



**MANUAL DE IDENTIFICACIÓN,  
COMUNICACIÓN Y REGISTRO DE  
EVENTOS DE PERDIDAS  
RELACIONADOS CON EL RIESGO  
OPERACIONAL DE HRE**

**FECHA:** 26/01/21  
**CODIGO:** RO-05  
**VERSIÓN:** 5

#### **OBJETIVOS**

El objetivo del presente documento es identificar los eventos de pérdida relacionados con el riesgo operacional que afecten tanto a HRE como a cualquiera de nuestros clientes.

#### **DESCRIPCION**

Este manual describe el circuito establecido para comunicar los riesgos operaciones identificados así como el registro definido.

#### **AMBITO DE APLICACIÓN**

Esté manual será de aplicación a todas las personas que integran HRE.

#### **ANEXOS**

- I. Identificación de eventos de pérdida
- II. Formulario de comunicación
- III. Análisis del evento de pérdida

#### **FECHA DE ENTRADA EN VIGOR**

20/11/2015 Entrada en vigor el presente procedimiento, publicado en intranet el 20/11/2015

#### **VERSIONES**

20/11/2015 Versión 1  
29/03/2016 Versión 2  
24/10/2106 Versión 3 Se incluye Anexo III – Análisis del evento de pérdida  
17/02/2017 Versión 4  
26/01/2021 Versión 5 Se actualiza el Anexo II y dirección del buzón de Control Interno.



**MANUAL DE IDENTIFICACIÓN,  
COMUNICACIÓN Y REGISTRO DE  
EVENTOS DE PERDIDAS  
RELACIONADOS CON EL RIESGO  
OPERACIONAL DE HRE**

**FECHA:** 26/01/21  
**CODIGO:** RO-05  
**VERSIÓN:** 5

## 1. INTRODUCCIÓN

El objetivo del presente documento es identificar los eventos de pérdida relacionados con el riesgo operacional, así como establecer el proceso de comunicación y registro definido en HRE.

## 2. DESCRIPCIÓN

Riesgo operacional es aquel que puede provocar pérdidas debido a errores humanos o como consecuencia de acontecimientos externos.

Es inherente a todas las actividades, productos, sistemas y procesos, y sus orígenes pueden ser muy variados: procesos, fraudes internos y externos, tecnológicos, recursos humanos, prácticas comerciales, desastres y proveedores.

Desde las áreas de HRE, es necesario identificar y comunicar todo evento de pérdida que afecte tanto a HRE como a cualquiera de nuestros clientes.

HRE debe mantener una base de datos histórica que contenga el registro sistemático de los diferentes tipos de pérdida y su coste, el cual debe incluir la pérdida económica originada por el evento así como los gastos adicionales en los que se incurra como consecuencia de dicho evento.

## 3. TIPOLOGÍAS EVENTOS DE PÉRDIDAS ASOCIADOS A RIESGO OPERACIONAL

### 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.

Categoría (nivel 2)	Eventos de pérdidas
Actividades no autorizadas	i) Operaciones no reveladas intencionalmente; ii) Operaciones no autorizadas con pérdidas monetarias y iii) Valoración errónea intencional de posiciones
Hurto y fraude	i) Fraude/fraude crediticio/depósitos sin valor Hurto/extorsión/malversación/robo; ii) Apropiación indebida de activos; iii) Destrucción dolosa de activos; iv) Falsificación; v) Utilización de cheques sin fondos; vi) Contrabando; vii) Aprobación de cuentas, de identidad, etc.; viii) Incumplimiento/evasión intencional de impuestos; ix) Soborno/cohecho; x) Abuso de información privilegiada



**MANUAL DE IDENTIFICACIÓN,  
COMUNICACIÓN Y REGISTRO DE  
EVENTOS DE PERDIDAS  
RELACIONADOS CON EL RIESGO  
OPERACIONAL DE HRE**

**FECHA:** 26/01/21  
**CODIGO:** RO-05  
**VERSIÓN:** 5

**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.

Categoría (nivel 2)	Eventos de pérdidas
Hurto y fraude	i) Hurto/robo, ii) Falsificación; iii) Utilización de cheques sin fondos
Seguridad de los sistemas	i) Daños por ataques informáticos; ii) 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

Categoría (nivel 2)	Eventos de pérdidas
Relaciones laborales	i) Cuestiones relativas a remuneración, prestaciones sociales, extinción de contratos; ii) Organización laboral
Higiene y seguridad en el trabajo	i) Imposibilidad en general (resbalones, caídas, etc.); ii) Casos relacionados con las normas de higiene y seguridad en el trabajo; iii) Indemnización a los trabajadores
Diversidad y discriminación	Todo tipo de discriminación

**Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas:**

Pérdidas derivadas de interrupción en los negocios o por fallos en los sistemas.

