



Mundo Mujer
El Banco de la Comunidad

Porque la comunidad es nuestra fuente de inspiración
*Le damos **La mano***

RIESGO OPERATIVO

2018

¿QUÉ ES RIESGO OPERATIVO?

Son fallas en el recurso humano, procesos, tecnología, infraestructura y/o por eventos externos que pueden ocasionar pérdidas económicas o de imagen al BMM.

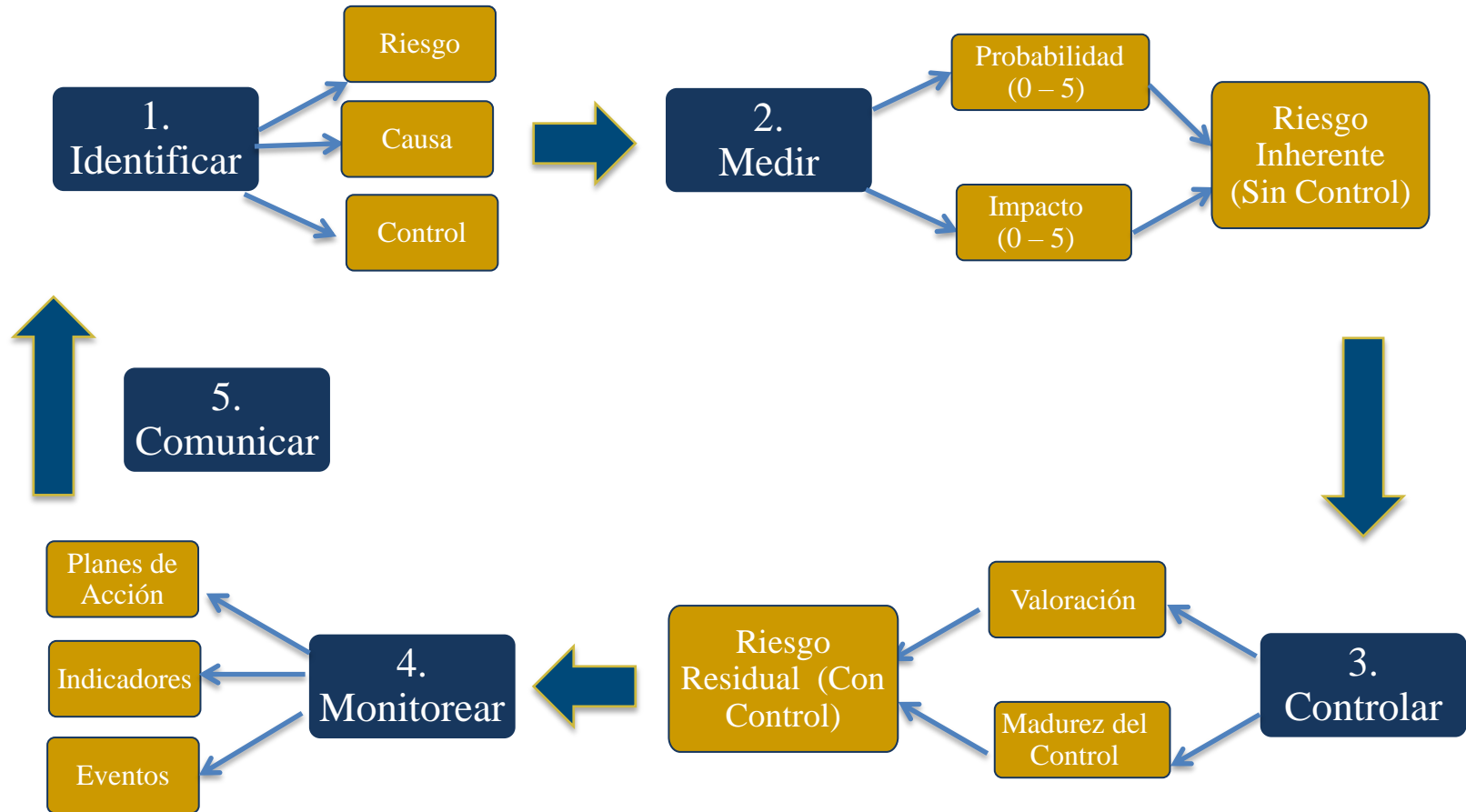
Ejemplos:

Tipo de Pérdida	Riesgo/Evento
Económica	Sanciones por parte de SFC
Económica	Apropiación de dineros por parte de funcionarios (Fraude)
Imagen	Hurto de efectivo por parte de delincuencia
Económica	Demandas laborales
Económica	Asesoría inadecuada o engañosa
Imagen	



ETAPAS PARA LA ADECUADA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO

PROCESOS DOCUMENTADOS



MATRIZ DE RIESGOS

RIESGOS OPERATIVOS IDENTIFICADOS

Cobros inadecuados al cliente por no marcación del GMF en la cuenta de ahorros.



