



# **INFORME ANUAL DE RIESGO OPERATIVO**



**ENERO 2025**



## **INDICE**

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVO .....	3
3. ALCANCE .....	3
4. GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO RIESGO OPERATIVO.....	4
<b>4.1 Reseña de las actividades desarrolladas del Riesgo Operativo....</b>	<b>4</b>
<b>4.2 Matriz de Control Gerencial (MCG).....</b>	<b>5</b>
<b>4.3 Culturización en temas de Riesgo Operativo. ....</b>	<b>5</b>
5. RESULTADO DE LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO .....	6

## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente informe anual de la gestión del Riesgo Operativo del año 2024 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 forma 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 al Banco 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.

Banco Cuscatlán Honduras, S.A. ha implementado procesos y procedimientos que aseguran un enfoque estructurado en la identificación, evaluación y monitoreo de riesgos, así como 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 2024 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 la Resolución SB. No.1321/02-08-2011 NORMA DE GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO, artículo 25 sobre el requerimiento de información de remitir a la Comisión un informe anual que contenga los principales aspectos y resultados de 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 2024.

#### **4. GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO RIESGO OPERATIVO**

La gestión de Riesgo Operativo es primordial para las instituciones, debido a 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 realiza por medio del conjunto de políticas, mecanismos, herramientas, recursos y procedimientos contenidas en el Manual de Gestión de Riesgo Operativo en el que se detalla los principios para la gestión del Riesgo Operativo de manera coordinada y en cumplimiento con las regulaciones aplicables para una efectiva y oportuna gestión, 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 II Semestre del 2024 se revisó y actualizó el Manual de Gestión de Riesgo Operativo a través de la declaratoria de apetito de riesgos por parte de la Junta Directiva.

En el año 2024 Banco Cuscatlán Honduras, S.A. implementó una nueva metodología para gestionar el Riesgo Operativo, la Matriz de Control de Gerencial MCG. Para lo cual se establecieron Delegados MCG quienes son los encargados de gestionar el riesgo en su respectiva área y a su vez son responsables de coordinar el levantamiento, actualización, resultados de la MCG y comunicarlo a Riesgo Operativo.

Cada año se revisa y actualiza la política de Riesgo Operativo, en el cuarto trimestre del 2024 se socializó el Manual de Gestión de Riesgo Operativo, el cual detalla los principios de Banco Cuscatlán Honduras, S.A. para la gestión de Riesgo Operativo de manera coordinada y en cumplimiento con las regulaciones aplicables.

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.

En el cuarto trimestre del 2024 se realizó capacitación a los Delegados MCG asignados para socializar la Matriz de Control Gerencial (MCG), de igual forma

se presentaron las responsabilidades que tienen asignados cada uno de ellos y así iniciar con el levantamiento de la MCG.

Asimismo, se realizó el análisis de Riesgo Operativo de los productos “Cuenta Ya” y Depósito a Plazo Ya”, 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.

#### **4.2 Matriz de Control Gerencial (MCG).**

En el año 2024 Banco Cuscatlán inicia con el proceso de implementación de una nueva metodología para gestionar el Riesgo Operativo en cada una de sus etapas: identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de los eventos de Riesgo Operativo.

La gestión eficaz del riesgo depende de la implementación de controles internos sólidos y la capacidad para ajustar estos controles en respuesta a un entorno operativo dinámico. La Matriz de Control Gerencial es una herramienta esencial en este proceso, proporciona una visión detallada de las actividades de control en los diferentes procesos que son ejecutados por las diferentes áreas del Banco.

Por medio de la Matriz de Control Gerencial se consolidan procesos, controles y riesgos basados en una autoevaluación para el ambiente de control interno. Estas sirven como base para un monitoreo constante, con el objetivo de controlar y mitigar riesgos.

En el cuarto trimestre del 2024 se inicia con el levantamiento de matrices de control gerencial con ciertas áreas específicas, para ello se inició con la socialización de la Matriz de Control Gerencial (MCG), brindando una primera capacitación a los Delegados MCG en la cual se compartieron las responsabilidades que tienen asignadas en su gestión de Riesgo Operativo.

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

Se realizó el plan de culturalización de Riesgo Operativo:

1. En el mes de mayo se realizó el Kick Off con todas las gerencias y jefaturas del Banco para dar a conocer el proyecto de Matriz de Control Gerencial y generar cultura de gestión de Riesgo Operativo.
2. En el mes de noviembre se socializó la Matriz de Control Gerencial a todos los Delegados MCG para iniciar con el levantamiento de las matrices
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.

## **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 del Banco 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.

Con la actualización constante en la estrategia de verificación en solicitudes de Tarjeta de Crédito y estrategia de entrega de Tarjeta de Crédito se gestionaron controles robustos que permitieron mitigar posibles pérdidas por riesgo operativo.

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.