Categoría (nivel 2)	Eventos de pérdidas
Sistemas	i) Hardware; ii) Software; iii) Telecomunicaciones; y iv) Interrupción /incidencias en el suministro

**Daños a activos materiales:**

Pérdidas derivadas por daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros eventos.

Categoría (nivel 2)	Eventos de pérdidas
Desastres y otros acontecimientos	i) Pérdidas por desastres naturales; ii) Pérdidas humanas por causas externas (terrorismo, vandalismo)



**MANUAL DE IDENTIFICACIÓN,  
COMUNICACIÓN Y REGISTRO DE  
EVENTOS DE PERDIDAS  
RELACIONADOS CON EL RIESGO  
OPERACIONAL DE HRE**

**FECHA:** 26/01/21  
**CODIGO:** RO-05  
**VERSIÓN:** 5

**Cientes, productos y prácticas empresariales:**

Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional frente a clientes concretos o de la naturaleza o diseño de un producto.

Categoría (nivel 2)	Eventos de pérdidas
Adecuación, divulgación de información y confianza	i)Abusos de confianza/incumplimiento de pautas; ii)Apropiamiento / divulgación de información; iii)Violación de la privacidad de clientes minoristas; iv)Quebramiento de privacidad; v)Ventas agresivas; vi)Pérdidas de cuentas; vii) Mal uso de información confidencial; viii)Responsabilidad de prestamista
Prácticas empresariales o de mercado impropias	i)Prácticas de anti-competencia; ii)Prácticas impropias comerciales y de mercado; iii)Manipulación del mercado; iv)Comercialización de información privilegiada a favor de la empresa; v)Actividades no autorizadas; vi)Blanqueo de dinero
Productos defectuosos	i)Defectos del producto ii)errores de modelo
Selección, patrocinio y riesgos	i)Fallida investigación a clientes según los protocolos; ii)Superación de los límites de exposición frente a clientes
Actividades de asesoramiento	Litigios sobre resultados de 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.

Categoría (nivel 2)	Eventos de pérdidas
Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	i)Comunicación defectuosa; ii)Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga; iii)Incumplimiento de plazos o de responsabilidades; iv)Ejecución errónea de modelos/sistemas; v>Error contable/atribución a entidades erróneas; vi) Errores en otras tareas; vii)Fallo en la entrega; viii)Fallo en la gestión del colateral y ix)Mantenimiento de datos de referencia
Seguimiento y monitoreo	i)Incumplimiento en la obligación reportar; ii)Inexactitud de informes externos (incurriendo en pérdidas)
Aceptación de clientes y documentación	i)Extravío de autorizaciones/rechazos de clientes; ii)Documentos jurídicos inexistentes/incompletos
Gestión de cuentas de clientes	i)Acceso no autorizado a cuentas; ii)Registros incorrectos de clientes (incurriendo en pérdidas);iii)Pérdida o daño de activos de clientes por negligencia
Contrapartes comerciales	i)Fallos con contrapartes no-clientes; ii) Otros litigios con contrapartes distintas de clientes
Distribuidores y proveedores	i)Subcontratación; ii)Litigios con distribuidores



**MANUAL DE IDENTIFICACIÓN,  
COMUNICACIÓN Y REGISTRO DE  
EVENTOS DE PERDIDAS  
RELACIONADOS CON EL RIESGO  
OPERACIONAL DE HRE**

**FECHA:** 26/01/21  
**CODIGO:** RO-05  
**VERSIÓN:** 5

#### **4. COMUNICACIÓN EVENTOS DE PÉRDIDA**

Cualquier empleado que detecte la existencia de un posible evento de pérdida, deberá comunicarlo a su superior jerárquico y a Control Interno de HRE en el buzón [controlinterno@haya.es](mailto:controlinterno@haya.es) a través del formulario creado al efecto que se identifica como **Anexo II** al presente procedimiento.

Con anterioridad al pago, el Área que da el visto bueno al mismo, deberá realizar un informe detallado de la incidencia, conforme al Anexo II. En todos los casos, el análisis de la incidencia, así como las acciones de mejora asociadas deben estar correctamente documentadas y verificadas. El Anexo II debe ser enviado a Contabilidad, Asesoría Jurídica y Control Interno.

#### **5. SUPERVISIÓN Y REGISTRO**

La Dirección de Cumplimiento, Auditoría y Control Interno, en concreto el departamento de Control Interno, es el responsable de mantener un registro actualizado de los eventos de pérdidas detectados.



