



ASOBANCARIA

Construyendo
la **Confianza** y **Solidez** del sector financiero

Sistema de Administración de Riesgo Operacional – SARO

Capacitación gremial a terceros

Vicepresidencia Técnica
Dirección Financiera y de Riesgos

22 de agosto de 2018



Público asistente

- Representante Legal de la empresa o su delegado.
- Áreas gerenciales y administrativas encargadas de la administración de riesgos o de los procesos críticos (funcionarios del área de formación encargada de replicar la capacitación).
- Áreas de auditoría interna de cada tercero.

El ideal es que cada tercero replique esta presentación a todas las áreas de la organización involucradas en el cumplimiento del servicio





Agenda

- 1 Objetivo
- 2 ¿Qué es riesgo operativo (RO)?
- 3 Riesgos asociados al RO
- 4 Antecedentes y gestión del RO en Colombia
- 5 Factores de riesgo
- 6 Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO
- 7 Etapas del SARO
- 8 Seguridad de la información y continuidad del negocio



Agenda

9

Clasificación eventos de riesgo RO

10

Servicio contratado con el tercero

11

Riesgos y eventos / ciclo de los eventos de riesgo operacional

12

¿Qué se espera de la gestión de los terceros?



Agenda

- 1 **Objetivo**
- 2 ¿Qué es riesgo operativo (RO)?
- 3 Riesgos asociados al RO
- 4 Antecedentes y gestión del RO en Colombia
- 5 Factores de riesgo
- 6 Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO
- 7 Etapas del SARO
- 8 Seguridad de la información y continuidad del negocio



Objetivo

- a) Capacitar a los proveedores o terceros con los que nuestras entidades agremiadas tienen relaciones contractuales, y cuyo servicio involucra procesos y sistemas claves para la operación y cumplimiento de objetivos estratégicos de nuestras afiliadas.

- b) Concientizar a los proveedores y terceros sobre la importancia identificar, controlar y realizar seguimiento de los riesgos operacionales presentes en sus servicios y procesos.

- c) Identificar debilidades en el servicio contratado y oportunidades de mejora en los procesos.



Agenda

- 1 Objetivo
- 2 ¿Qué es riesgo operativo (RO)?
- 3 Riesgos asociados al RO
- 4 Antecedentes y gestión del RO en Colombia
- 5 Factores de riesgo
- 6 Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO
- 7 Etapas del SARO
- 8 Seguridad de la información y continuidad del negocio



¿Qué es riesgo operativo (RO)?

1.



Personas

2.



Procesos

3.



Sistemas

4.

**Eventos
externos**



“ La posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores”



Agenda

- 1 Objetivo
- 2 ¿Qué es riesgo operativo (RO)?
- 3 Riesgos asociados al RO**
- 4 Antecedentes y gestión del RO en Colombia
- 5 Factores de riesgo
- 6 Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO
- 7 Etapas del SARO
- 8 Seguridad de la información y continuidad del negocio



Riesgos asociados al RO

RIESGO LEGAL: :“Posibilidad de pérdida en que incurre una entidad al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales.”

RIESGO REPUTACIONAL: “Posibilidad de pérdida en que incurre una entidad por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales. “



Agenda

- 1 Objetivo
- 2 ¿Qué es riesgo operativo (RO)?
- 3 Riesgos asociados al RO
- 4 Antecedentes y gestión del RO en Colombia**
- 5 Factores de riesgo
- 6 Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO
- 7 Etapas del SARO
- 8 Seguridad de la información y continuidad del negocio



Antecedentes y gestión del RO en Colombia

1975

- Comité de Basilea

1995

- Expedición Circular Básica Contable y Financiera que regula, entre otros, los riesgos asociados a la operación de cada entidad.

2006

- Expedición Circular Externa 48 que estableció instrucciones para la implementación del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO).

2007

- Expedición Circular Externa 41 estableció que en el marco del SARO las entidades deben diseñar, programar y coordinar **planes de capacitación anuales** para sus empleados y para los **terceros** con quienes existe una relación contractual y desempeñan funciones para la entidad.



