anterior, las emisiones en el mercado de valores constituyeron casi un 30% de la financiación de largo plazo recibida del sector financiero por parte de las empresas, principalmente haciendo uso del instrumento del fideicomiso financiero.

### **Principales políticas de supervisión y regulación**

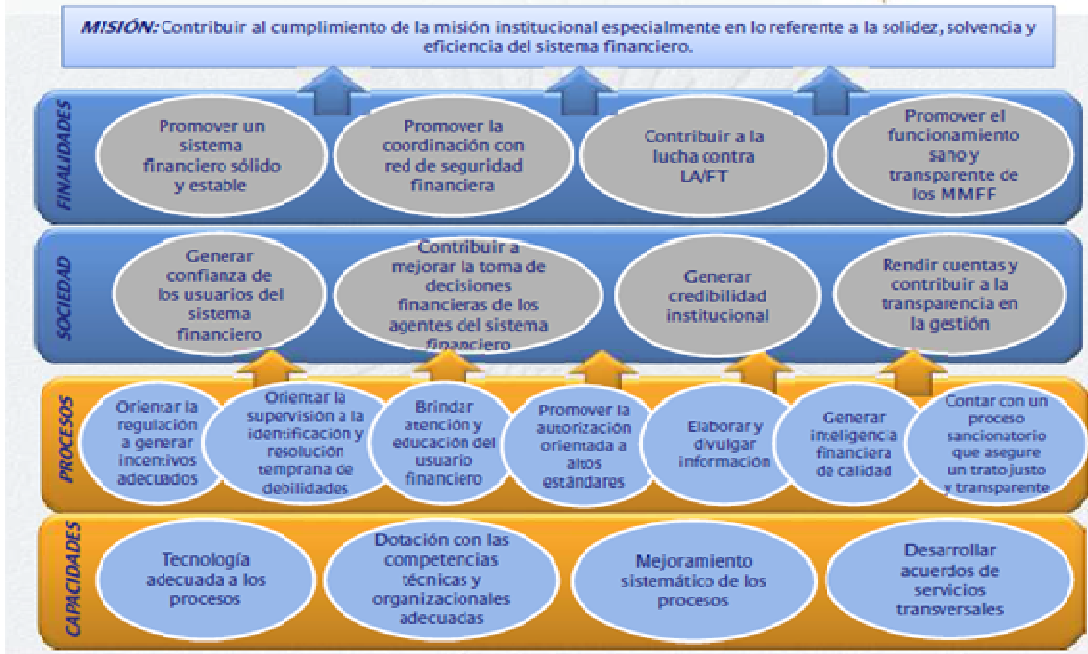
A efectos de contextualizar la presentación de esta memoria de actividades, es importante considerar el alcance de las actividades de la SSF en cuanto al número de entidades sometidas a la supervisión y regulación de la Superintendencia, lo que es conocido como el “perímetro regulatorio”.

<b>Lista Entidades</b>	
<b>Inst. Fin. Bancarias y No Bancarias</b>	
Bancos y Coop Int Fin	12
Administradoras de Créditos	32
Casas Financiera	3
Inst. Financieras Externas	2
Casas de Cambio	58
Adm Grupos Ahorro Previo	1
Empresas de Transp. de Valores	4
Empresa de Transf. de Fondos	5
Empresa Servicios Fin.	26
<b>Subtotal</b>	<b>143</b>
<b>Seguros</b>	
Aseguradoras	15
Mutuas	7
<b>Subtotal</b>	<b>22</b>
<b>Sistema Previsional</b>	
AFAP	4
<b>Subtotal</b>	<b>4</b>
<b>Mercado de Valores</b>	
Emisores	29
Bolsa de Valores	3
Corredores de Bolsa	38
Agentes de Valores	37
Fiduciarios Financieros y Generales	9
Adm. de Fondos de Inversión	10
Asesores de Inversión	125
Soc. Participación Estatal	29
<b>Subtotal</b>	<b>280</b>
<b>Otros Agentes</b>	
Prof. firmas LA/FT y Auditores	43
Representaciones	19
Calificadoras	7
Ss de Adm. Con y Proces. de Datos	29
<b>Subtotal</b>	<b>98</b>
<b>Total General</b>	<b>547</b>

Este amplio perímetro regulatorio que fija el mandato legal, requiere definir los objetivos estratégicos en base a los cuales dar cumplimiento al mismo.

En este sentido, los objetivos de la SSF en el marco de la gestión institucional, se establecen en el Mapa Estratégico Sectorial.

