



**Mundo Mujer**  
El Banco de la Comunidad

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

# **RIESGO OPERATIVO**

## **GERENCIA DE RIESGOS NO FINANCIEROS**

# ¿QUÉ ES RIESGO OPERATIVO?

Son fallas ocasionadas por el recurso humano (funcionarios), los procesos, la tecnología, la infraestructura y/o eventos externos; que pueden ocasionar pérdidas económicas o de imagen al BMM.

Ejemplos:

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



# RESPONSABILIDADES DE LOS FUNCIONARIOS BMM FRENTE AL RIESGO OPERATIVO



Conocer ampliamente su proceso y ejecutar las actividades que se encuentran documentadas en el proceso



Identificar las relaciones de su proceso con otros procesos



Conocer las herramientas de apoyo de TI

Adoptar el riesgo operativo como una buena práctica



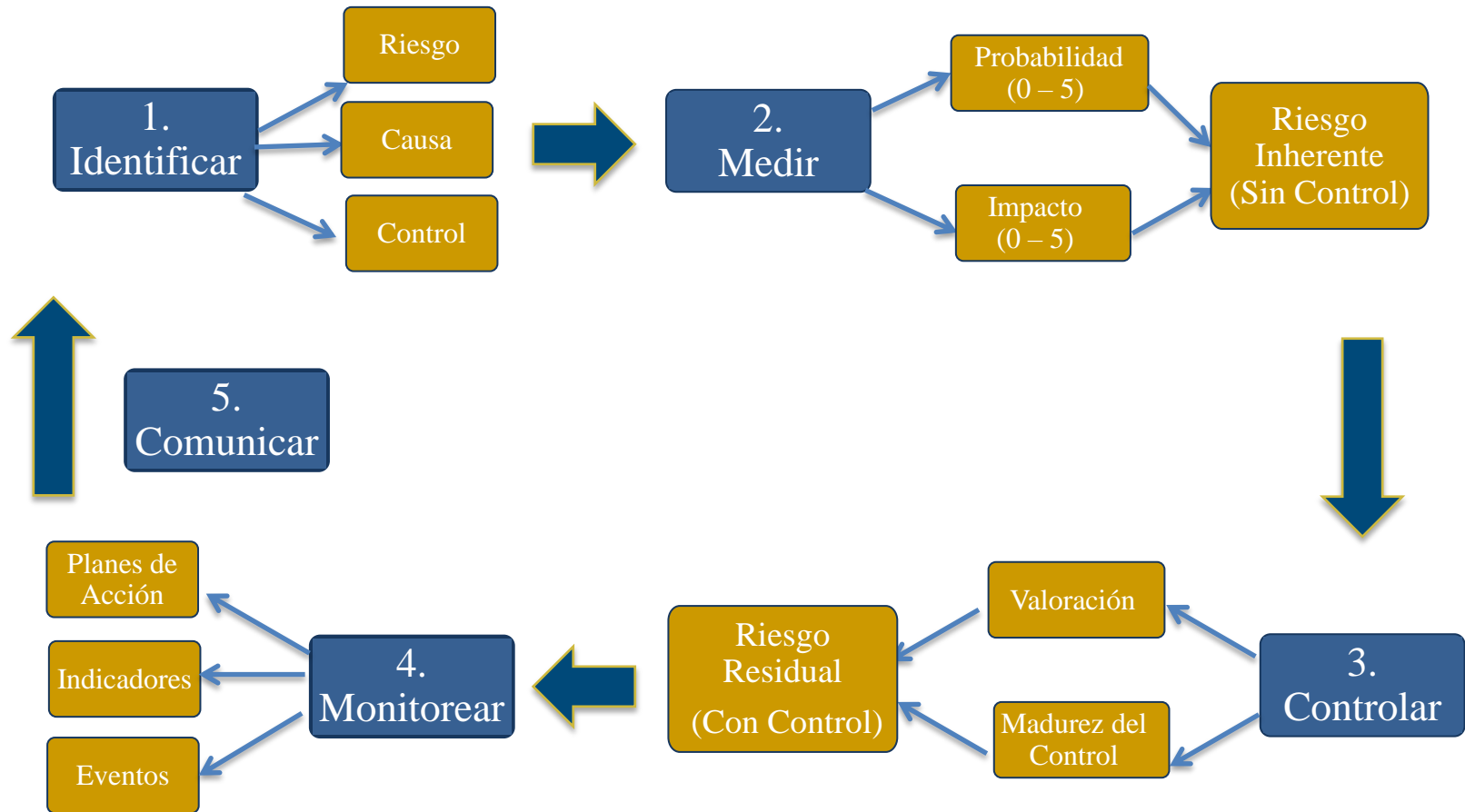
Reportar los eventos de riesgo operativo evidenciados



