|  |
| --- |
| **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** |
| Anexo I: Identificación o clasificación de eventos 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  17/11/2020 Versión 5 Se actualizan los formularios de comunicación de eventos de pérdida a utilizar. Se actualiza el procedimiento a la operativa real. |

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.

1. **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.

1. **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** |

**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)** |

**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.

|  |  |
| --- | --- |
| **Categoría (nivel 2)** | **Eventos de pérdidas** |
| **Adecuación, divulgación de información y confianza** | **i)Abusos de confianza/incumplimiento de pautas; ii)Apropiamiento / divulgación de información; ii)Violación de la privacidad de clientes minoristas; iii)Quebramiento de privacidad; iv)Ventas agresivas; v)Pérdidas de cuentas; vi) Mal uso de información confidencial; vii)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** |

1. **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 a través del formulario creado al efecto al que puedes acceder a través del siguiente Link:

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=E7tHAbaKvUeh2ss1LO1awjDK2oheHHJMpgm8iD9SnkdUQ0JGUU1WSEtGRU4zVzZVV0c0UDZFREsxNi4u>

Con anterioridad al pago, el Área que da el visto bueno al mismo o Área comunicante, deberá cumplimentar el formulario anterior de modo que la incidencia quede correctamente documentada y verificada.

El Área de contabilidad con anterioridad al pago debe asegurarse que el formulario ha sido enviado al área de Control Interno.

1. **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.

Si se considera necesario, en función del número de eventos comunicados, se realizará un informe en base a la información recopilada.

**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)** |

**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; ii)Violación de la privacidad de clientes minoristas; iii)Quebramiento de privacidad; iv)Ventas agresivas; v)Pérdidas de cuentas; vi) Mal uso de información confidencias; vii)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** |