## Mapa Estratégico Sectorial SSF



El Mapa Estratégico es una herramienta que permite visualizar rápidamente el conjunto de objetivos definidos, organizados en cuatro perspectivas: Finalidades, básicamente definidas en el mandato legal, Sociedad ó Públicos, comprende aquellos objetivos orientados a brindar los servicios que la sociedad exige a la organización, Procesos refiere a los objetivos que se definen en función de los procesos necesarios para llevar adelante sus cometidos y lograr los objetivos de las perspectivas Finalidades y Sociedad, y por últimos Capacidades, que incluye los objetivos vinculadas a las capacidades necesarias para desarrollar las actividades que se requieren para el cumplimiento de los cometidos.

## **Cumplimiento de los compromisos asumidos para el año 2015**

### *El compromiso con la calidad de los procesos en la SSF*

El compromiso con la calidad de los procesos se visualiza en primer término a nivel institucional. En este sentido, el Directorio del Banco Central del Uruguay ha aprobado como un lineamiento estratégico para 2015-2020 lograr la certificación de calidad del sistema de gestión a nivel institucional.

En el caso de la SSF, el esfuerzo permanente para el alineamiento a las mejores prácticas internacionales ha sido desde hace varios años, una de las principales orientaciones de la gestión de la SSF. En este marco, asegurar la calidad de los procesos a partir de la adopción de estándares internacionalmente reconocidos ha sido el norte. En el año 2015 se confirmó la certificación por parte de evaluadores externos (LSQA – LATU Sistemas Quality Austria) del sistema de gestión de la SSF de acuerdo a la Norma ISO-UNIT 9001:2008, la cual se obtuviera para algunos procesos en 2013 y para la totalidad de los procesos relevantes en 2014.

Los proyectos incluidos en la certificación corresponden a: Regulación, Supervisión, Atención al cliente, Inteligencia Financiera, Autorizaciones, Sanciones y Recepción, Procesamiento y divulgación de información, es decir, todos los procesos incluidos en la Perspectiva de Procesos del Mapa Estratégico Sectorial presentado anteriormente.

Uno de los criterios orientadores de este modelo de gestión viene dado por el foco en el cliente, lo cual resulta consistente con la orientación institucional de lograr un mayor acercamiento a la sociedad. En este

sentido, la SSF está buscando implementar distintos mecanismos para acercarse a los destinatarios de sus servicios, ya sea a través de encuestas de satisfacción, como de la implementación de canales de comunicación que permitan lograr el acercamiento al cliente y a la sociedad (canales para consultas, reclamos y denuncias disponibles en la web institucional).

Otro de los principios rectores consiste en la gestión de los procesos con el concepto de mejora continua, para lo cual se han implementado diversos mecanismos que promuevan la mejora sistemática de las distintas funciones que lleva a cabo la SSF.

### *La función de supervisión y regulación*

En el presente año se han sentado las bases para algunos proyectos de mediano plazo vinculados a mercados supervisados y regulados por la SSF.

En primer lugar, hacemos referencia al mercado de rentas previsionales. Durante 2015 se han llevado a cabo una serie de estudios orientados a evaluar distintas alternativas que faciliten el acceso de los trabajadores que deben jubilarse a una oferta de rentas previsionales amplia, en un marco de certidumbre que propenda a mejores prestaciones para los afiliados. En este sentido, se abordaron temas tales como las tablas de mortalidad a utilizar, las tasas mínimas que establece el Banco Central del Uruguay y otros elementos que puedan coadyuvar a un mercado más competitivo y predecible en comparación con el actual.

A partir de los estudios realizados se elaboraron una serie de propuestas que se pondrán a consideración a la brevedad y en 2016 comenzará la etapa de implementación de acciones en base a las decisiones que se adopten.

En segundo lugar se abordó el estado actual de la regulación y supervisión del mercado de valores y al igual que en el caso anterior, se elaboró un Plan Director a mediano plazo orientado a lograr un mayor acercamiento a los estándares internacionales, a partir de una revisión del marco regulatorio, así como también del modelo de supervisión a aplicar a estas empresas.

Este *aggiornamento* es importante encararlo a la brevedad posible pues el mercado de valores se encuentra en una etapa de crecimiento vigoroso, el que debe ser orientado convenientemente para que sea sano y beneficioso, tanto para los inversores como para los agentes que acuden a él para lograr financiamiento a sus emprendimientos.

