

INFORME DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Segundo semestre, 2024

Tegucigalpa, 31 de enero de 2025	Informe
Departamento de Riesgos y Cumplimiento	

I. CONTENIDO

I. CONTENIDO	2
II. INTRODUCCIÓN	3
III. GESTIÓN DE RIESGOS.....	3
IV. DETALLE DE LOS PRINCIPALES RIESGOS ASUMIDOS POR LA INSTITUCIÓN Y EL ESTADO DE LOS RIESGOS.....	4
1. Riesgo de Crédito	4
2. Riesgo de Liquidez.....	4
3. Riesgo de Mercado	5
4. Riesgo Operativo	5
5. Riesgo de Tecnología de la Información	6
6. Riesgo Legal.....	7
7. Riesgo Estratégico	7
8. Riesgo Reputacional.....	8
9. Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo	9

II. INTRODUCCIÓN

La gestión integral de riesgos incluye la identificación, medición, monitoreo, control, mitigantes y comunicación de todos los riesgos a los que está expuesta la institución; para la cual se han implementado metodologías acordes con las características del negocio y en consonancia con la normativa vigente, las mejores prácticas y el contexto del segundo semestre del año 2024.

La gestión de riesgos es formal, integral, continua y congruente con el enfoque del negocio, complejidad, volumen de las operaciones y entorno económico. Para mantenerla efectiva, se han implementado monitoreos mensuales, trimestrales, semestrales y anuales, mismos que se presentan y discuten en los diferentes Comités y Consejo Directivo con el objetivo de crear, mejorar y corregir manuales, políticas y procesos de la institución, así como implementar nuevos controles y planes de acción.

El presente informe revela las principales actividades y resultados de lo descrito en los acápite anteriores.

III. GESTIÓN DE RIESGOS

El Consejo Directivo y el Comité de Riesgos son los responsables de aprobar el modelo y las metodologías de gestión de riesgos de la institución, y a través de los diferentes medios disponibles se encargan de socializarlo con todas las áreas funcionales para su conocimiento y aplicación.

Estas áreas funcionales, trabajan como corresponsales de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento para administrar los riesgos de los procesos que ejecutan, así como identificar los riesgos, aplicar los controles y planes de acción con la finalidad de evitar que los riesgos se materialicen o estos tengan el menor impacto posible. Por su parte, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento se encarga de coordinar, acompañar y evaluar la gestión integral.

Los procesos definidos en la institución cuentan con políticas, reglamentos, manuales y procedimientos, que son revisados y actualizados con regularidad en consonancia con las necesidades de la institución y marco legal nacional que, a la vez, forman parte de las actividades de control y gestión de los diferentes riesgos.

Además, el Departamento de Riesgos y Cumplimiento dio seguimiento a las incidencias reportadas por las diferentes áreas funcionales de la institución, que también fueron presentadas y discutidas en el Comité de Riesgos e incluidas en la matriz de riesgo institucional.

Otra acción importante durante el periodo en mención fue la medición y el fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgo, coordinada por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento mediante la aplicación de una encuesta de percepción de riesgos, charlas magistrales, envío de boletines informativos a través de correo electrónico y el acompañamiento para la actualización de la matriz institucional de riesgos.

IV. DETALLE DE LOS PRINCIPALES RIESGOS ASUMIDOS POR LA INSTITUCIÓN Y EL ESTADO DE LOS RIESGOS

1. Riesgo de Crédito

Para mitigar el riesgo de crédito, la Unidad de Riesgos somete a múltiples y constantes revisiones los sistemas, manuales, procesos e información relacionado con los préstamos otorgados. Estas revisiones incluyen el establecimiento o modificación de políticas, reglamentos, manuales, procesos y metodologías, así como la elaboración de reportes y escenarios que se presentaron en los diferentes comités y de forma resumida al Consejo Directivo para su deliberación.

Cartera de préstamos redescontados

De manera mensual, se dio seguimiento a la concentración de cartera redescontada utilizando el índice de herfindahl como referencia, el cumplimiento de límites establecidos en las políticas y se revisó y aplicó el modelo de calificación de riesgos elaborado por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, para determinar el nivel de exposición por cada intermediario financiero y determinar el nivel adecuado de provisiones.

La unidad de Riesgos también cuenta para consumo interno con los resultados de la evaluación de riesgos mediante diferentes dashboards que permiten conocer la calificación de riesgos de los Intermediarios Financieros Autorizados (IFI's), el monto de los préstamos redescontados, inversiones, tendencias, límites y concentraciones de las carteras por Intermediario Financiero.

Cartera de préstamos con garantía de las aportaciones y cartera administrada

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento participó activamente en los diferentes espacios donde se presentaron y discutieron las gestiones entorno a la cartera de Rapifácil. En estos se presentaron las propuestas para la recuperación de la cartera, solicitudes excepcionales para la colocación, correcciones de categorías de los afiliados, reclamos al usuario financiero relacionados con la cartera de Rapifácil y modificaciones de las políticas.

