



INFORME SOBRE LA GESTION DEL RIESGO OPERATIVO

Al 31 de diciembre de 2021

Elaborado por:
UNIDAD DE RIESGOS
31/12/2021

Gestión del Riesgo Operativo

En el presente informe se da a conocer las principales actividades de la gestión del Riesgo Operativo que Banco Ficensa ha efectuado durante el año 2021.

Riesgo Operativo es la posibilidad de obtener pérdidas directas o indirectas resultantes de procesos internos inadecuados o fallidos, errores intencionales o no de personas y fallas en los sistemas y ocurrencia de eventos externos adversos. La definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el riesgo reputacional.

La gestión del riesgo operativo permite minimizar las pérdidas económicas producidas por eventos adversos, mediante el establecimiento anticipado de controles efectivos.

Estrategia de Medición y Mitigación del Riesgo Operativo

Para llevar a cabo el proceso de gestión, el banco dispone de una estructura estratégica y operativa con líneas de autoridad y responsabilidad definidas en la política, donde los coordinadores de riesgo de cada área informan a la Unidad de Riesgos acerca de los eventos que afectan y que pudieran afectar a la institución, para que se realice la evaluación de la criticidad de cada riesgo con el fin de que se establezcan los controles necesarios.

Mensualmente el Comité de Riesgos es informado sobre: el estado de los riesgos, los planes de acción correctivos, los eventos de pérdida y las demás actividades. El Comité de Riesgos toma decisiones respecto al tratamiento de los riesgos y finalmente la Junta Directiva es informada, aprueba las políticas, metodologías, límites y emite resoluciones a seguir en aquellos casos que amerite.

Se dispone de estadísticas de registros de las pérdidas relacionadas con eventos de riesgo operativo materializados en cada año, procurando que estos se encuentren dentro del apetito de riesgos operativos definido y aprobado por la Junta Directiva.

En vista que en la gestión de este riesgo participa toda la organización, la Unidad de Riesgos fomenta la cultura de gestión mediante capacitaciones impartidas y mensajes de concientización.

Con el fin de lograr el alineamiento entre la gestión del riesgo operativo y la estrategia, se han incorporado indicadores de gestión dentro del plan estratégico institucional plasmados en la perspectiva de procesos del cuadro de mando.

Perfil del Riesgo Operativo

El perfil de riesgo de la institución se encuentra definido en el Manual de Políticas y Procedimiento de Riesgo Operativo y este indica que, para la definición del apetito del riesgo, la Unidad de Riesgos fijará un monto límite de tolerancia por pérdidas operativas que el banco está dispuesto asumir, el cual es aprobado por la Junta Directiva. El perfil de riesgos es bastante conservador.

Aceptación de Riesgos

El Modelo implementado en Banco Ficensa para la gestión del Riesgo Operativo permite identificar los riesgos según su criticidad en 5 niveles, siendo los riesgos muy bajos y bajos los que son aceptables, pero aquellos que se ubican en el nivel medio, alto y crítico no son aceptables, por lo tanto, se tiene que reducir su criticidad por medio de la implementación de planes de acción correctivos hasta reducirlos a riesgos aceptables.

Grado de Aceptación	Niveles de Criticidad
Aceptable: Se debe monitorear	Muy Bajo
	Bajo
No Aceptable: Se debe definir un plan de acción correctivo	Medio
	Alto
	Crítico

Actividades de Gestión realizadas y su resultado

En el 2021 el Banco realizó las actividades de gestión de riesgo operativo establecidas en el manual de riesgo operativo aprobado para tal fin. Se levantó la base de datos con todos los eventos e incidentes de riesgo ocurridos en el año, se ejecutó el proceso de valoración monitoreo de eventos e incidentes y se realizó el seguimiento a los planes de acción establecidos para mitigar, trasladar, eliminar o aceptar los riesgos identificados.

Se realizó la revisión anual de las matrices de riesgo operativo según el cronograma establecido, se identificaron nuevos riesgos en los procesos realizados por las áreas y se establecieron controles para cada uno de ellos.

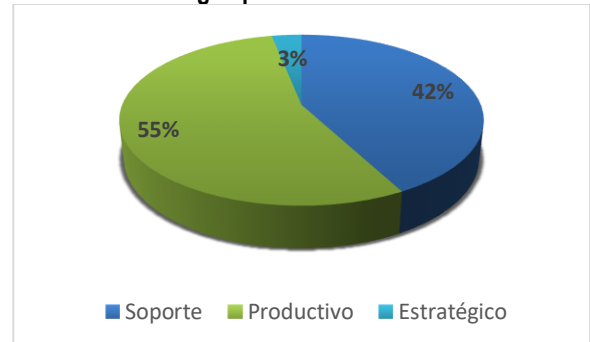
Se continua con 28 Macroprocesos y cada uno cuenta con su matriz de riesgos operativos.

Respecto al riesgo legal los riesgos se identifican junto con los riesgos operativos. La política de riesgo legal fue revisada y actualizada en el presente año.

Riesgos Identificados en 2021

En 2021 se incorporaron en las matrices de riesgo operativo nuevos riesgos, para los cuales, gracias al trabajo de los distintos responsables de los procesos, se implementaron los controles adecuados para su mitigación.