Finalmente, en cuanto al mercado de las Administradoras de Fondos de Ahorro Previsional (AFAP), se definió en el mismo sentido, un Plan de mediano plazo con el objetivo de implementar un modelo de supervisión basado en riesgos. En este sentido, se comenzó a definir la aplicación de una metodología de supervisión con una base conceptual y herramientas consistentes con las que se aplican en otros mercados, sin perjuicio de lo cual, se reconocerán las particularidades de este tipo de empresas.

En este marco fue que se emitió una normativa de Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos para AFAP (que también se extendió a las empresas aseguradoras), lo cual establece el marco conceptual necesario en cuanto a la definición de las características mínimas que se deben observar en la constitución del gobierno de las entidades y en la gestión de sus riesgos, aspectos en los que la metodología hace especial énfasis.

Otro de los proyectos que se han venido desarrollando y que tienen alto impacto tanto para el regulador como para las

empresas que integran el sistema es el proyecto de acercamiento a las Normas Internacionales de Información Financiera. Como ya se mencionara en anteriores oportunidades, este proyecto no sólo implica la reformulación del marco para el tratamiento contable de las operaciones de las entidades reguladas, sino que exige un rediseño del sistema de información utilizado en la SSF y en el BCU en su conjunto.

En la hoja de ruta planificada, el año 2015 era la etapa final de implementación de este cuerpo de normas contables. Sin embargo, se entendió razonable posponer la entrada en vigencia de las NIIF para las empresas de intermediación financiera, las empresas de servicios financieros y las casas de cambio a enero de 2017. Esto permite que durante el año 2016 se continúe en un paralelo de manera de asegurar una entrada en vigencia con el mínimo de riesgos operativos.

Durante el año 2015, las empresas antes mencionadas han remitido nuevamente sus estados contables básicos y complementarios de acuerdo al nuevo marco contable y los resultados han sido aún mejores que los del año anterior.

Por otra parte, se dio inicio a una nueva fase del proyecto, que tiene como objetivo incorporar a las empresas de seguros en este marco contable. De esta forma, se comenzó con una etapa de capacitación y de planificación de una hoja de ruta, tomando en cuenta los aprendizajes obtenidos hasta el momento en el proceso de implementación para otras entidades.

En lo que refiere al sistema de información de la SSF, se han logrado importantes avances en cuanto a la arquitectura del nuevo sistema, las herramientas a utilizar y se han dado pasos concretos para el diseño del nuevo sistema de información.

En el marco del objetivo de obtener una mayor alineación a los estándares internacionales en relación al mercado bancario, la SSF ha venido dando cumplimiento a los compromisos establecidos en la Hoja de Ruta hacia Basilea III, que se encuentra disponible en la página web institucional.

Durante 2015 se ha trabajado sobre la gestión de la liquidez, para lo cual, se ha analizado la elaboración de un indicador sugerido por el estándar internacional, conocido como Ratio de Cobertura de Liquidez (LCR por sus siglas en inglés), que permite una medición más ajustada de este riesgo. En este sentido, se ha puesto en consulta un proyecto normativo a la industria y finalmente se ha puesto en vigencia.

También en el marco de Basilea III, se ha establecido un requisito de capital que se conoce como “*buffer de conservación de capital*”, el cual también ha entrado en vigencia con la emisión de la normativa correspondiente.

Por otro lado, se han realizado evaluaciones técnicas que permitan adoptar decisiones respecto a otros aspectos planteados en los postulados de Basilea III. Uno de ellos, refiere a la evaluación de la viabilidad de aplicar modelos internos para la gestión de los riesgos de mercado en las instituciones bancarias supervisadas por la SSF. En este sentido, las conclusiones del informe establecen que por el momento no sería viable la aplicación de los modelos internos con las características planteadas en el estándar internacional.

Por otra parte, se ha continuado con los estudios sobre un *buffer* de capital anticíclico, así como también se comenzó a analizar algunos aspectos pendientes del Pilar III de Basilea, vinculado a información que las entidades deben divulgar al mercado para mejorar la transparencia.

Finalmente, cabe mencionar que se sigue avanzando en la implementación del proceso de autoevaluación de la suficiencia de capital por parte de las entidades, en base a una serie de pautas que ha divulgado el supervisor.

En otro orden, corresponde mencionar que han continuado los esfuerzos para implementar una supervisión sistemática de los conglomerados financieros que se han identificado en el sistema. A partir de los trabajos realizados, se ha comenzado a revisar el marco de Estándares Mínimos de Gestión, de manera que incorpore algunos elementos que necesariamente deben visualizarse en la gestión de una entidad que forma parte de un grupo o conglomerado financiero.