Adicionalmente, la Unidad de Riesgos identificó otros factores que pueden afectar el comportamiento de la cartera y su recuperación. Estos resultados se presentaron a las diferentes Áreas Funcionales, Comités y Consejo Directivo.

Durante el segundo semestre del 2024, se atendieron las solicitudes de corrección de categoría por parte de los afiliados que fueron afectados por inconsistencias del sistema de administración de la cartera. También se remitió al ente regulador los reportes periódicos de la cartera rapifácil y administrada; y sus diseños de cartera en el plazo establecidos.

2. Riesgo de Liquidez

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento en conjunto con la Gerencia de Finanzas y Administración, se encargaron de medir e identificar el riesgo de liquidez, para la cual, llevaron a cabo una gestión basada en indicadores que incluye el crecimiento de los activos, pasivos, calces de plazos, su concentración, porcentaje de renovación de las inversiones, proyecciones y escenarios de estrés que fueron presentados en el Comité de Riesgos y Comité de Activos y Pasivos.

Se realizó el seguimiento de los límites establecidos para cada emisor y tipo de fondo, con el fin de evitar pérdidas por concentración. De la misma forma, pero con el objetivo de procurar una gestión adecuada entre el riesgo estratégico y riesgo de liquidez, el Consejo Directivo y los miembros del Comité de Activos y Pasivos, recibieron capacitaciones y propuestas de inversiones nacionales y extranjeras que generan una mezcla adecuada de rentabilidad y riesgo según análisis.

Para mitigar el riesgo de liquidez, también se realizaron y presentaron análisis mensuales sobre el comportamiento del mercado monetario nacional y regional, resultados de las instituciones del sector financiero junto con sus principales indicadores cuantitativos; así como la evaluación de las medidas adoptadas por el Banco Central de Honduras (BCH), y, Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), enfocada en el posible impacto en el sector y en los resultados del RAP.

3. Riesgo de Mercado

El Departamento de Riesgos y Cumplimiento presentó reportes mensuales en el Comité de Riesgos y planes de acción ante el Consejo Directivo, que incluyen el monitoreo de los principales indicadores macroeconómicos del país, revisión de los principales acontecimientos internacionales y nacionales, escenarios de estrés de la cartera de inversiones en moneda extranjera en función del comportamiento histórico de la tasa de cambio y la exposición ante variaciones en las tasas de interés, todo esto bajo el enfoque de monitorear, administrar y mitigar el riesgo de precio y riesgo de tasa de interés.

En este sentido, se alertó sobre la tendencia decreciente de la inflación, el aumento en las tasas de interés pasiva y en la depreciación del lempira frente al dólar, así como el posible impacto de estos indicadores sobre la rentabilidad del portafolio del RAP.

4. Riesgo Operativo

La gestión de riesgo operativo del Régimen de Aportaciones Privadas (RAP) es un componente esencial, ya que, en la administración de los fondos, así como sus activos y pasivos se enfrenta a los desafíos inherentes a esta, como ser cambios en la tecnología y cambios regulatorios. En este contexto, la identificación, evaluación y mitigación de eventos de riesgo operativo se convierten en aspectos críticos para preservar la estabilidad financiera y cumplir con las obligaciones a largo plazo con los beneficiarios.

Esta gestión incluye la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de todos los riesgos que a este nivel esté expuesta la institución y en función de esto ha establecido y actualizado políticas, manuales y procedimientos que se adecuan a su rubro tomando en consideración la normativa regulatoria vigente, mejores prácticas y las circunstancias del año 2024.

El RAP define el Riesgo Operativo como la probabilidad de ocurrencia de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, la infraestructura o causadas por eventos externos originados por la naturaleza o terceras personas.

La gestión de los riesgos se realiza en tres líneas de defensa:

- I. Áreas funcionales y operativas (Son los dueños de sus riesgos operativos y son los responsables por su gestión, incluyendo la identificación y el escalamiento de estos y su mitigación).
- II. Gerencia de Riesgos, Cumplimiento y Seguridad de la Información.
- III. Auditoría Interna.

Estas líneas de defensa cuentan con el acompañamiento del Consejo Directivo y los Comités de Riesgos y Cumplimiento. Este acompañamiento se ve reflejado en la aprobación de los recursos humanos y materiales presupuestados y en la definición de objetivos dentro del plan estratégico institucional, siendo una de las perspectivas de dicho plan la gestión de riesgos.

La institución cuenta con un sistema de gestión del riesgo operativo para llevar a cabo una adecuada identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de los riesgos, que incorpora valoraciones cualitativas y cuantitativas de medición que permitan determinar la frecuencia e impacto en consonancia con el perfil de riesgo aceptado por la institución.

