

**INFORME ANUAL SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO DEL GRUPO  
FINANCIERO FICOHSA APLICABLE A SUS VEHICULOS:**

**BANCO FICOHSA**

**FICOHSA TARJETAS**

**FICOHSA SEGUROS**

**ENERO 2015 – DICIEMBRE 2015**

---

Fernanda María Zavala Cáceres

*Riesgos Institucionales*

**I. INFORMACION GENERAL****1.1 OBJETIVO**

El objetivo de este Informe es dar a conocer la Gestión del Riesgo Operativo del Grupo Financiero Ficohsa para el año 2015 a fin de mostrar la identificación, evaluación y comunicación del riesgo operativo y la eficacia de los procesos de gestión que se tuvo durante el año. Teniendo como principal propósito el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el marco regulatorio local además de las Políticas Corporativas de Grupo Financiero Ficohsa para la Gestión del Riesgo Operativo así como para la Gestión Integral de Riesgos.

**1.2 ALCANCE**

Este informe es aplicable y abarca a todas las Unidades de Negocios del Grupo Financiero Ficohsa para el periodo comprendido entre 1 de Enero 2015 a 31 de Diciembre de 2015.

## **II. GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO – LOGROS DEL 2015**

Durante el año 2015 los vehículos que conforman el Grupo Financiero Ficohsa llevaron a cabo las actividades de gestión de riesgo operativo establecidas dentro del manual de riesgo operativo del grupo financiero. A continuación se detallan los principales resultados de la gestión realizada a lo largo del año:

### **2.1 POLÍTICAS SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO**

Durante el primer semestre de 2015 se realizó la emisión de políticas adicionales o complementarias al Manual de Gestión de Riesgo Operativo, las mismas están enfocadas en dos temas principales:

- Política de aprobación de nuevos productos, servicios y procesos y modificación a los existentes.
- Proceso para el análisis, reporte y registro de las pérdidas operacionales.

Durante el segundo semestre de 2015 se aprobaron las siguientes políticas complementarias a la Gestión del Riesgo Operativo, así como los cambios al Manual de Gestión de Riesgo Operativo:

- Política de Administración de Riesgo de Fraude.
- Política de Detección de Puntos de Compromiso.
- Política de Escalamiento de Fraudes.
- Manual de Gestión de Riesgo Operativo: Se realizó la revisión anual del manual de gestión de riesgo operativo, con el fin de implementar mejoras al proceso de gestión del riesgo operativo. Algunos puntos incluidos son:
  - Referencia a la Política de Aprobación de Nuevos Productos, Servicios y Procesos Críticos y Modificación de los Existentes.
  - Inclusión de los límites de tolerancia de pérdidas operacionales versus ingresos presupuestados y perfil de riesgo previamente aprobados por el Comité de Riesgos en el mes de Agosto de 2015.
  - Eliminación de la referencia al reporte mensual de base de datos de pérdida operacional por el reporte de pérdidas operacionales (P&L).

### **2.2 PROCESO DE APROBACIÓN Y REPORTE DE PÉRDIDAS OPERATIVAS**

Grupo Financiero Ficohsa cuenta con un proceso mensual de reporte de pérdidas operacionales inherentes a la naturaleza del negocio, las cuales son monitoreadas de forma independiente por el área de Riesgos a fin de determinar los planes de acción requeridos para subsanar las mismas.

### **2.3 PROGRAMA TRIMESTRAL DE AUTOEVALUACIÓN DE RIESGO OPERATIVO**

Grupo Financiero Ficohsa cuenta con un programa trimestral de auto-evaluaciones de riesgo operativo, el cual es ejecutado por todas las áreas de todas las empresas, a fin de identificar de manera temprana los riesgos inherentes a cada proceso y proceder a su mitigación por medio de controles y planes de acción correctiva. Durante el 2015, se llevaron a cabo los cuatro (4) ejercicios de auto-evaluación tanto en Banco Ficohsa Honduras, Ficohsa Tarjetas (Alcance) y Ficohsa Seguros. Asimismo el programa de auto-evaluaciones fue implementado en Ficohsa Pensiones y Cesantías durante el segundo semestre del 2015.

### **2.4 PROGRAMA DE CAPACITACIONES DE GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO**

Durante el primer semestre se impartieron capacitaciones sobre la gestión del riesgo operativo a los distintos niveles organizacionales como se detalla a continuación:

- Capacitación obligatoria de Riesgo Operativo para todo el personal de nuevo ingreso.
- Entrenamiento a profundidad de la gestión del riesgo operativo a los nuevos gestores de riesgo de Grupo Financiero Ficohsa.

Asimismo en el segundo semestre se lanzó el entrenamiento virtual denominado “Introducción a la Gestión del Riesgo Operativo”, el cual fue habilitado para todo el personal de Grupo Financiero Ficohsa.

### **2.5 CONTINUIDAD DE NEGOCIOS**

A continuación se detallan las actividades referentes a la continuidad de negocio desarrolladas durante el 2015:

- Establecimiento de la nueva metodología de Continuidad de Negocios.
- Ejecución de pruebas de DRP en distintos sistemas críticos del Grupo Financiero Ficohsa.
- Actualización de estructuras de áreas y árboles de llamadas, así como el nombramiento de los Coordinadores de Área y actualización de los brigadistas de cada edificio.
- Concientización de Dengue y Chinkungunya. Medidas preventivas a tomar e información General a través de Recursos Humanos, Responsabilidad Social.
- Creación del Comité de Manejo de Crisis.
- Se realizó el calendario de los simulacros de evacuación 2015 para Tegucigalpa y SPS con resultados satisfactorios. Plaza Victoria: 19 de noviembre de 2015. Edificio Clarión: 20 de noviembre de 2015.

## **2.6 REVISIONES INDEPENDIENTES DE GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO**

Durante el año, el área de Riesgos Institucionales llevaron acabo diferentes revisiones independientes de temas relacionados al riesgo operativo y fraude. A continuación se listan las revisiones independientes realizadas en el 2015:

- Revisión Procesos de Logística – Embose / Entrega
- Revisión de Procesos de Agencias y Canales
- Propuesta de la Guía de Autenticación de Clientes en Agencias
- Revisión de la Guía de Autenticación de Clientes en Call Center
- Revision Política de Adquirencia.
- Revisión Horizontal de los Procesos de Cobros
- Revisión Horizontal del Proceso de Siniestros
- Revisión del Proceso de Transferencias Internacionales de Banca Corporativa
- Revisión del Proceso de Castigos
- Revisión del Proceso de Finiquitos