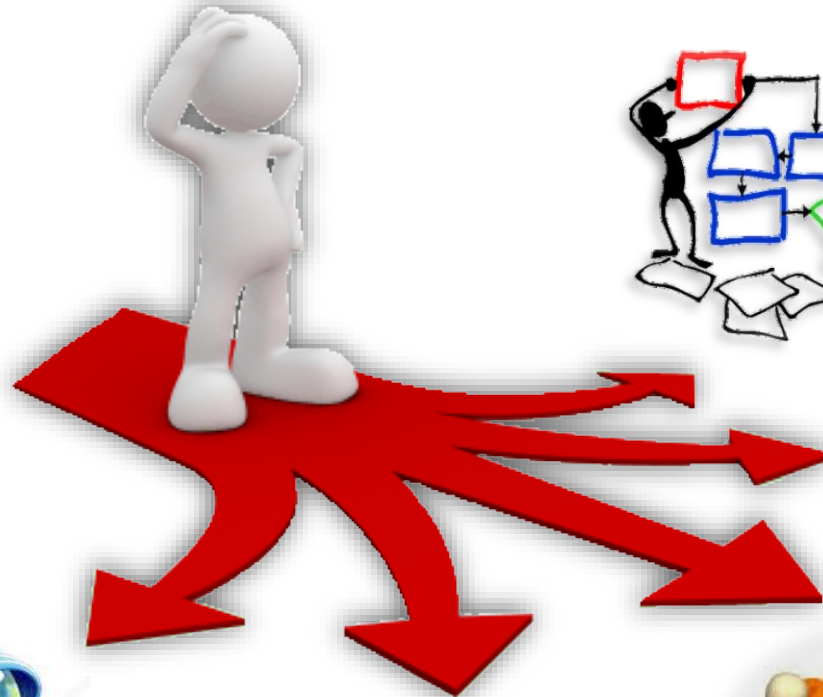
Agenda

- 1 Objetivo
- 2 ¿Qué es riesgo operativo (RO)?
- 3 Riesgos asociados al RO
- 4 Antecedentes y gestión del RO en Colombia
- 5 Factores de riesgo**
- 6 Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO
- 7 Etapas del SARO
- 8 Seguridad de la información y continuidad del negocio



Factores de Riesgo:

“Fuentes generadoras de riesgos operativos que pueden generar pérdidas”



Procesos



Tecnología

- Hardware
- Software
- Telecomunicaciones



Recurso humano

- Vinculación directa
- Vinculación indirecta (Outsourcing)



Externos

- Fuerza la de naturaleza
- Ocasionado por terceros



Infraestructura

- Edificios
- Espacios de trabajo
- Almacenamiento
- Transporte



Ejemplos

Procesos



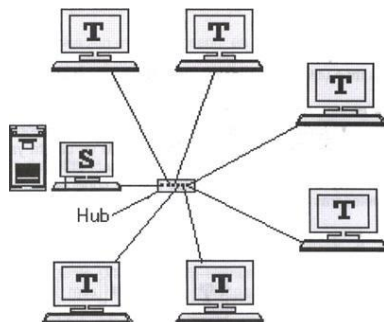
El pago de un cheque con limite de montos

Recursos humanos



Errores, omisiones o inoportuna ejecución de los operaciones.

Tecnología



Fallas o indisponibilidad de los sistemas.

Eventos externos



Asalto en una sucursal de las Entidades.

Infraestructura



Afectaciones en la infraestructura de oficinas o sucursales que puedan generar pérdidas.



Agenda

- 1 Objetivo
- 2 ¿Qué es riesgo operativo (RO)?
- 3 Riesgos asociados al RO
- 4 Antecedentes y gestión del RO en Colombia
- 5 Factores de riesgo
- 6 Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO**
- 7 Etapas del SARO
- 8 Seguridad de la información y continuidad del negocio



¿Qué es SARO?



“Conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo operativo, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales las entidades vigiladas identifican, miden, controlan y monitorean el riesgo operativo”.



Agenda

- 1 Objetivo
- 2 ¿Qué es riesgo operativo (RO)?
- 3 Riesgos asociados al RO
- 4 Antecedentes y gestión del RO en Colombia
- 5 Factores de riesgo
- 6 Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO
- 7 Etapas del SARO**
- 8 Seguridad de la información y continuidad del negocio