Errores por desconocimiento del proceso de firmas registradas, para el giro de cheques.



Errores en la asignación de Tarjeta Débito



Jineteo de dinero por medio de la constancia de pago de cuota de crédito (provisionales)



Omisión del reporte de faltantes y sobrantes de caja



Liquidación y desembolso de créditos sin las condiciones aprobadas (monto, plazo, garantías)

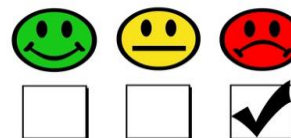


RIESGOS OPERATIVOS IDENTIFICADOS

Asignar responsabilidades que
no están dentro de las
capacidades y/o funciones



Recaudar dinero sin los
soportes correspondientes



RIESGOS OPERATIVOS IDENTIFICADOS

Daños en el aire
acondicionado



Daños en la planta
eléctrica



Ruptura de vidrios de
puertas o ventanas (No
reportar)



RIESGOS OPERATIVOS IDENTIFICADOS

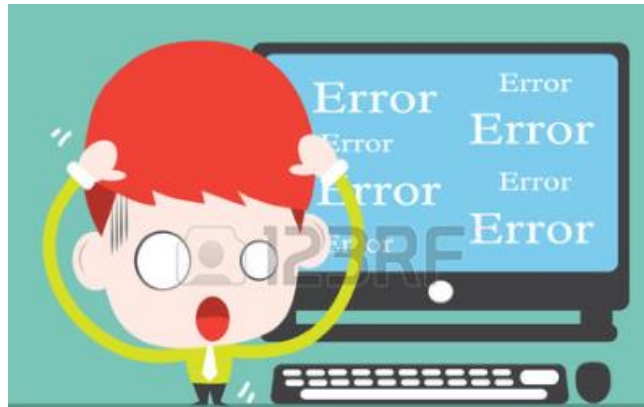
Indisponibilidad
Autoriza7
(Tarjeta Débito)



Indisponibilidad
Bantotal



Indisponibilidad
Service Manager
(CIS)



RIESGOS OPERATIVOS IDENTIFICADOS

Suplantación del cliente
en la solicitud de crédito



Retiros no autorizados
por el cliente



Documentos falsos para
la reclamación de CDT
cliente fallecido



Desastres naturales
y provocados

Robo de efectivo en
cajas y/o bóveda por
delincuencia



RESPONSABILIDADES DE LOS FUNCIONARIOS BMM FRENTE AL RIESGO OPERATIVO



Conocer ampliamente su proceso -PIC

Identificar y ejecutar las actividades documentadas en el proceso

Conocer las entradas y salidas del proceso y su relación con otros procesos

Conocer las herramientas de apoyo de TI

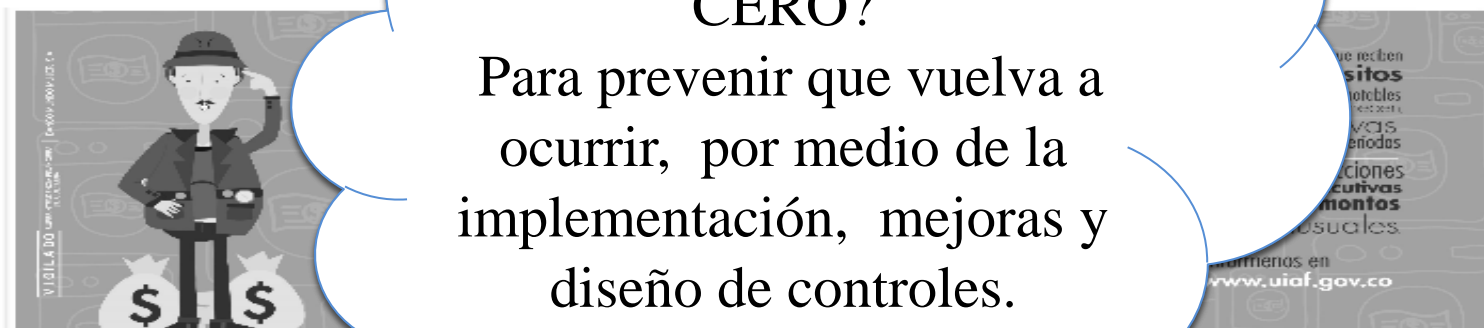
Promover y adoptar la cultura de riesgos como una buena práctica

Reportar los eventos de riesgo operativo evidenciados



¿Para qué registrar en CERO?

Para prevenir que vuelva a ocurrir, por medio de la implementación, mejoras y diseño de controles.



Temas de Interés

Nuestra Cultura Organizacional

Protección al Cliente

Política de Responsabilidad Social y Ambiental

Tasas, Tarifas y Comisiones

Noticias

Ver todas >>

Exitosa capacitación en Educación Financiera

Como una iniciativa pionera de educación económica y financiera en el país se adelantó durante el primer semestre de 2017 el programa 'Aprendemos en Familia con LISTA', impulsado por la Fundación Mundo Mujer y dirigido a los clientes del Banco Mundo Mujer en Colombia.

OFIXPRES

PORTAL DINÁMICO

buxis

SICORAC

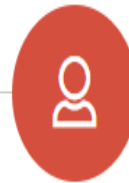
SANTOTAL HISTÓRICO

Bantotal

cero
WEB SERVICE CCR
Consultas Centrales de Riesgo
DataCredor CFIN

Educa-Activa

Gestor PQR



INICIAR SESIÓN

Nombre de usuario:

jmunozco

Clave:

.....

INICIAR SESIÓN

Usuario Windows

Contraseña Windows

REGISTRO DE EVENTOS CERO

CERO/ Medir/ Eventos/ Insertar Evento

INSERTAR EVENTO **CLASIFICACIONES** SUB-EVENTOS RECUPERACIONES ANÁLISIS DEL EVENTO

Canal de servicio de atención:

Oficinas ▾

Producto afectado:

Cuentas de Ahorros ▾

País:

Colombia ▾

Departamento:

Cauca ▾

Ciudad:

POI ▾

Productos

Pasivos; Activos; Microcrédito; Cuentas Corrientes; Cuentas de Ah ▾

Procesos Afectados

8. Gestión de Operaciones ▾

Región

60. ▾

Sistemas de Información Afectados

NO APLICA ▾

Oficinas

380. Popayán Obando ▾

Se insertó el Evento con éxito. El código es 2723

Aceptar

Adjuntos:



Nombre

Hiper Vínculo

Descripción Archivo

Cheque.docx

Cheque escaneado

Crear

Limpiar

EJEMPLOS DE EVENTOS DE RIESGO OPERATIVO

EJEMPLO 1

Los lunes cuando el Analista de Servicios realizaba el arqueo de provisionales, notaba que el analista de crédito Armando Casas anulaba uno o varios provisionales



Esta situación causó inquietud en el Analista de Servicios quien lo escaló con el Director de Agencia



El D.A en una visita evidenció que el Analista de Crédito recaudaba dinero los días viernes o sábado y los entregaba al cajero para su ingreso en otras fechas y sin soporte.



EJEMPLO 1

Los lunes cuando el Analista de Servicios realizaba arqueo de provisionales, notaba que el analista de crédito Armando Casas arrojaba uno o varios provisionales

Esta situación causó inquietud en el Analista de Servicios quien lo escaló con el DA

Este evento de riesgo materializado, genera pérdida de imagen y financiera

cuando los o
bado y hacia el
eso de este días
posteriores sin soporte



EJEMPLO 2

En horas de la mañana llovió muy fuerte causando la interrupción del fluido de energía

