



INFORME ANUAL DE RIESGO OPERATIVO



ENERO 2026

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ALCANCE	3
4.	GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO	3
4.1	Reseña de las actividades desarrolladas del Riesgo Operativo.....	4
4.2	Matriz de Control Gerencial (MCG).....	4
4.3	Culturización en temas de Riesgo Operativo y Fraude	5
5.	RESULTADO DE LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO	5

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe anual de la Gestión de Riesgo Operativo del año 2025 presenta los principales resultados y acciones implementadas para gestionar los riesgos a los que el Banco está expuesto. Incluye iniciativas orientadas a fortalecer la cultura de riesgo y los controles internos en todas las áreas, garantizando la continuidad y solidez operativa. El análisis abarca desde la identificación y evaluación de riesgos hasta la aplicación de estrategias de mitigación, con el objetivo de robustecer las operaciones y adaptarse a un entorno financiero dinámico. La gestión de Riesgo Operativo es considerada un aspecto prioritario para la institución, especialmente por la Junta Directiva, que establece niveles aceptables de exposición, implementa controles apropiados y supervisa su efectividad.

Banco Cuscatlán Honduras, S.A., mantiene un enfoque estructurado para la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo del Riesgo Operativo, asegurando el cumplimiento de las normativas locales y la efectividad de los controles establecidos por la Junta Directiva.

2. OBJETIVO

Informar sobre la gestión del Riesgo Operativo realizada por Banco Cuscatlán Honduras, S.A., durante el año 2025, con el propósito de comunicar los mecanismos metodológicos de identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de los eventos de Riesgo Operativo utilizados por el Banco. Así como cumplir con lo establecido en el artículo 25 de la Resolución SB No.1321/02-08-2011 NORMA DE GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO, sobre el requerimiento de información de remitir a la Comisión un informe anual que contenga los principales aspectos y resultados sobre la gestión de Riesgo Operativo.

3. ALCANCE

El contenido del presente informe aplica a la gestión del Riesgo Operativo realizada en Banco Cuscatlán Honduras, S.A. conforme a las políticas internas vigentes, mecanismos, metodologías y regulación nacional aplicable durante el año 2025.

4. GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO

La gestión de Riesgo Operativo es fundamental para las instituciones, ya que permite identificar y mitigar pérdidas potenciales derivadas de fallas humanas, fallas en la ejecución de procesos, fallas tecnológicas y eventos externos. En Banco Cuscatlán Honduras, S.A., la gestión del Riesgo Operativo se implementa mediante políticas, mecanismos, herramientas, recursos y procedimientos contenidas en el Manual de Gestión de Riesgo Operativo, el cual define los principios del Banco para una administración coordinada y en cumplimiento con las regulaciones aplicables. Su objetivo es minimizar las probabilidades de que el Banco asuma pérdidas en sus operaciones por deficiencias en la gestión del Riesgo Operativo; así como, para mitigar los impactos adversos en el logro de los objetivos institucionales.

Para el año 2025, Banco Cuscatlán Honduras, S.A. adoptó nuevos controles, levantamiento de nuevos procesos, reforzó los procedimientos actuales, la actualización de estrategias e instructivos que generan el mayor detalle para la correcta aplicación de políticas. De forma complementaria, se han reforzado las campañas de la plataforma de reportes de eventos de riesgo operativo "SHOGUN" que brindan el detalle de los casos atípicos que se han detectado en el 2025 y las cuales sirven de base para ejecutar acciones complementarias, dando resultados positivos los cuales contribuyen a cumplir con el apetito de riesgo. A través del canal de comunicación oficial de reporte de incidencias y eventos de pérdida se han identificado y documentado los riesgos operativos claves, cada riesgo se ha evaluado en términos de probabilidad e impacto, priorizando la atención en aquellos con mayor riesgo potencial para el Banco.

4.1 Reseña de las actividades desarrolladas del Riesgo Operativo

El Banco ha promovido activamente una cultura organizacional que fomente la conciencia y la gestión de riesgos en todos los niveles. La participación y capacitación del personal han sido elementos clave para fortalecer esta cultura.