# **MANUAL DE IDENTIFICACIÓN, COMUNICACIÓN Y REGISTRO DE EVENTOS DE PERDIDAS RELACIONADOS CON EL RIESGO OPERACIONAL DE HRE**

**FECHA:** 26/01/21  
**CODIGO:** RO-05  
**VERSIÓN:** 5

## **ANEXO I**

Categoría (nivel 1)	Definición	Categoría (nivel 2)	Eventos de pérdidas
Fraude interno	Pérdida 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	i)Operaciones no reveladas intencionalmente; ii)Operaciones no autorizadas con pérdidas monetarias y iii)Valoración errónea intencional de posiciones
		Hurto y fraude	i)Fraude/fraude crediticio/depósitos sin valor Hurto/extorsión/malversación/robo; ii)Apropiación indebida de activos; iii)Destrucción dolosa de activos; iv)Falsificación; v)Utilización de cheques sin fondos; vi)Contrabando; vii)Aprobación de cuentas, de identidad, etc.; viii)Incumplimiento/evasión intencional de impuestos; ix) Soborno/cohecho; x)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	i)Hurto/robo, ii)Falsificación; iii)Utilización de cheques sin fondos
		Seguridad de los sistemas	i)Daños por ataques informáticos; ii)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	i)Cuestiones relativas a remuneración, prestaciones sociales, extinción de contratos; ii)Organización laboral
		Higiene y seguridad en el trabajo	i)Imposibilidad en general (resbalones, caídas, etc,...) ;ii)Casos relacionados con las normas de higiene y seguridad en el trabajo; iii)Indemnización a los trabajadores
		Diversidad y discriminación	Todo tipo de discriminación
Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas	Pérdidas derivadas de interrupción en los negocios o por fallos en los sistemas	Sistemas	i)Hardware; ii)Software; iii)Telecomunicaciones; y iv)Interrupción /incidencias en el suministro
Daños a activos materiales	Pérdidas derivadas por daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros eventos	Desastres y otros acontecimientos	i)Pérdidas por desastres naturales; ii)Pérdidas humanas por causas externas (terrorismo, vandalismo)



**MANUAL DE IDENTIFICACIÓN,  
COMUNICACIÓN Y REGISTRO DE  
EVENTOS DE PERDIDAS  
RELACIONADOS CON EL RIESGO  
OPERACIONAL DE HRE**

**FECHA:** 26/01/21  
**CODIGO:** RO-05  
**VERSIÓN:** 5

**ANEXO I**

Categoría (nivel 1)	Definición	Categoría (nivel 2)	Eventos de pérdidas
Clientes, productos y prácticas empresariales	Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional frente a clientes concretos o de la naturaleza o diseño de un producto	Adecuación, divulgación de información y confianza	i) Abusos de confianza/incumplimiento de pautas; ii) Apropiamiento / divulgación de información; iii) Violación de la privacidad de clientes minoristas; iv) Quebramiento de privacidad; v) Ventas agresivas; vi) Pérdidas de cuentas; vii) Mal uso de información confidenciales; viii) Responsabilidad de prestamista
		Prácticas empresariales o de mercado impropias	i) Prácticas de anti-competencia; ii) Prácticas impropias comerciales y de mercado; iii) Manipulación del mercado; iv) Comercialización de información privilegiada a favor de la empresa; v) Actividades no autorizadas; vi) Blanqueo de dinero
		Productos defectuosos	i) Defectos del producto ii) errores de modelo
		Selección, patrocinio y riesgos	i) Fallida investigación a clientes según los protocolos; ii) Superación de los límites de exposición frente a clientes
		Actividades de asesoramiento	Litigios sobre resultados de 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 y mantenimiento de operaciones	i) Comunicación defectuosa; ii) Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga; iii) Incumplimiento de plazos o de responsabilidades; iv) Ejecución errónea de modelos/sistemas; v) Error contable/atribución a entidades erróneas; vi) Errores en otras tareas; vii) Fallo en la entrega; viii) Fallo en la gestión del colateral y ix) Mantenimiento de datos de referencia
		Seguimiento y monitoreo	i) Incumplimiento en la obligación reportar; ii) Inexactitud de informes externos (incurriendo en pérdidas)
		Aceptación de clientes y documentación	i) Extravío de autorizaciones/rechazos de clientes; ii) Documentos jurídicos inexistentes/incompletos
		Gestión de cuentas de clientes	i) Acceso no autorizado a cuentas; ii) Registros incorrectos de clientes (incurriendo en pérdidas); iii) Pérdida o daño de activos de clientes por negligencia
		Contrapartes comerciales	i) Fallos con contrapartes no-clientes; ii) Otros litigios con contrapartes distintas de clientes
		Distribuidores y proveedores	i) Subcontratación; ii) Litigios con distribuidores