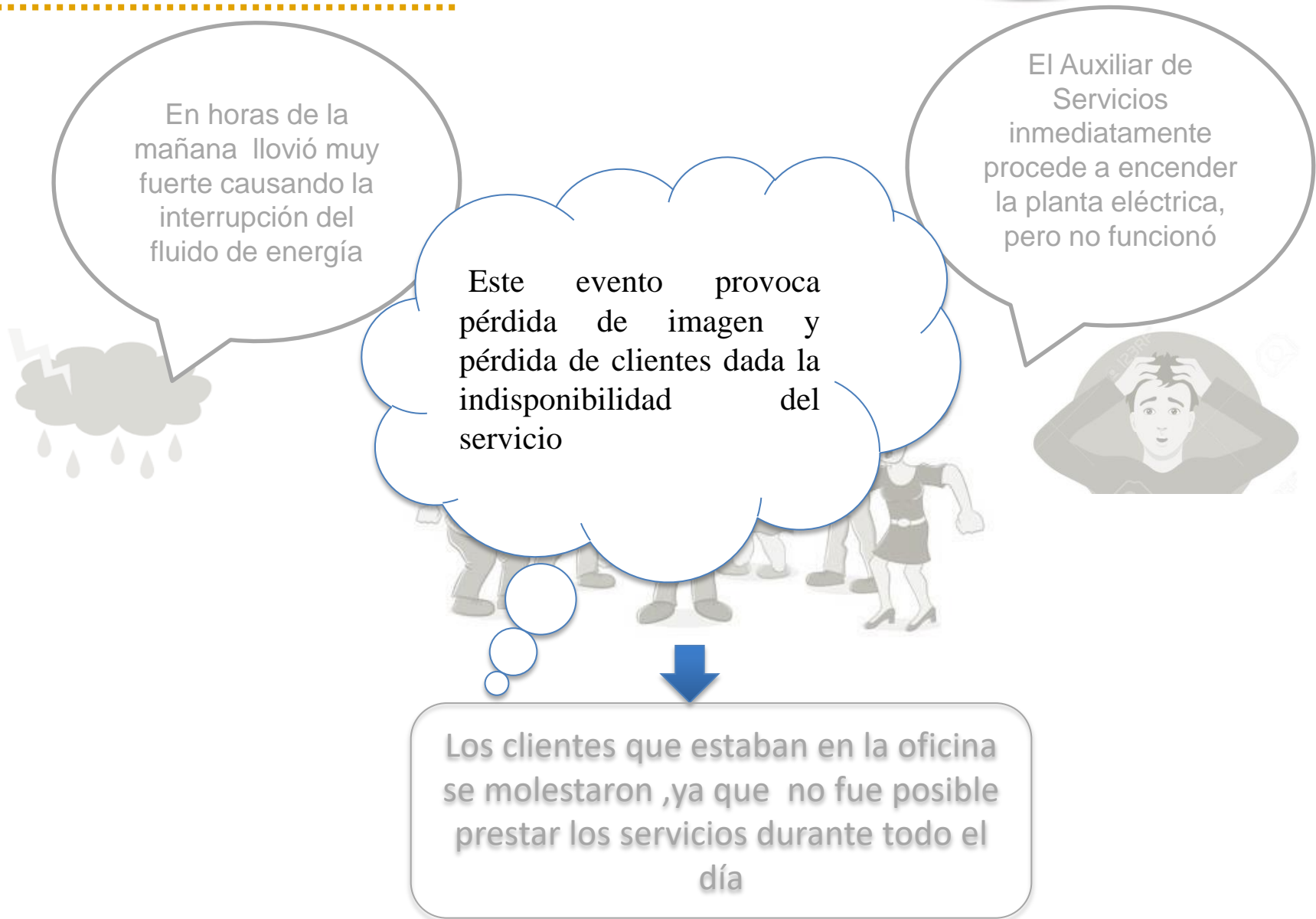


El Auxiliar de Servicios inmediatamente procede a encender la planta eléctrica, pero no funcionó



Los clientes que estaban en la oficina se molestaron ,ya que no fue posible prestar los servicios durante todo el día

EJEMPLO 2



EJEMPLO 3



Juanito Pérez se encontró una cartera con los documentos de Pepito Díaz



Juanito fue al BMM a solicitar un crédito con los documentos que se había encontrado

El asesor de servicios quien estuvo muy ocupado aquel día, tomó los datos y realizó el trámite para otorgarle el crédito



Meses después Pepito Díaz, fue al BMM enfadado, porque en las centrales de riesgos existía un reporte de un crédito que él no había autorizado.

EJEMPLO 3

Juanito Pérez se encontró una cartera con los documentos de Pepito Díaz

Juanito fue al BMM a solicitar un crédito y los documentos que se había encontrado

Este evento puede provocar sanciones para el BMM, pérdidas económicas y de imagen, por incumpliendo de la normatividad

El asesor, quien es ocupado, tomó los datos y realizó el trámite para otorgarle el crédito sin las validaciones establecidas

Después Pepito Díaz, se acercó a las oficinas del BMM muy enfadado, argumentando que en las centrales de riesgos existía un reporte de un crédito que el no había tomado.



GRACIAS POR SU ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN

$$(\text{Riesgo})^{\text{Pensar}} + \text{Matriz} = \text{Buena decisión}$$