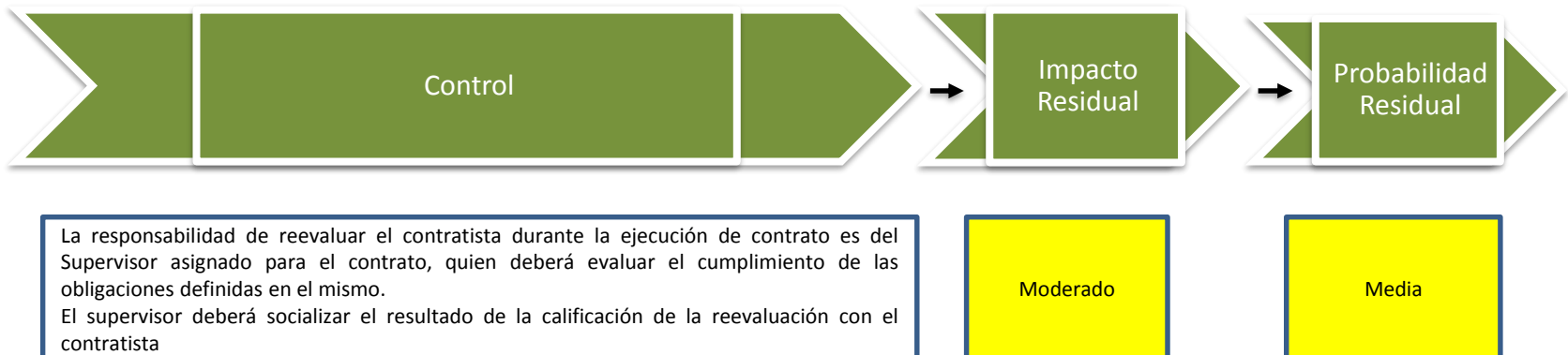
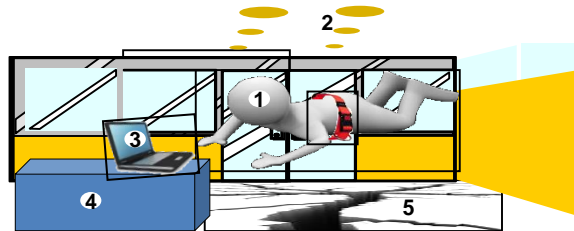
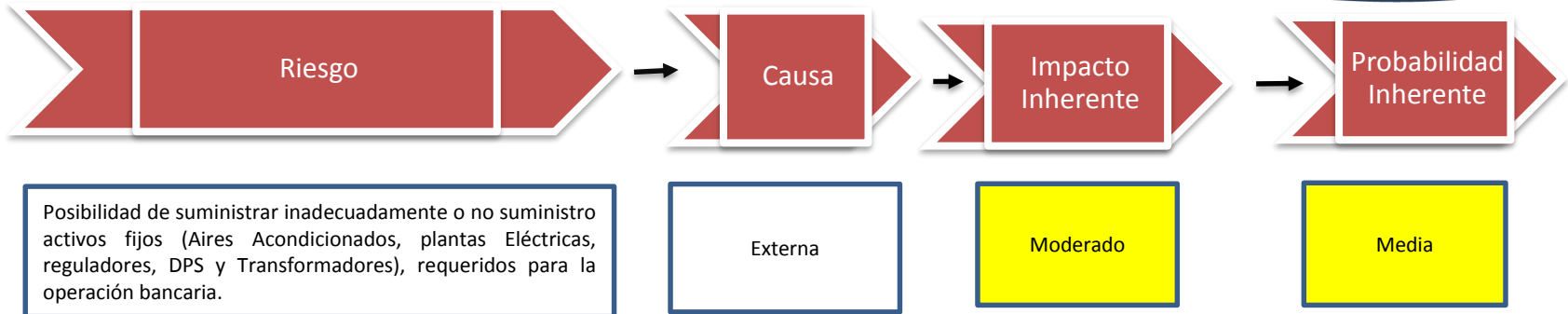


Etapas del SARO





Ejemplos





Agenda

- 1 Objetivo
- 2 ¿Qué es riesgo operativo (RO)?
- 3 Riesgos asociados al RO
- 4 Antecedentes y gestión del RO en Colombia
- 5 Factores de riesgo
- 6 Sistema de Administración de Riesgo Operativo - SARO
- 7 Etapas del SARO
- 8 Seguridad de la información y continuidad del negocio**



Seguridad de la información

Tercerización o Outsourcing

- Niveles de servicio y operación.
- Acuerdos de confidencialidad
- Restricciones sobre el software
- Normas de seguridad informática y física.
- Procedimientos y controles para la entrega y destrucción de la información.
- Planes de contingencia y continuidad.





Plan de continuidad del negocio





Agenda

9

Clasificación eventos de riesgo RO

10

Servicio contratado con el tercero

11

Riesgos y eventos / ciclo de los eventos de riesgo operacional

12

¿Qué se espera de la gestión de los terceros?