Vinculado a este punto, durante 2014 se revisó y en 2015 se puso en vigencia una revisión de la normativa de partes vinculadas a las instituciones de intermediación financiera. En este sentido, se revisó el concepto de vinculación a los efectos del tope de partes vinculadas a la institución y el régimen informativo de las vinculaciones del personal superior y accionistas.

En materia regulatoria, se ha trabajado además sobre los siguientes aspectos comprometidos en el Plan de Regulaciones 2015:

- Se han revisado los criterios de clasificación de proyectos de inversión mayores a un año (Norma 3.8 para EIF). Este proyecto se pondrá en consulta de la industria a la brevedad.
- Se han reglamentado las exigencias para el mantenimiento del Registro de Operaciones por parte de las empresas de intermediación financieras en relación a sus operaciones de intermediación de valores.

- Se ha modificado el elenco de garantías permitidas al momento de la inscripción de los fiduciarios financieros.
- Se ha revisado la normativa de tercerizaciones que realizan los intermediarios de valores, de manera de simplificar este proceso.
- Se ha reglamentado el tema de los locales de intermediarios de valores, donde se exige que tengan locales independientes, con algunas excepciones.
- Los compromisos asumidos en relación a la revisión de actividades permitidas para asesores de inversión, se incorporaron al Plan Director que se mencionaba al inicio de esta sección, y se considerará en las actividades del año 2016.
- También en el ámbito del mercado de valores, se ha revisado las definiciones de oferta pública y privada, aspectos en los que se han realizado dos consultas públicas. Se están analizando los comentarios recibidos.
- Se ha elaborado un proyecto normativo vinculado a la inclusión de un tramo minorista en las emisiones de oferta pública. Se encuentra actualmente en consulta de la industria.
- Si bien no formaba parte de los compromisos asumidos en el Plan de Regulaciones 2015, también se revisaron algunas exigencias vinculadas al proceso de debida diligencia a realizar para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

De esta forma, se ha dado cumplimiento en un alto grado al Plan de Regulaciones comprometido para el año 2015.

La función de regulación se complementa además con un servicio de

atención de consultas normativas que está implementado en la SSF (disponible en la página web institucional). Estas consultas han tenido la evolución que se muestra en el cuadro siguiente.

Uno de los aspectos centrales de este apoyo es el tiempo de respuesta. En relación a la performance de 2015 se cuenta con el siguiente registro:

Plazo en días	Cantidad de Consultas a 2015
0	301
1	308
2	97
3	22
4 o más	19

En cuanto a la distribución de estas consultas por tipo de entidad consultante, se presenta el siguiente cuadro:

Tipo de Institución	Cantidad de Consultas 2015
Instituciones de Interm. Financiera	169
Otras empresas financieras	126
Mercado de Valores	189
Seguros	52
AFAP	17
Otros Agentes	194

En materia de supervisión, también se ha dado cumplimiento al plan de actividades previsto. En lo que refiere a actuaciones de supervisión in-situ, podemos distinguir tres tipos de actuaciones: Evaluaciones integrales (que tienen un alcance suficiente para dar una calificación global de la entidad), actuaciones de seguimiento (cuyo objetivo es fundamentalmente realizar el seguimiento de las observaciones realizadas) y actuaciones enfocadas (que tienen objetivos específicos).



Durante 2015 se llevaron a cabo actuaciones in-situ en las entidades de acuerdo al siguiente detalle (no incluye las actividades de monitoreo a distancia que se realizan regularmente y que integran también el proceso de supervisión):

Entidades Supervisadas	Eval. Integral	Act. Seguim.	Act. Enfoc	TOTAL
Emp. Int. Financiera	7	5		12
Seguros	2	5	3	10
AFAP			2	2
AFISA			1	1
Interm. de Valores			20	20
Bolsas de Valores		1		1
Casas de cambio			4	4
Emp. Transf. Fondos			1	1
Emp. Serv. Financ.			8	8
Emp. Adm. Créditos		1		1
AGAP			1	1
<b>Total General</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>40</b>	<b>61</b>

La función de inteligencia financiera y prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo

La Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF) es el sector dependiente de la SSF que desarrolla distintas actividades de supervisión, con el objetivo de promover sanas prácticas en materia de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LA/FT), y de investigación.

Por un lado, realiza actividades de supervisión a nivel de las distintas entidades con el objetivo de promover la implementación de adecuados sistemas de prevención contra el LA/FT. En este sentido, durante 2015 se ha diseñado una metodología para contar con un mapa de riesgos a nivel del sector de intermediarios de valores, empresas de servicios financieros y casas de cambio, que luego será extendido a otras entidades. La implementación de este mapa de riesgos prevista para 2016 permitirá contar con una herramienta muy importante para el monitoreo de

este riesgo y para la asignación de recursos de supervisión.