Promover la cultura de riesgos

# 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)

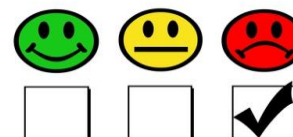


# RIESGOS OPERATIVOS IDENTIFICADOS

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



Recaudar dinero sin los  
soportes correspondientes





# RIESGOS OPERATIVOS IDENTIFICADOS

Daños en la planta eléctrica



Daños en el aire acondicionado



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

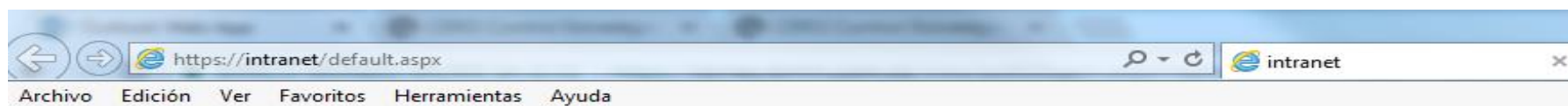


Desastres naturales  
y provocados

Robo de efectivo en  
cajas y/o bóveda por  
delincuencia



# REPORTE DE EVENTOS DE RIESGOS CERO



## Temas de Interés



## 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 'Aprendamos en Familia con LISTA', impulsado por la Fundación Mundo Mujer y dirigido a los clientes del Banco Mundo Mujer en Colombia.