Eventos de Riesgos por Procesos Identificados 2021



Se requirieron 21 planes de acción nuevos, algunos de ellos consisten en desarrollar programas internos para sustituir procesos manuales por automáticos para reducir errores humanos, se incorporaron nuevos controles en los procesos y en algunos casos se recomendó modificar procesos

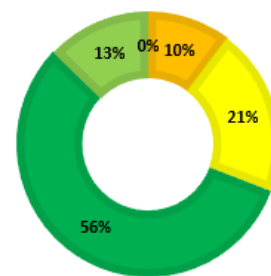
dentro de la banca en línea adaptándola a nuevas tecnologías, fortaleciéndola y logrando la automatización de controles y monitoreo. El cambio aún no termina, se visualizan nuevos proyectos que contribuirán a mejorar el servicio al cliente y de la mano va la optimización de los riesgos que puedan surgir integrando la estrategia del negocio con la estrategia de las tecnologías de información y comunicaciones de Banco Ficensa

Riesgos Identificados 2021 Con Planes de Acción



Para los riesgos tecnológicos el 56% son de riesgo muy bajo, 13% de riesgo bajo, 21% de riesgo medio y 10% de riesgo alto. De ellos el 33% cuentan con planes de acción en proceso de implementación.

Nivel de Riesgos Tecnológicos



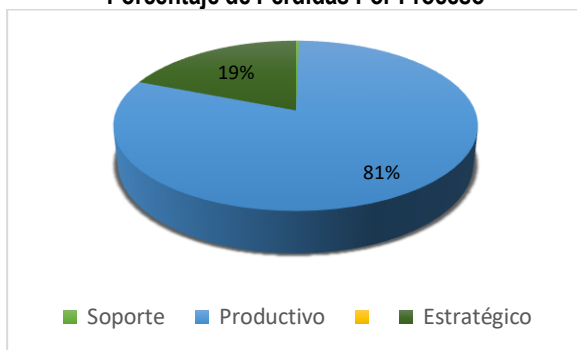
Base de datos de Eventos de Riesgo Operativo

El banco cuenta con una base de datos de eventos de pérdidas, los cuales se informan anualmente a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros y se dispone además de otra base de eventos sin generación de pérdidas valorados con el objetivo de mejorar los controles.

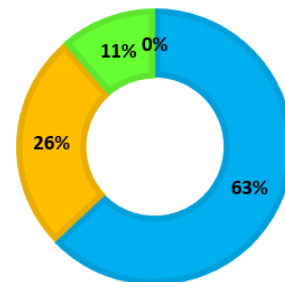
Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Crítico
56%	13%	21%	10%	0

En el 2021 el monto de las pérdidas por riesgo operativo ascendió a la suma de L.239,457.59, lo que representa el 11.97% del monto límite de tolerancia fijado por Banco FICENSA.

Porcentaje de Perdidas Por Proceso



Estado de los Planes de acción



Completo	Parcialmente completo	Vigente	Vencido	No aplica
63%	26%	11%	0	11%

Riesgo Tecnológico

Cada cambio trae consigo una serie de riesgos que se deben gestionar y optimizar de forma que estos no se interpongan ante los nuevos proyectos y necesidades del negocio. Los riesgos pueden presentarse en el teletrabajo, en el acceso a la información, en los cambios en la infraestructura y también podrían presentarse fraudes; todas estas amenazas se lograron mitigar robusteciendo las plataformas de seguridad de la información con las que el Banco cuenta. A la vez, se incorporaron nuevos servicios

Continuidad del Negocio

Ante la atipicidad que deja la pandemia del corona virus, las actividades del banco funcionan de manera muy proactiva ya que, gracias a la estrategia del teletrabajo, las operaciones nunca se detuvieron y el servicio al cliente se mantuvo en los niveles predefinidos. Esta crisis vino a fortalecer la misión del equipo de gestión de crisis y de todos los involucrados en el proceso, procurando *proteger al*

recurso humano y atender oportunamente a los clientes. Se sigue cumpliendo el protocolo de bioseguridad que permite que tanto los colaboradores como los clientes se sintieran seguros dentro de la institución sin faltar a las medidas establecidas por el Gobierno y la Secretaría de Salud. Durante la crisis sanitaria se reestructuraron todos los componentes del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, identificando nuevas estrategias que permitirán a la institución hacer frente a riesgos emergentes y demostrar la capacidad de resiliencia que ya posee.

Con el objetivo de asegurar los servicios y la operatividad del Banco ante cualquier evento disruptivo que pudiera afectar la continuidad del negocio, FICENSA cuenta con un plan de recuperación de desastres, para el cual en el 2021 se cumplió con el 100% del plan de pruebas programadas obteniendo resultados satisfactorios y verificando que los equipos y servidores instalados en el data center de contingencia estén disponibles y funcionando correctamente para responder en caso de requerirlos en una contingencia.

Gestión de la Seguridad de la Información

Banco Ficensa en materia de Ciberseguridad por medio del área de Seguridad de la Información implementó el proyecto de clasificación de información, en donde se desarrolló la metodología de clasificación y etiquetado de datos, realizando un análisis del riesgo asociado a los activos de información en los procesos de la institución, también se llevó a cabo una prueba de penetración externa, donde se aplicaron prácticas exigentes. Los resultados de estas pruebas fueron altamente satisfactorios, demostrando así los niveles de seguridad robustos aplicados para la defensa de los sistemas informáticos. También se realizaron diversos entrenamientos para colaboradores y clientes, donde se hizo énfasis en la prevención y detección de ataques cibernéticos y fraudes asociados a los canales electrónicos y de comunicación. El cumplimiento de los estándares de seguridad exigidos en el programa CSP de Swift fue revisada y confirmada por un ente externo con excelentes resultados, obteniendo la certificación correspondiente sobre la seguridad en este canal de transaccionalidad.