Por otra parte, la UIAF desarrolla actividades de inteligencia financiera, que se llevan a cabo en dos perspectivas:

- un análisis estratégico, que consiste en la explotación de la información recibida de las entidades obligadas a reportar en relación a sus operaciones. Ello permite identificar patrones de comportamiento y delinear guías que posteriormente se divulgan al sistema como parte de los mecanismos de prevención.
- Un análisis operativo, que viene dado por el análisis de operaciones específicas, en base a los reportes (conocidos como ROS – reportes de operaciones sospechosas) realizados por las propias entidades obligadas a reportar de acuerdo al marco legal vigente. Cuando corresponde, estos antecedentes son remitidos a la Justicia Penal competente.

En este sentido durante 2015 se han desarrollado un conjunto de herramientas de manejo de información orientadas a potenciar la función de análisis estratégico, para lo cual se contó con el apoyo de expertos del Fondo Monetario Internacional. Como resultado de este trabajo, el supervisor uruguayo queda ubicado en un lugar de privilegio en la comparación internacional.

Esta función de inteligencia financiera se cumple también a través de un fluido intercambio de información con otros supervisores, en el marco de acuerdos internacionales entre los organismos. Uruguay forma parte del Grupo Egmont que reúne a los organismos de inteligencia financiera a nivel internacional y que establece protocolos de intercambio de información que aseguran la confidencialidad en el manejo de la información.

A continuación se presentan algunos datos cuantitativos de la actividad de inteligencia financiera desarrollada por la UIAF.

<b>Actividad Desarrollada</b>	<b>Año 2015</b>	<b>Año 2014</b>
ROS recibidos entidades financieras	<b>292</b>	<b>264</b>
ROS recibidos entidades no financieras	<b>62</b>	<b>7</b>
ROS comunicados a la Justicia Penal	<b>48</b>	<b>11</b>
Cooperación y asesoramiento nacional	<b>98</b>	<b>80</b>
Pedidos de información internacional recibidos	<b>64</b>	<b>58</b>
Pedidos de información internacional enviados	<b>19</b>	<b>17</b>

Datos a noviembre /2015

A su vez, es interesante visualizar la procedencia de los reportes, donde se observa la importancia de los bancos como principales reportantes:

<b>ROS recibidos de entidades reportantes</b>	<b>Año 2015</b>	<b>Año 2014</b>
<b>Entidades Financieras</b>		
Bancos	<b>171</b>	<b>174</b>
Coop. Intermediación Financiera	<b>0</b>	<b>1</b>
Casas Financieras	<b>5</b>	<b>12</b>
IFES	<b>2</b>	<b>2</b>
Emp. Serv. Financ. y Casas de Cambio	<b>34</b>	<b>39</b>
Empresas de Transferencia Fondos	<b>12</b>	<b>7</b>
Administradoras de Crédito	<b>0</b>	<b>2</b>
Grupos de Ahorro previo	<b>0</b>	<b>0</b>
Empresas de Seguros	<b>4</b>	<b>1</b>
Intermediarios de Valores	<b>26</b>	<b>12</b>
Asesores de Inversión	<b>9</b>	<b>3</b>
Adm.de Fondos de Inversión	<b>0</b>	<b>0</b>
Fideicomisos	<b>1</b>	<b>1</b>
AFAPS	<b>0</b>	<b>1</b>
Representaciones	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>Sujetos Obligados No Financieros</b>		
Casinos	<b>16</b>	<b>8</b>
Escribanos	<b>8</b>	<b>2</b>
Inmobiliarias	<b>4</b>	<b>1</b>
Administradores de sociedades	<b>25</b>	<b>3</b>
Otros sujetos obligados NF	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>323</b>	<b>271</b>

Datos a noviembre /2015

Sin perjuicio de estos datos primarios, la UIAF publica anualmente una Memoria con un análisis más profundo e información más detallada sobre las actividades de inteligencia financiera que lleva a cabo en el sistema financiero. Dicha memoria está

disponible en la página web institucional.

### La transparencia de la información

Uno de los procesos relevantes que lleva adelante la SSF viene dado por la recepción, procesamiento y divulgación de información, a distintos públicos objetivo, pero con la finalidad de que los agentes del mercado puedan tomar decisiones oportunas y eficientes.

En este sentido, la Superintendencia divulga en la página web institucional un cronograma de publicaciones, que incluye reportes, memorias, datos estadísticos, información económica y financiera de las entidades reguladas, etc. Cabe mencionar que en 2015 se ha cumplido este cronograma en su totalidad.