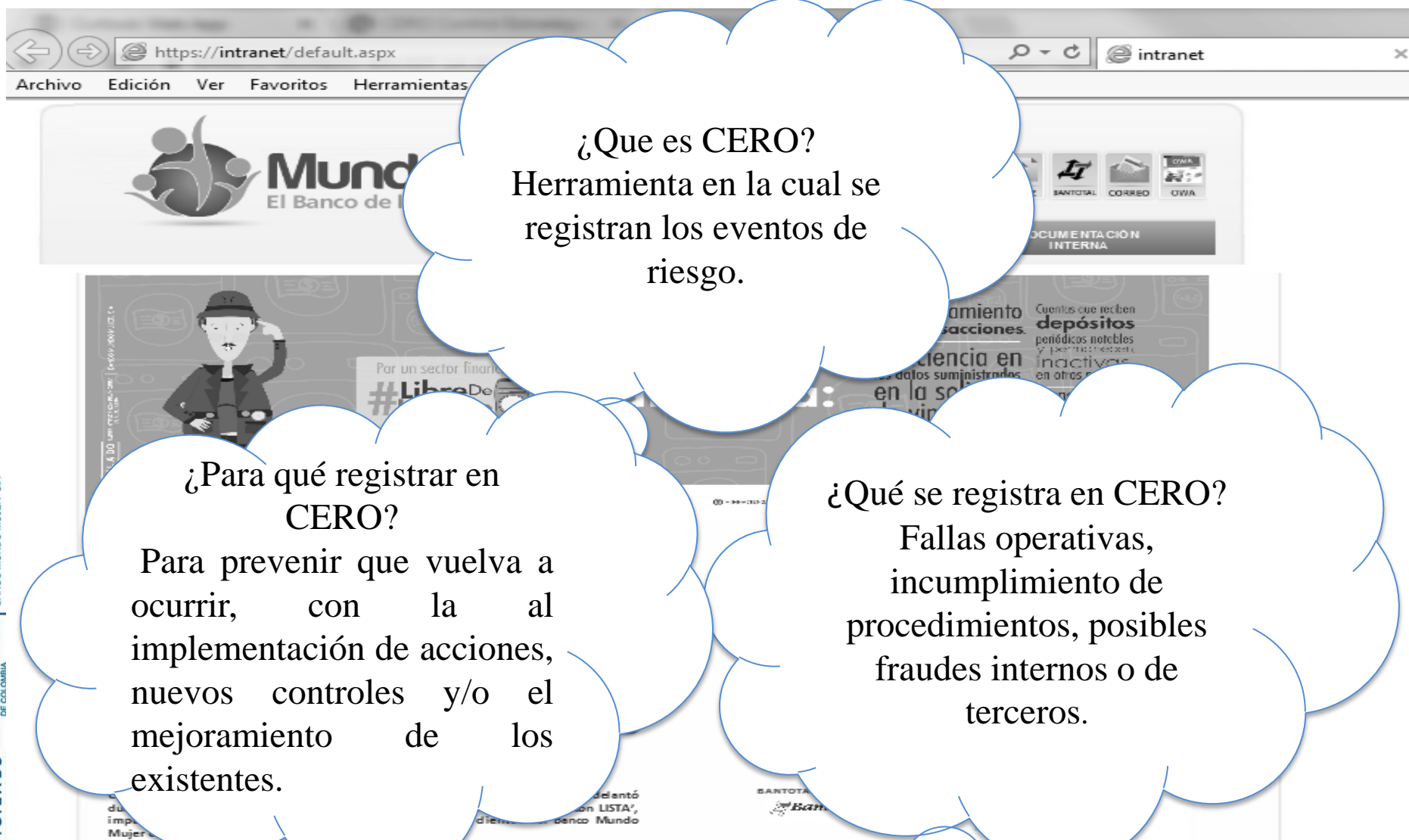


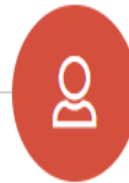
PORTAL DINÁMICO



SANTOTAL HISTÓRICO







INICIAR SESIÓN

Nombre de usuario:

jmunozco

Clave:

.....

INICIAR SESIÓN

Usuario Windows

Contraseña Windows

# REGISTRO DE EVENTOS CERO

CERO/ Tablero de Control

TABLERO DE CONTROL

- Eventos ▶ Listar Riesgos
- Operaciones Sospechosas ▶ Insertar Evento
- Personas Vinculadas ▶ Importar Ocurrencias-Eventos
- Indicadores ▶ Indicadores Eventos
- Evaluaciones ▶ Reporte Matriz Lineas Operativas



Control Estratégico del Riesgo

Versión 3.1.6 © 2015 Pragma Cero S.A.S. Todos los derechos reservados.



# REGISTRO DE EVENTOS CERO

CERO/ Medir/ Eventos/ Insertar Evento

INSERTAR EVENTO

CLASIFICACIONES

SUB-EVENTOS

RECUPERACIONES

ANÁLISIS DEL EVENTO

Estado:

Ingresado

Descripción:

Devolución de Cheque.

Empleado que identifica el evento:

jmunozco

Fecha/Hora inicio del evento

29/06/2017 12:00 a.m.

Fecha/Hora finalización del evento

10/08/2017 12:00 a.m.

Fecha/Hora descubrimiento del evento

03/08/2017 12:00 a.m.

Comentarios:

El día 29 de junio la sede XXX giro el cheque No. XXX de la cuenta corriente 1234567890 de Banco de Occidente por valor de \$25.000.000 a nombre de Banco XXX, lo firmaron 2 asesores de servicios registrados con firma tipo B. Por esta razón el Banco XXX notificó la devolución del cheque al cliente. Dado lo anterior el Banco XXX multó al cliente con el 20% por el valor del cheque devuelto es decir \$5.000.000.

El coordinador de servicios manifiesta que el cajero principal el día de los hechos se encontraba de permiso, por lo tanto los asesores de servicio decidieron firmar el cheque, sin tener en cuenta el tipo de firma registrada.