El RAP estableció criterios para determinar el tratamiento a aplicar en los riesgos identificados, es decir:

- a) Evitarlo o eliminarlo.
- b) Asumirlo, reducirlo o eliminarlo.
- c) Transferirlo o compartirlo.
- d) Aceptar el Riesgo.

El modelo implementado permite identificar los riesgos según su probabilidad y criticidad en 5 niveles, siendo los que se ubican en el nivel Muy Bajo y Bajo, los que son aceptables, pero aquellos ubicados en el nivel Medio, Alto y Crítico, deben ser administrados con prioridad media, alta y muy alta.

Adicionalmente, realizamos pruebas de estrés a controles de los procesos críticos del RAP, la que consistió en verificar atributos de los controles como ser: tipo de control, nivel de automatización, documentación, estado de asignado, estado de implementación y frecuencia de ejecución, con el objetivo de asignar un nivel de mitigación a estos.

5. Riesgo de Tecnología de la Información

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, mantiene un seguimiento periódico de los riesgos identificados en el área de Tecnología de Información y Comunicación a través de la matriz institucional de riesgos, así como de los planes de acción para fortalecer los controles que necesitan mayor efectividad.

Durante el mes de diciembre de 2022, el regulador emitió la circular 025-2022 “Normas Para La Gestión De Tecnologías De Información, Ciberseguridad Y Continuidad Del Negocio”, norma que tiene por objeto regular la gestión de tecnologías de información, continuidad del negocio, seguridad de la información y ciberseguridad en las Instituciones supervisadas.

Adicionalmente, durante el segundo semestre de 2024, se realizó la evaluación y actualización de las matrices de riesgo correspondiente al área de Seguridad de la Información, matrices de riesgo de infraestructura, desarrollo, gestión de base de datos,

plataformas y aplicaciones y aseguramiento de la calidad (QA), donde se identificaron los riesgos que pueden afectar a la Institución, así como los controles existentes y medidas de mitigación para reducir la probabilidad de ocurrencia o reincidencia.

Adicionalmente, realizamos pruebas de estrés a controles de los procesos de la Gerencia de Tecnología de la Información, la que consistió en verificar atributos de los controles como ser: tipo de control, nivel de automatización, documentación, estado de asignado, estado de implementación y frecuencia de ejecución, con el objetivo de asignar un nivel de mitigación a estos.

A su vez, se brinda un acompañamiento permanente a las modificaciones o implementaciones en los sistemas de información institucionales, así como a la gestión de ciberseguridad en el teletrabajo, donde se establecieron los controles a ejecutarse y los documentos necesarios con el fin de mitigar los riesgos y debilidades identificadas.

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento evalúa los reglamentos, políticas, adquisiciones y procesos, que, de manera directa o indirecta se relacionen con la gestión de las tecnologías de información, con el objetivo de administrar adecuadamente los riesgos.

El Área de Tecnología de la Información dirige esfuerzos para optimizar los servicios que presta a las diferentes áreas a través de la implementación de herramientas y servicios que tienen un impacto directo en la Institución.

Durante el periodo de análisis se observa que se ha mantenido un rendimiento y una disponibilidad óptima de la red institucional verificando el funcionamiento continuo de los servicios críticos. Durante el periodo bajo análisis se observa que, a través de la mesa de ayuda se han brindado soluciones a las solicitudes ingresadas por los colaboradores del RAP en un promedio de tiempo óptimo.

6. Riesgo Legal

La Gerencia Legal fue responsable de organizar y liderar las actividades de asesoramiento legal referente a las decisiones, operaciones y normas vinculadas a la institución. La Unidad de Riesgos, acompañó esta gestión revisando las demandas en contra y a favor de la institución, dando seguimiento a las acciones ejecutadas para fortalecer los controles que disminuyan la probabilidad perdida o de otras demandas, asimismo validó la existencia y vigencia de los contratos que nuestra institución mantiene con sus proveedores. Toda la información que se genera de esta revisión y seguimiento se remite semestralmente al ente regulador y es presentada en el Comité de Riesgos y Consejo Directivo del RAP.

Adicionalmente, se revisó frecuentemente el marco regulatorio con el objetivo de adoptar las medidas necesarias en el fiel cumplimiento de la ley.

7. Riesgo Estratégico

La institución cuenta con un Plan Estratégico aprobado por el Consejo Directivo donde se establece el mapa estratégico basado en 4 perspectivas con objetivos definidos, indicadores y métricas de evaluación para el seguimiento de la estrategia institucional. En este sentido, las áreas funcionales reportan al encargado de planificación estratégica de forma mensual el resultado de los objetivos correspondientes. El encargado de planificación consolida la información para exponerla a la administración.

Esta consolidación recibe el nombre de Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecards) mediante el cual se monitorean los indicadores estratégicos de forma periódica. El Balanced Scorecards, además se basa en el plan de trabajo anual donde se detallan todas las actividades y procesos que deben seguir las áreas para alcanzar las metas propuestas, por lo que permite identificar y corregir cualesquiera desviaciones significativas que ponga en peligro el logro de los objetivos institucionales.

La Unidad de Riesgos, ejecuta las actividades descritas en el Manual de Gestión de Riesgo Estratégico, que contiene la metodología para evaluar este riesgo basada en estándares y mejores prácticas internacionales.

La gestión de riesgo permite reducir la probabilidad de pérdida como consecuencia de la imposibilidad de implementar apropiadamente los planes de negocio, estrategias, decisiones de mercado, asignación de recursos y la incapacidad para adaptarse a los cambios en el entorno. Asimismo, abarca el riesgo que emerge de la pérdida de participación en el mercado y/o disminuciones en los ingresos que puedan afectar la situación financiera de la institución.

Es importante resaltar el compromiso que ha tomado la institución por medio de la administración de hacer de conocimiento de todos los colaboradores los objetivos estratégicos, así como las metas propuestas para este nuevo año y así facilitar el cumplimiento de estas.

8. Riesgo Reputacional

Para la gestión del riesgo reputacional, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento con apoyo de la Gerencia Comercial mantuvo un monitoreo frecuente de redes sociales, Landing Page y otras fuentes de información que permiten conocer la percepción de los afiliados y otros grupos de interés.

Estas medidas permitieron disminuir la posibilidad de pérdida debido a la formación de una opinión pública negativa sobre los servicios prestados por la institución (fundada o infundada), que fomente la creación de mala imagen o posicionamiento negativo ante el usuario.

A continuación, se describen las principales actividades realizadas:

- Revisión del Libro de Quejas o Felicitaciones.
- Validación de las Hojas de Reclamación.
- Monitoreo de las Redes Sociales y medios de comunicación.
- Se monitorearon los periódicos locales y medios digitales con el fin de evitar, detener o pronunciarse sobre la divulgación de noticias que afecten la imagen de la institución.
- Atención de la mesa de ayuda: Se dio seguimiento a los reclamos ingresados por nuestros afiliados a través de llamadas telefónicas, WhatsApp, correo electrónico y otros canales de comunicación que se registran en la mesa de ayuda institucional.

- Asimismo, se está trabajando con socios estratégicos que nos ayudan difundir publicidad efectiva que genere un impacto positivo de nuestros afiliados.

9. Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento brinda el apoyo a las diferentes áreas de la institución a gestionar controles para mitigar los riesgos de lavado de activos así mismo vela por el cumplimiento de las actividades establecidas por el ente regulador y las mejores prácticas internacionales en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Como parte de estas funciones, se realiza un monitoreo de los productos ofrecidos por la institución para detectar posibles inconsistencias en las transacciones que puedan representar riesgos financieros o pérdidas para la organización.

Además, se realizan revisiones periódicas para asegurar el cumplimiento de los procesos de debida diligencia basados en normativas internas como externas. Con el fin de promover una cultura de prevención, se realizan capacitaciones e inducciones periódicas dirigidas a todos los colaboradores y directores de la institución.

Parte de las actividades ejecutadas en el segundo semestre del 2024 fueron las siguientes:

- El área de cumplimiento en conjunto con el área de tecnología continúa trabajando en la actualización de aplicaciones y ajustes a los sistemas con los controles respectivos, con el objetivo de eliminar procesos manuales y minimizar los tiempos de respuesta a las áreas operativas y comerciales para que puedan brindar una atención más rápida y segura a nuestros afiliados y empresas.
- El área de cumplimiento realiza revisiones periódicas de los afiliados y empresas nuevas con el objetivo de validar que se cumplan los procesos de identificación establecidos y mitigar los reprocesos, dichos resultados son presentados en comité de cumplimiento y las áreas responsables de la ejecución de dichos procesos.
- Para el segundo semestre del 2024 se impartieron capacitaciones y talleres para personal de las áreas comerciales en las agencias a nivel nacional, así como gerentes, jefes, supervisores y miembros del Consejo Directivo con la finalidad para fomentar la cultura de prevención de lavado de activos.
- Revisión de alertas generadas por las operaciones de cada uno de los productos que actualmente ofrece la institución. Así como brindar respuesta a los oficios de requerimientos de información recibidos por los entes de regulatorios y judiciales.
- Revisión y actualización de los factores que forman parte de la matriz de riesgos para conocer el nivel de exposición a los cuales la institución esta expuestas, así como la aplicación de controles que permitan mitigar este riesgo.
- Actualización y seguimiento de la matriz de cumplimiento normativo que nos permite conocer que normativa emitida por la CNBS es aplicable a la institución.