Uno de los sistemas de información que administra la SSF y que tiene un gran impacto en el sistema, es la Central de Riesgos Crediticios. Hace ya varios años que se vienen haciendo continuas mejoras en cantidad y calidad de la información que provee este sistema.

Este sistema contiene información detallada sobre el comportamiento crediticio de los tomadores de crédito en todo el sistema. Por tanto esta información resulta esencial para la toma de decisiones del público y de las empresas.

Durante 2015 se ha realizado una mejora sustancial de este sistema, ya que se identificaron los requerimientos para desagregar la información por operaciones de cada deudor, lo cual permitirá un análisis mucho más preciso de la situación crediticia de los deudores. Estos cambios ya comenzarán a implementarse en el próximo año.

A efectos de demostrar la importancia de este sistema de información, se

presenta seguidamente la cantidad de consultas realizadas a la Central de Riesgos:

Consultas a la CRC (en miles)	Año 2015	Año 2014
Supervisados (interactivas y webservice)	32.099	23.015
Público en general	1.525	1.268
<b>TOTAL</b>	<b>33.624</b>	<b>24.283</b>

Se observa un crecimiento de casi el 40% en los accesos a la información de Central de Riesgos, lo cual denota la mayor utilización de la información por parte de los agentes.

A su vez, durante 2015, en el marco del proyecto de acercamiento a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), se ha rediseñado la arquitectura de los sistemas de información de la SSF y se ha dado comienzo a los cambios en los sistemas. Este proceso continuará durante 2016.

Las ventajas tecnológicas de la nueva arquitectura permiten además pensar en una mayor integración con otras fuentes de datos disponibles, tanto internas del BCU como externas a la organización (por ej. la base de la Dirección Nacional de Identificación Civil, entre otras), que permitan asegurar más calidad de la información que se elabora y se divulga. En el presente año, se ha realizado un relevamiento de modo de identificar bases de datos que potencialmente se podrían integrar, y así definir un plan de mediano plazo para su integración progresiva.

#### Las actividades orientadas al usuario del sistema financiero

A efectos de cumplir con su rol de protección de los usuarios financieros que le otorgó al BCU la ley que regula las relaciones de consumo (Ley N° 17.250 del año 2000), la

Superintendencia cuenta con un servicio de atención de consultas y denuncias, que año a año muestra mayor actividad y permite reducir el número de asuntos que llegan a convertirse en un reclamo.

Cantidad	2015	2014	2013
Consultas telefónicas	2.563	616	
Consultas por mostrador	248	87	
Consultas por correo y web	1.312	1.179	524
<b>TOTAL</b>	<b>4.123</b>	<b>1.882</b>	<b>524</b>

La entrada en vigencia de nuevas leyes, como la de Inclusión Financiera, o la que reforma el sistema de ahorro previsional, generan un número importante de consultas que el regulador debe atender.

Por su parte, la cantidad de denuncias recibidas en el BCU representa también un indicador del grado en que las entidades supervisadas realmente tienen al cliente como foco. Gran parte de estas denuncias son resueltas a favor del cliente, por lo que en definitiva, un análisis de esta información (entidades, temáticas denunciadas, etc.) puede revelar aspectos interesantes en materia de prácticas comerciales por parte de las entidades financieras.

Tipo de Institución	Año 2015	Año 2014
Bancos	108	113
EAC	47	62
Otras empresas de IF	18	36
Mercado de Valores	13	12
Seguros/Mutuas	40	36
AFAP	4	8
Otras	7	
<b>TOTAL</b>	<b>237</b>	<b>267</b>

(\*) Información al 15/12/2015

La SSF programa publicar un primer informe sobre prácticas comerciales durante 2016.

La encuesta de satisfacción de los usuarios en relación al servicio de atención de denuncias (que se realiza anualmente) muestra que:

- El 92% de los encuestados considera que la atención recibida del Depto. de Atención al Usuario es buena (52%) y muy buena (40%).

- En cuanto a la calidad de la respuesta, el 77% (en 2014 era el 74%) ha entendido que la respuesta recibida fue adecuada (42%) o muy adecuada (35%).

- El 47% de los denunciantes (62% en 2014) consideran que el tiempo transcurrido, entre la presentación su denuncia y la respuesta recibida, es breve o acorde. La mayor cantidad de denuncias ha tenido impacto en los tiempos de respuesta y así se ve reconocido por los usuarios.

