

# INFORME ANUAL DE RIESGO OPERATIVO



ENERO, 2024



## **INDICE**

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVO .....	3
3. ALCANCE .....	3
4. GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO .....	3
<b>4.1 Reseña de las actividades desarrolladas del riesgo operativo.....</b>	<b>4</b>
<b>4.2 Seguimiento y monitoreo de las matrices de riesgo operativo .....</b>	<b>4</b>
<b>4.3 Culturización en temas de Riesgo Operativo. ....</b>	<b>5</b>
5. RESULTADO DE LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO .....	5

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente informe anual de la gestión del riesgo operativo del año 2023 comprende los principales aspectos y resultados de gestión por la administración realizada conforme a los factores de riesgo operativo en donde el Banco tiene exposición. De igual manera contiene la información relacionada a las actividades ejecutadas para fortalecer la cultura y controles de los procesos que se realizan en cada área del Banco. Se presenta un análisis de la gestión de riesgo operativo, desde la identificación de riesgos hasta la implementación de estrategias de mitigación, proporcionando una visión integral que permita a la institución fortalecer sus operaciones y adaptarse a un entorno financiero cambiante.

El riesgo operativo es la posibilidad de ocurrencia de pérdida debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de la información, la infraestructura o eventos externos. La gestión de este riesgo es considerada como aspecto importante para los miembros del Banco, especialmente desde la Junta Directiva, quienes gestionan el riesgo operativo por medio del establecimiento de los niveles aceptables de exposición e implementación de los controles apropiados y monitoreo de efectividad.

De igual manera Banco Cuscatlán Honduras, S.A. ha implementado procesos y procedimientos para asegurar el cumplimiento con las normativas locales relacionadas al Riesgo Operativo.

## **2. OBJETIVO**

Informar sobre la gestión del riesgo operativo realizada por Banco Cuscatlán Honduras, S.A. durante el año 2023 con el propósito de comunicar los mecanismos metodológicos de identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de los eventos de riesgo operativo utilizados por el Banco.

## **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 2023.

## **4. GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO**

La gestión del riesgo operativo se realiza por medio del conjunto de políticas, mecanismos, herramientas, recursos y procedimientos contenidas en el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) para un efectivo y oportuno proceso

para identificar, evaluar, mitigar, monitorear y comunicar el riesgo operativo generado por deficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura, ya sea por causa endógena o por la ocurrencia de acontecimientos externos, con la finalidad de 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 los objetivos institucionales. Es por tal motivo y conforme a los lineamientos del Marco Integral de Supervisión Basada en Riesgos (MISBR) en el I Semestre del 2023 se revisó y actualizó la política del Sistema de Administración del Riesgo Operativo (SARO) a través de la declaratoria de apetito de riesgos por parte de la Junta Directiva.

Se dio seguimiento a los planes de acción resultantes del levantamiento y evaluación de la matriz de riesgo operativo a nivel de todo el Banco. Estableciendo en cada plan de acción controles para mitigar el riesgo.

Cada año se revisa y actualiza el Sistema de Administración de Riesgo Operativo, en el cual se han reformulado los indicadores de riesgo operativo, así como el análisis de los apetitos y tolerancias de riesgos.

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. Se ha priorizado la atención en aquellos con mayor riesgo potencial para la organización.

#### **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.

Asimismo, se realizó el análisis de riesgo operativo en el producto de tarjeta de crédito, previo a su lanzamiento, identificando el riesgo inherente y el riesgo neto al aplicar las mitigantes se consideró una disminución en las probabilidades de ocurrencia de las causas para la materialización de los eventos de riesgos.

Se llevó a cabo el monitoreo periódico a través del Comité de Riesgo de los indicadores de riesgo operativo y alerta temprana, así como las desviaciones de estos al límite y tolerancia aprobado por la Junta Directiva. Finalmente se elaboró opinión sobre el riesgo de nuevos productos o servicios, previo a su lanzamiento.

#### **4.2 Seguimiento y monitoreo de las matrices de riesgo operativo**

Por medio de la matriz de riesgo operativo se logró identificar riesgos de forma proactiva junto con los responsables de cada proceso o política del Banco.

Se han implementado medidas específicas para reducir la probabilidad de ocurrencia y minimizar el impacto en caso de que los riesgos se materialicen. Estas en ocasiones incluyen mejoras en los procesos, inversiones en tecnología, así como capacitaciones al personal.

Cada plan de acción generado fue cargado en la herramienta de seguimiento, en el cual se llevó el control y monitoreo por cada gerencia, en este mismo se cargaron las evidencias de haberse dado por cumplido el plan de acción establecido. Cada Coordinador de Riesgo Operativo gestionó el cumplimiento de cada plan.

#### **4.3 Culturización en temas de Riesgo Operativo.**

Se realizó el plan de culturalización de riesgo operativo a todo el personal del Banco en los meses de mayo y en noviembre 2023 en temas relacionados a:

- La gestión de riesgo operativo.
- Responsabilidades de las Gerencias Funcionales según el SARO.
- Tipología de riesgo operativo.
- Factores de riesgo operativo.
- Ejemplos de eventos de riesgo expuestos a materializaciones en el Banco.
- Ejemplos de casos prácticos de eventos de riesgo operativo.
- Canal oficial para reportar las incidencias o eventos de riesgo operativo.

### **5. RESULTADO DE LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO**

La Gestión de riesgo operativo ha sido integral y efectiva, una gestión efectiva de riesgos fortalece 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. Así mismo se fortaleció la cultura se reporte sobre eventos de riesgo operativo por parte de cada colaborador del Banco.