Clasificación de los eventos de riesgo



Fraude Externo: Actos, realizados por una persona externa a la entidad, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes.

Falsificación
Robo
Hackers



Fraude interno: Actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la entidad o incumplir normas o leyes, en los que está implicado, al menos, un empleado o administrador de la entidad.

Deslealtad de empleados
Uso indebido de información



Relaciones laborales: Actos que son incompatibles con la legislación laboral, con los acuerdos internos de trabajo y, en general, la legislación vigente sobre la materia.

Demandas por
discriminación
Violación de normas
laborales



Clasificación de los eventos de riesgo



Cientes: Fallas negligentes o involuntarias de las obligaciones frente a los clientes y que impiden satisfacer una obligación profesional frente a éstos.

- Mal uso de la información confidencial de clientes.
- Actividades comerciales inadecuadas en cuentas propias.
- Venta de productos no autorizados.



Daños a activos físicos: Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de la entidad.

- Terrorismo.
- Vandalismo.
- Terremotos
- Daños involuntarios causados por clientes o usuarios



Clasificación de los eventos de riesgo



Fallas tecnológicas: Pérdidas derivadas de incidentes por fallas tecnológicas

- Caídas del software.
- Problemas de telecomunicaciones (Internet).
- Apagones públicos.



Ejecución administración de procesos: Pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de los procesos.

- Errónea entradas de datos.
- Documentación legal incompleta.



Agenda

9

Clasificación eventos de riesgo RO

10

Servicio contratado con el tercero

11

Riesgos y eventos / ciclo de los eventos de riesgo operacional

12

¿Qué se espera de la gestión de los terceros?



Agenda

9

Clasificación eventos de riesgo RO

10

Servicio contratado con el tercero

11

Riesgos y eventos / ciclo de los eventos de riesgo operacional

12

¿Qué se espera de la gestión de los terceros?



Agenda

9

Clasificación eventos de riesgo RO

10

Servicio contratado con el tercero

11

Riesgos y eventos / ciclo de los eventos de riesgo operacional

12

¿Qué se espera de la gestión de los terceros?



ASOBANCARIA

Construyendo
la **Confianza** y **Solidez** del sector financiero



CALL CENTER - Riesgos

Factores de riesgo	
Factores Internos	Riesgos
Recurso humano	Ausencia del recurso humano o de personal crítico Desconocimiento en la ejecución de procesos Actividades para beneficio propio o de terceros Apropiación indebida de activos propios o de terceros
Procesos	Concentración de actividades críticas o falta de segregación. Inadecuado diseño del proceso Inexistencia de estándares. Inadecuada definición de perfiles de cargos
Tecnología	Suspensión parcial o temporal de servicios tecnológicos (fallos de programación en gestión de cambios y diferencias entre los ambientes de pruebas y producción) Fallas en hardware, software o comunicaciones
Infraestructura	Infraestructura física inadecuada (edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte).
Factores Externos	
Eventos de la naturaleza	Terremoto, vendaval, huracán, inundación, incendio y descargas eléctricas (rayos)
Ocasionados por terceros	Robo, terrorismo, sabotaje, ataques de denegación de servicio, virus, intrusiones y hacking, incendio, vandalismo.



CALL CENTER - Eventos

Tipología de Riesgo	Eventos Presentados
Ejecución y administración de procesos	No generar el reporte del bloqueo por pérdida o robo de tarjetas puede dar lugar a fraudes que el banco deberá asumir mediante el reintegro del dinero al cliente. Incumplimiento de normas legales y reglamentarias (consulta en centrales de riesgo sin autorización) Ventas Inconsistentes Incumplir con el marco legal de higiene y seguridad industrial en los puestos de trabajo Ingreso de personal y/o dispositivos de almacenamiento no autorizados a las áreas restringidas.
Fallas tecnológicas	Fallas en aplicativos de consulta La indisponibilidad del servicio puede ocasionar incumplimiento de metas comerciales.
Clientes	Pérdida de documentación confidencial Inconformismo de clientes por atención inadecuada por parte de los funcionarios del call center.
Relaciones laborales	Demandas por incumplimientos en los acuerdos contractuales con los empleados (salud ocupacional)
Daños a activos físicos	Instalaciones sin las condiciones de seguridad adecuadas: biométricos, puertas de exclusiva, autorización de ingreso, sistemas antiincendios, sistemas de aire acondicionado.
Fraude Interno	Extracción no autorizada de información confidencial
Fraude Externo	Extracción no autorizada de información confidencial