En otro orden, la SSF ha ido incorporando contenidos informativos y educativos en el Portal del Usuario Financiero de la página web institucional, vinculados a distintos temas de interés para el usuario financiero. Durante 2015 se han incorporado contenidos referidos a:

- Manejo de Finanzas Personales
- Identificación de fraudes
- Preguntas frecuentes en relación a tarjetas de crédito y débito
- Contenido de la Ley de Inclusión Financiera.

### **Plan de Actividades 2016**

Como se visualiza a lo largo de esta memoria de actividades, algunos proyectos deberán seguir avanzando en 2016.

Del mismo modo, quedan pendientes en la agenda una serie de observaciones

que realizara oportunamente la evaluación FSAP (*Financial System Assessment Program*) realizada por el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial, finalizada en 2013, que alimentarán el plan de actividades anual de los próximos años.

Finalmente, se incorporan una serie de proyectos de mejora de la SSF que se incorporan al plan institucional.

A partir de todos estos elementos se conforma un Plan de Actividades Anual para 2016 cuyas líneas principales se presentan seguidamente.

### **Supervisión y Regulación**

La implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera inicia su fase final de implementación para las empresas de intermediación financiera, empresas de servicios financieros y casas de cambio.

Durante 2016 se estará testeando en paralelo los requerimientos de información contable en base a NIIF y en base al sistema actual, a efectos de minimizar los riesgos de esta etapa de transición, tanto para las entidades como para el supervisor.

Se ha fijado la entrada en vigencia del nuevo régimen para el mes de enero de 2017.

En el marco de este proyecto, se estará trabajando en forma bastante intensiva en el comienzo de la implementación de este régimen normativo contable para las empresas de seguros. En este sentido, se estará realizando un estudio de impacto del nuevo marco regulatorio, así como en el diseño de los nuevos requerimientos de información, finalizando con una publicación a la industria de una Hoja de Ruta de implementación de las NIIF en estas empresas.



Otro proyecto que tendrá continuidad es el vinculado al acercamiento progresivo al estándar internacional conocido como Basilea III que aplica a empresas bancarias.

Durante 2016 se realizará un estudio de impacto sobre la aplicación del Método Estándar para el cálculo de capital por riesgo operacional. Así también, se estarán implementando algunos aspectos pendientes del Pilar III del estándar internacional, vinculado a la información que deben divulgar las entidades.

En materia de gestión del riesgo de liquidez, se estará implementando el ratio LCR (*liquidity coverage ratio*) sobre el que se trabajó en 2015 y se estarán iniciando estudios sobre el otro ratio que propone Basilea, conocido como NFSR (ratio de financiación estable neta).

En relación a las AFAP, en el año 2016 comenzará a implementarse un modelo de supervisión por riesgos para este mercado. Durante 2015 se emitieron normas vinculadas al Gobierno Corporativo y la Gestión de Riesgos como elementos diferenciales para el éxito de la gestión. En 2016 se estará elaborando una propuesta de Estándares Mínimos de Gestión, que representan guías para las empresas supervisadas y a su vez, constituyen las expectativas del supervisor en cuanto a lo que espera encontrar en la gestión de las entidades.

En relación al mercado de rentas previsionales, durante 2016 comenzará la implementación de las propuestas generadas en 2015, que permitan atacar los obstáculos identificados para el crecimiento de este mercado.

Estas propuestas están vinculadas a las alternativas para resolver el descalce de monedas, así como a la actualización de

las tablas de mortalidad utilizadas para los cálculos actuariales. A estos efectos se prevé firmar un convenio de intercambio de información con el Banco de Previsión Social para contar con información actualizada y de buena calidad.

En cuanto al mercado de valores, al igual que en el caso anterior, durante 2015 se sentaron las bases de planes directores de mediano plazo y durante 2016 comenzará la primera fase de la implementación de la hoja de ruta diseñada. En esta primera etapa, se espera avanzar en la revisión del marco regulatorio en materia del concepto de valor, como elemento central de este mercado, así como una revisión de las actividades permitidas y las licencias existentes en el mercado al día de hoy (en particular, los asesores de inversión y los intermediarios de valores). Así también, se realizará un estudio y una propuesta sobre las operaciones “*over the counter*” (OTC), en el entendido de que gran parte de las operaciones del mercado se realizan bajo esta modalidad y que al día de hoy sería un obstáculo para la transparencia en la formación de precios.

#### La función de inteligencia financiera y prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo (LA/FT)

Durante 2016 se estará consolidando la metodología de Matriz de Riesgos de LA/FT para el mercado de Intermediarios de Valores y Empresas de Servicios Financieros y se dará inicio al análisis para la extensión de la metodología a otros sectores supervisados.

