**CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO**

# INTRODUCCIÓN

Aun cuando la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) no ha emitido una norma que estipule los lineamientos para la gestión del riesgo operativo en las Instituciones de Microfinanzas que regula, con excepción del riesgo tecnológico[[1]](#footnote-1), es muy probable que la IMF a su cargo tenga aprobadas políticas en relación a la administración del riesgo operativo.

Por tal motivo, el cuestionario tiene el propósito de conocer los enfoques que el sector de IMF está adoptando en este campo. Para una mejor compresión del cuestionario se adjunta un glosario de términos y una clasificación de eventos de riesgo operativo con sus respectivos ejemplos.

El diagnóstico resultante permitirá a la CONAMI preparar una norma sobre gestión de riesgo operativo adecuada a la realidad de las IMF y a las mejores prácticas de instituciones financieras con similar perfil de operaciones.

# GLOSARIO

**Riesgo operativo**: “*Es el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallos en los procesos, personal y sistemas internos o bien por causa de eventos externos. Incluye el riesgo legal pero excluye a los riesgos reputacional, estratégico y sistémico*.”[[2]](#footnote-2)

**Gestión de riesgo operativo**: Proceso de identificación, análisis y cuantificación de la probabilidad de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de eventos de riesgo operativo, así como de las acciones preventivas, correctivas y mitigadoras correspondientes.

**Evento**: Suceso o serie de sucesos, internos o externos a la IMF, originados por la misma causa, que ocurren todos durante un mismo período de tiempo.

**Cuasi evento**: Evento de riesgo operativo que no resulta en pérdidas monetarias.

**CATEGORÍAS DE RIESGO OPERATIVO**

A continuación se presenta un esquema de eventos de riesgo operativo (excluyendo riesgo tecnológico)[[3]](#footnote-3):

| **CATEGORÍA** | **DEFINICIÓN** | **SUBCATEGORIA** | **EJEMPLOS** |
| --- | --- | --- | --- |
| Fraude interno | Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar regulaciones, leyes o políticas empresariales (excluidos los eventos de diversidad / discriminación) en las que se encuentra implicada, al menos, una parte interna a la empresa | Actividades no autorizadas | - Operaciones no reveladas intencionalmente  - Operaciones no autorizadas con pérdidas monetarias  - Valoración errónea intencional de posiciones |
| Hurto y fraude | - Fraude  - Depósitos sin valor  - Hurto, extorsión, malversación o robo  - Apropiación indebida de activos  - Destrucción dolosa de activos  - Falsificación  - Utilización de cheques sin fondos  - Contrabando  - Apropiación de cuentas o de identidad  - Incumplimiento o evasión intencional de impuestos  - Soborno o cohecho  - Abuso de información privilegiada |
| Fraude externo | Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar la legislación, por parte de un tercero | Hurto y fraude | - Hurto o robo  - Falsificación  - Utilización de cheques sin fondos |
| Seguridad de los sistemas | - Daños por ataques informáticos  - Robo de información con pérdidas monetarias |
| Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo | Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, sobre el pago de reclamaciones por daños personales, o sobre casos relacionados con la discriminación | Relaciones laborales | - Cuestiones relativas a remuneración, prestaciones sociales, extinción de contratos  - Organización laboral |
| Higiene y seguridad en el trabajo | - Accidentes en general (resbalones, caídas)  - Casos relacionados con las normas de higiene y seguridad en el trabajo  - Indemnización a los trabajadores |
| Diversidad y discriminación | - Todo tipo de discriminación |
| Clientes, productos y prácticas empresariales | Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional frente a clientes concretos (incluidos requisitos fiduciarios y de adecuación), o de la naturaleza o diseño de un producto | Adecuación, divulgación de información y confianza | - Abusos de confianza  - Incumplimiento de pautas  - Apropiamiento o divulgación de información  - Violación de la privacidad de clientes minoristas  - Quebrantamiento de privacidad  - Ventas agresivas  - Pérdidas de cuentas  - Mal uso de información confidencial  - Responsabilidad del prestamista |
| Prácticas empresariales o de mercado impropias | - Prácticas anti competencia  - Prácticas impropias comerciales y de mercado  - Manipulación del mercado  - Comercialización de información privilegiada a favor de la empresa  - Actividades no autorizadas  - Lavado de dinero |
| Productos defectuosos | - Defectos del producto  - Error de modelo |
| Selección, patrocinio y riesgos | - Fallida investigación a clientes y según los protocolos  - Superación de los límites de exposición frente a clientes |
| Actividades de asesoramiento | - Litigios sobre resultados de las actividades de asesoramiento |
| Ejecución, entrega y gestión de procesos | Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores | Recepción, ejecución mantenimiento de operaciones | - Comunicación defectuosa  - Errores de introducción de datos mantenimiento o descarga  - Incumplimiento de plazos o de responsabilidades  - Ejecución errónea de modelos o sistemas  - Error contable  - Atribución a entidades erróneas  - Errores en otras tareas  - Fallo en la entrega  - Fallo en la gestión del colateral  - Mantenimiento de datos de referencia |
| Seguimiento y Monitoreo | - Incumplimiento en la obligación reportar  - Inexactitud de informes externos (incurriendo en pérdidas) |
| Aceptación de clientes y documentación | - Extravío de autorizaciones o rechazos de clientes  - Documentos jurídicos inexistentes o incompletos |
| Gestión de cuentas de clientes | - Acceso no autorizado a cuentas  - Registros incorrectos de clientes (incurriendo en pérdidas)  - Pérdida o daño de activos de clientes por negligencia |
| Contrapartes comerciales | - Fallos con contrapartes no-clientes  - Otros litigios con contrapartes distintas de clientes |
| Distribuidores y proveedores | - Subcontratación  - Litigios con distribuidores |

**CUESTIONARIO**

Por favor dar respuesta en un archivo Word o Excel a las siguientes preguntas. Sus respuestas serán manejadas con total discreción y sólo serán usadas para el propósito antes expuesto.

1. ¿Tiene aprobada la IMF políticas, lineamientos, procedimientos, estrategias o normas internas para la gestión del riesgo operativo? Explique indicando instancia y fecha de aprobación. Si son varias, detalle cada una.
2. ¿Quién es el responsable de la gestión del riesgo operativo?
3. ¿Cómo se vigila el riesgo operativo?
4. ¿Cuál es la definición de riesgo operativo que usa la IMF?
5. ¿Cómo clasifican las distintas fuentes de riesgo operativo? (No incluya las áreas cubiertas por la Norma sobre Gestión de Riesgo Tecnológico para Instituciones de Microfinanzas).
6. ¿Qué métodos usa para cuantificar las pérdidas monetarias debidas a eventos de riesgo operativo?
7. ¿Contempla sus políticas cuasi eventos?
8. ¿Usan un esquema de clasificación de eventos y cuasi eventos, y cuáles son?
9. ¿Qué métodos utiliza para cuantificar el riesgo operativo, tanto respecto al impacto como su probabilidad?
10. ¿Por cuánto tiempo mantienen los registros históricos de eventos de riesgo operativo?
11. ¿Y en el caso de los cuasi eventos?
12. ¿Ha desarrollado o adquirido sistemas para el apoyo en la gestión del riesgo operativo? Esto se refiere a sistemas para el registro de eventos de riesgo operativo, identificación de interrelaciones entre distintas fuentes de riesgo operativo, pérdida monetaria asociada a los eventos.
13. ¿Cuál es el proceso de análisis luego de un evento (o cuasi evento)?
14. ¿Se modifican los esquemas de mitigación producto de ese análisis?

Enviar las respuestas a más tardar el día **viernes, 20 de noviembre del corriente año**, en físico y por medio de correo electrónico a [kmiranda@conami.gob.ni](mailto:kmiranda@conami.gob.ni), y [correo@conami.gob.ni](mailto:correo@conami.gob.ni). Si tienen consultas sobre este cuestionario por favor enviarlas también a estas direcciones para que puedan ser atendidas.

1. Resolución CD-CONAMI-017-01AGO21-2014, Norma sobre Gestión de Riesgo Tecnológico para Instituciones de Microfinanzas. [↑](#footnote-ref-1)
2. Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. Principios para la Sana Gestión del Riesgo Operativo. 2011. [↑](#footnote-ref-2)
3. Adaptado de David Pacheco López. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile. Riesgo Operacional: Conceptos y Mediciones. Santiago de Chile, Agosto 2009. [↑](#footnote-ref-3)