Durante el año 2025, el área de Riesgo Operativo y Fraude impartió capacitaciones al personal de nuevo ingreso, enfocadas en la gestión adecuada del riesgo en sus actividades diarias.

Se enviaron cápsulas informativas a todo el personal del Banco, orientadas a fortalecer el conocimiento sobre riesgo operativo y su adecuada gestión, asimismo, se promovió el uso de la herramienta de denuncias internas para reportar incidencias, irregularidades, conductas inapropiadas, fraudes, comportamientos atípicos y otros eventos no permitidos dentro del Banco.

En el mes de diciembre se impartió capacitación de Riesgo Operativo y Fraude a todo el personal del Banco en el cual se compartieron conceptos técnicos y regulatorios, así como la importancia de la Gestión de Riesgo Operativo, de igual manera se realizaron pruebas de conocimiento para evaluar la comprensión de los temas y reforzar la cultura de riesgos en todas las áreas.

Se implementó el portal de Riesgo Operativo, una plataforma centralizada que integra carpetas compartidas con información clave, incluyendo procesos, guías, videos de retroalimentación sobre las capacitaciones impartidas y otros recursos relevantes. Al portal tiene acceso los Gerentes, Jefaturas y Delegados MCG para la presentación de las Matrices de Control Gerencial y las pruebas de monitoreo con sus respectivas evidencias.

4.2 Matriz de Control Gerencial (MCG)

Durante el año 2025 se dio continuidad al proyecto de elaboración de la Matriz Control Gerencial (MCG). Como parte del proyecto se brindó acompañamiento a los Delegados MCG en el levantamiento de los procesos de cada área, y en la elaboración de las pruebas de monitoreo, con el objetivo de generar la evidencia de la eficacia a los controles establecidos a cada proceso. En los meses de mayo, agosto y noviembre se presentaron los primeros resultados de las pruebas de monitoreo.

Con el objetivo de motivar a los delegados MCG, se creó un programa de incentivos que premia el compromiso y el desempeño en la presentación de las pruebas de monitoreo, este programa destaca su valiosa labor y comunica sus logros a todo el personal del Banco. Como parte de este programa se realizó el nombramiento formal de los Delegados MCG con la respectiva nota firmada, reforzando la rendición de cuentas, la transparencia y la adecuada supervisión.

4.3 Culturización en temas de Riesgo Operativo y Fraude

Se realizó el plan de culturalización de Riesgo Operativo y Fraude:

1. En los meses de marzo, junio y octubre se brindaron capacitaciones a los Delegados MCG asignados de cada área del Banco en temas de Riesgo Operativo, levantamiento de los procesos dentro de la Matriz de Control Gerencial, así como la elaboración de las pruebas de monitoreo.
2. En el mes de julio se brindó capacitación al personal del área de Logística sobre detección de inconsistencias y señales de alerta.
3. En el mes de diciembre se brindó capacitación todo el personal del Banco en temas relacionados a:
 - La gestión de Riesgo Operativo.
 - Tipología de Riesgo Operativo.
 - Factores de Riesgo Operativo.
 - Responsabilidades como gestor de riesgo que es cada colaborador.
 - Canal oficial para reportar las incidencias o eventos de Riesgo Operativo.
 - La gestión de Riesgo Fraude.
 - Tipología de Fraude.
 - Estrategia contra el fraude.
 - Roles y Responsabilidades del personal del Banco

5. RESULTADO DE LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO

La Gestión de Riesgo Operativo ha sido integral y efectiva, fortaleciendo la capacidad de la institución para resistir y recuperarse rápidamente de eventos adversos, minimizando el impacto en las operaciones.

La identificación proactiva y mitigación de riesgos ha ayudado a evitar y reducir las pérdidas financieras, de reputación y otros impactos negativos que pueden generar eventos no deseados.

El seguimiento a la actualización de los procesos e implementación de los controles solicitados en los mismos como plan de acción han dado como resultado una operación más eficiente ya que se minimizan los tiempos de inactividad y se mejoran los flujos de trabajo. Asimismo, se fortaleció la cultura de reporte sobre eventos de Riesgo Operativo por parte de cada colaborador del Banco.