A nivel del proceso de inteligencia financiera propiamente dicho, se buscará definir una serie de productos de análisis estratégico de operaciones, de manera de generar valor a partir del

análisis de la información recibida y evaluar su efectividad.

Asimismo, a efectos de analizar la efectividad del análisis operativo, se estará analizando la evolución de los ROS (reportes de operaciones sospechosas) presentados a la Justicia Penal, a efectos de identificar oportunidades de mejora en la presentación a la Justicia y así mejorar la efectividad del proceso.

#### La función de autorizaciones

El proceso de autorizaciones representa la primera acción de supervisión que realiza la SSF respecto a entidades o personas que ingresan al sistema financiero, así como respecto a los nuevos productos que se quieren comercializar en el mercado.

Este proceso presenta en algunos casos, un importante grado de complejidad, que usualmente comienza con un requerimiento de información que el solicitante debe presentar para dar inicio al trámite de autorización.

A estos efectos, se ha comenzado a divulgar en la página web institucional una serie de listados de informaciones requeridas para algunos de dichos trámites. Durante 2016 se seguirá en esta línea de divulgar los requerimientos iniciales a efectos de aportar mayor claridad y de reducir los tiempos que se generan en los casos de presentación incompleta de la información requerida.

#### La función de transparencia de información

La gestión de los sistemas de información requiere un esfuerzo permanente de actualización y adecuación a los distintos cambios que

se van generando en materia regulatoria, de necesidades de supervisión, de necesidades del público usuario y de la evolución tecnológica de las herramientas utilizadas.

En este sentido, durante el año 2015 los sistemas de información han comenzado un gran proceso de transformación en cuanto a su arquitectura, así como en cuanto al contenido y productos de información.

Durante 2016, se estará trabajando sobre:

- La adecuación de los sistemas de información en base al nuevo marco contable NIIF para empresas de intermediación financiera, empresas de servicios financieros y casas de cambio, para asegurar el control de las normas prudenciales en base al nuevo esquema.
- La integración con bases de datos internas al BCU que permitan mejorar los controles de calidad de la información recibida y de los análisis realizados.
- Implementación de cambios en la Central de Riesgos para disponibilizar consultas la información del sistema en base a operaciones de cada tomador de crédito.
- Mejoramiento en la gestión de los Registros que debe administrar la SSF, tanto en lo que refiere a las herramientas tecnológicas utilizadas como en relación a nuevas funcionalidades que permitan divulgar más y mejor información.

## **ANEXO: RESUMEN DE ACTIVIDADES PREVISTAS EN EL PLAN 2016**

<b>Actividad</b>
<p><u>Función de supervisión y regulación</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Etapa final en el proyecto de nuevo marco contable y sistema informativo en base a Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) para Empresas de Intermediación Financiera, Empresas de Servicios Financieros y Casas de Cambio – etapa inicial de análisis y definición de Hoja de Ruta para Empresas de Seguros.</li><li>• Basilea III – Análisis y estudio de impacto sobre la aplicación del método estándar para el cálculo de capital por riesgo operacional - implementación de aspectos pendientes del Pilar III - Estudio sobre requerimientos necesarios para la implementación del ratio de Financiación Neta Estable (NSFR)</li><li>• Elaboración de propuesta de Estándares Mínimos de Gestión para AFAP</li><li>• Implementación de propuestas vinculadas al mercado de Rentas Previsionales – alternativas para descalce de monedas – tablas de mortalidad</li><li>• Primera fase de la implementación de cambios en relación al Mercado de Valores – revisión del marco regulatorio sobre concepto de “valor” – revisión de licencias y actividades permitidas (asesores de inversión e intermediarios de valores)</li></ul>
<p><u>Función de inteligencia financiera</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Implementación de una Matriz de Riesgos de LA/FT para algunos sectores del sistema financiero</li><li>• Implementación de herramientas para el análisis estratégico de operaciones</li><li>• Seguimiento de reportes de operaciones sospechosas remitidos a la Justicia para evaluar efectividad</li></ul>
<p><u>Función de autorizaciones</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Divulgación de listados con los requerimientos de información necesarios para dar inicio a trámites de autorización.</li></ul>
<p><u>Función de transparencia de la información</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo e implementación del sistema de información rediseñado para Empresas de Intermediación Financiera y de herramientas para el análisis de información</li><li>• Análisis de la posibilidad de integración con otras bases de datos</li><li>• Implementación de la Central de Riesgos por operaciones – etapa final de implementación</li></ul>