Crear

Limpiar

Siguiente >



# REGISTRO DE EVENTOS CERO



Identificar Definir Estrategia Medir Administración Tablero de Control

Bienvenido(a) : jmunozco  
Cerrar sesión Ayuda

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:

POPAYAN

Productos

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

Procesos Afectados

8. Gestión de Operaciones

Regional

60. Regional Cauca

Sistemas de Información Afectados

NO APLICA

Oficinas

380. Popayán Obando

Adjuntos:



Nombre

Hiper Vínculo

Descripción Archivo

Cheque.docx

Cheque escaneado

Crear

Limpiar

# 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

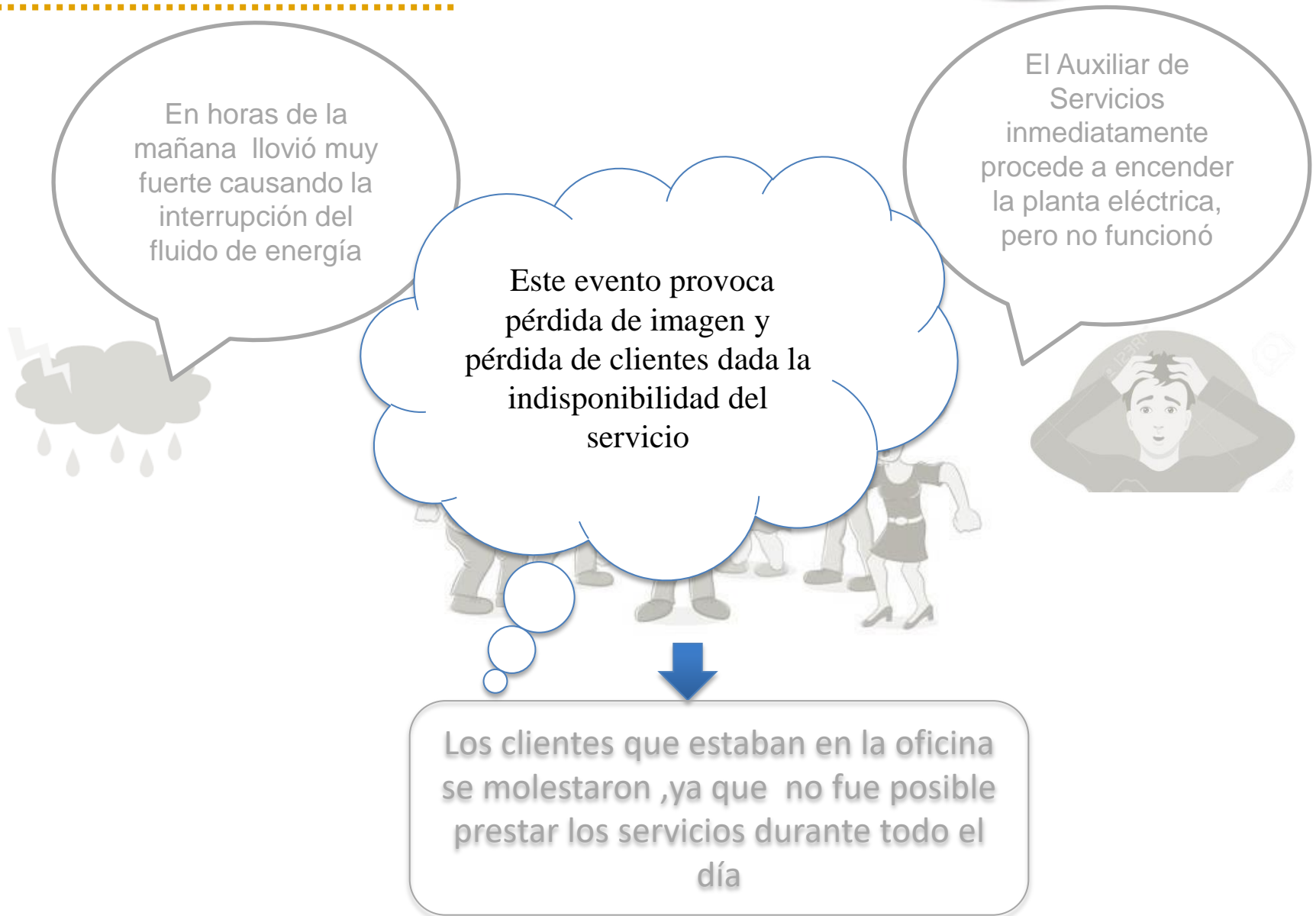


El Auxiliar de Servicios inmediatamente procede a encender la planta eléctrica, pero no funcionó



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 con 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 asesino, quien es un ocupado, tomó los documentos y realizó el trámite para otorgarle el crédito sin las validaciones establecidas

Después Pepito Díaz, se acercó a las instalaciones 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 COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN

