



INFORME
GESTIÓN INTEGRAL DE
RIESGOS
BANCO AZTECA DE
HONDURAS, S.A

Tegucigalpa, M.D.C Honduras. 31 de enero del 2022.

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO.....	3
III. CRITERIOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	3
PRINCIPALES FUNCIONES DEL UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN BANCO AZTECA DE HONDURAS.....	3
SOLVENCIA	3
RIESGO CREDITICIO.....	4
RIESGO NO GENERADORES DE DIVISA.....	6
RIESGO DE LIQUIDEZ	6
RIESGO DE MERCADO	8
RIESGO DE TIPO DE CAMBIO	8
RIESGO DE TASA DE INTERES	8
RIESGO LEGAL	8
CUMPLIMIENTO NORMATIVO.....	9
RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS.....	10
RIESGO OPERATIVO.....	12
SEGURIDAD DE LA INFORMACION.....	14
RIESGO ESTRATEGICO.....	15
ACTIVIDAD FORMATIVAS DE RIESGO.....	15

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad informar a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros las principales actividades desarrolladas respecto a la gestión integral de riesgos por Banco Azteca de Honduras, S.A, durante el segundo semestre del 2021, mostrando en resumen la situación de los principales riesgos inherentes a la actividad financiera del Banco.

II. OBJETIVO

Cumplir con lo citado en el artículo 20 de la Norma de Gestión Integral de Riesgo (Circular CNBS 194/2011).

III. CRITERIOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

En la gestión de riesgos en Banco Azteca de Honduras, S.A, durante el segundo semestre del año 2021 se aplicaron políticas, procedimientos y análisis de seguimiento, basados en criterios de prudencia y responsabilidad, con metodologías basados en gestión y evaluación de todos los diferentes riesgos directos e indirectos, con una estructura orientada al control, la medición y la prevención de riesgos.

La gestión de riesgos de Banco Azteca de Honduras se basa en los siguientes principios:

Transparencia: La Administración Integral de Riesgos deberá ser visible y transparente y mostrar la situación de riesgos que enfrenta la Institución.

Estimación de la Exposición al Riesgo: Todos los riesgos relevantes serán cuantificados con base en las metodologías estándares aceptadas internacionalmente.

Incorporación al Proceso de Toma de Decisiones: La información generada tiene la finalidad de permitir a la Alta Gerencia de la Institución actuar en consecuencia para garantizar su estabilidad y solvencia.

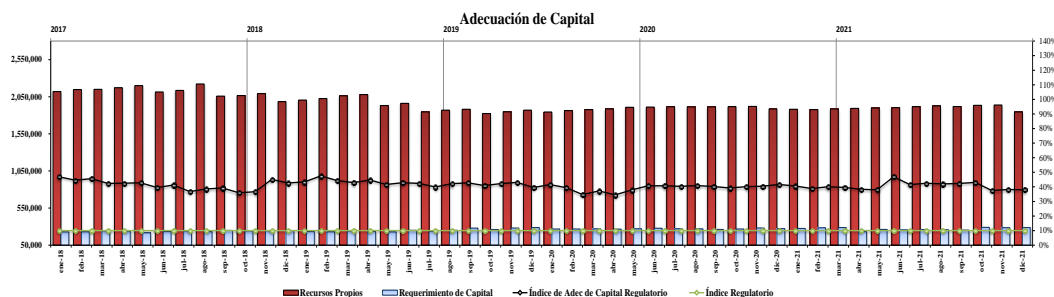
Supervisión Interna Independiente: La supervisión independiente de la administración debe garantizar el cumplimiento de las normas y políticas en materia de Administración Integral de Riesgos.

PRINCIPALES FUNCIONES DEL UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS EN BANCO AZTECA DE HONDURAS



SOLVENCIA

La solvencia es una de las principales fortalezas de Banco Azteca de Honduras, continúa mostrando niveles altos durante el 2021. Para su evaluación el Banco aplica las Normas para la Adecuación de Capital (IAC) establecidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, con un nivel mínimo requerido del **10%** y un coeficiente de apalancamiento sobre activos no ponderados por riesgo del **4%** más una cobertura de conservación de capital del **3%**.



A diciembre del 2021, el Banco muestra un índice de adecuación de capital del **37.9%** y un coeficiente de apalancamiento del **11.1%**.

La adecuación de capital continúa siendo una de las principales fortalezas de Banco Azteca de Honduras, desde una perspectiva de riesgo, y ofrece una capacidad sólida para el crecimiento de la institución y absorción de pérdidas inesperadas.

RIESGO CREDITICIO

La exposición al riesgo de crédito se origina por la posibilidad de pérdidas derivadas del incumplimiento total o parcial de las obligaciones crediticias contraídas con Banco Azteca de Honduras por parte de nuestros clientes.

El perfil de riesgo de crédito de Banco Azteca de Honduras se continúa caracterizando por una distribución geográfica altamente diversificada, por la inexistencia de riesgo de concentración por personas naturales, jurídicas, grupos económicos o partes relacionadas a la institución.

Apetito de riesgo

Es el nivel de exposición a efectos adversos potenciales que la institución está dispuesta a asumir para alcanzar sus objetivos, el cual está asociado a la estrategia aprobada por la alta dirección, con el fin de alcanzar un crecimiento sostenible. El mercado objetivo de Banco Azteca de Honduras se centra en la base de la pirámide económica, esto se debe a que el Banco ofrece productos y servicios con el propósito de apoyar la inclusión financiera, logrando así mejorar la calidad de vida de nuestros clientes a través de la bancarización y el acceso a bienes de consumo.

Para el segundo semestre del 2021, la banca en general y Banco Azteca en particular a experimentado un crecimiento en las colocaciones de crédito, producto de la lenta recuperación de la actividad económica en el país luego de la reapertura económica durante la pandemia. El banco continúa gestionando de forma adecuada y preventiva la exposición al riesgo de crédito mediante evaluaciones constantes a la cartera, a través de análisis de seguimiento de las nuevas colocaciones por medio de indicadores de alerta temprano como los Evers 2, 3 y 4 semanas de atraso, lo que permite evaluar el comportamiento de la cartera de forma oportuna y así poder implementar controles para su contención, dichos análisis se elaboran por segmentos como:

- Cosecha (periodo de otorgamiento)
- Tipo de cliente (nuevo o existente)
- Tipo de producto
- Región
- Departamento
- Sucursal

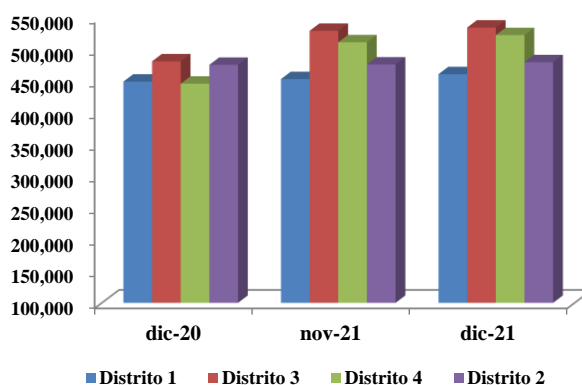
Asimismo, se continúan elaborando reportes semanales de seguimiento de la colocación semanal, así como análisis de seguimiento a los cambios en las políticas de crédito. Se ha implementado el uso métricas de riesgos por tipo producto para identificar de forma temprana, cualquier cambio significativo en el saldo la cartera o el deslizamiento de segmento a otro, lo que permite establecer controles de riesgo de forma preventiva y reducir el nivel de exposición de la institución en las diferentes líneas del negocio.

Riesgo de concentración

El Banco adopta medidas preventivas para la gestión adecuada del Riesgo de Concentración, propendiendo la diversificación de la cartera por distritos. Evitando la concentración en clientes.

Por la naturaleza misma del crédito de consumo, la cartera se encuentra dispersa en una gran cantidad de clientes, nuestros **20** mayores deudores mantienen un saldo promedio de **L3,456,663.84** esto representa el **0.2%** del patrimonio del banco, minimizando la exposición por riesgo de concentración por cliente. El monto promedio de préstamo por cliente es de **L14,654.00** reduciendo así el nivel de exposición por deudor.

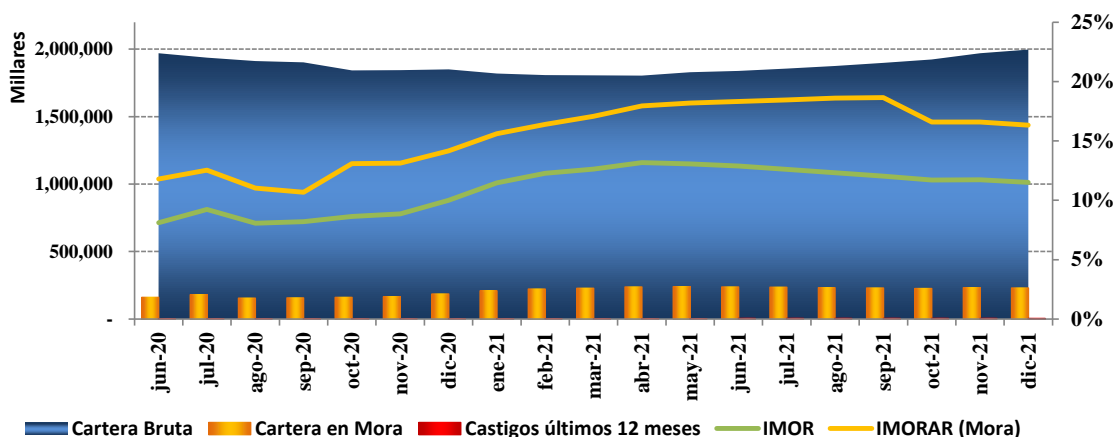
Para cuantificar la diversificación de la cartera el Banco utiliza la metodología del Índice de **Herfindahl**, que es una medición que relaciona el monto de exposición al riesgo de crédito (PE+PNE), la probabilidad de incumplimiento y el nivel de concentración, obteniendo como resultado un cociente que nos indica la proporción de cartera asignada. Este índice representa el número de zonas geográficas en los que se distribuye la cartera de manera equitativa respecto al total. Al 31 de diciembre del 2021 el grado de concentración de la cartera de crédito por región muestra un índice de **Herfindahl** del **0.251%**, lo que corresponde a un nivel de diversificación del **99.64%**.



Calidad de la Cartera Crediticia

La cartera de créditos refleja un incremento del **7.9%** con respecto al año anterior, el índice de morosidad como componente de riesgo inherente de la cartera, cerró en **11.02%**, con un incremento del 1.02 pp con respecto a diciembre de 2020, esto se debe a que aún se tienen los efectos del deterioro de cartera producto de la contingencia sanitaria por el COVID. Sin embargo, el indicador de morosidad ha experimentado un descenso a partir del segundo semestre de 2021. Se han implementaron controles y evaluaciones periódicas en el proceso de originación lo que permite una mejor calidad crediticias, para el segundo semestre del 2021 se realizó el análisis y calibración del Score de Crédito interno, con ajustes a las variables que afectan el comportamiento de los clientes nuevos, con herramienta que permite identificar el nivel de riesgo para

clientes nuevos y otorgar de forma diferenciada productos y servicios para este tipo de cliente.



La constitución de reserva para créditos dudosos al 31 de diciembre del 2021 fue de **L.289,493** miles de lempiras, con una cobertura del **126.0%** con relación a la cartera en mora.

La rentabilidad de los activos depende directamente de la gestión adecuada de los deferentes riesgos, Banco Azteca de Honduras, S.A, continua optando razonablemente por un punto moderado, es decir, que del lado de las inversiones, estas se continúan manteniendo con un perfil bajo de exposición al riesgo contraparte al colocarlas en instrumentos del gobierno de Honduras y por el extremo de la cartera de préstamos se asume un mayor riesgo, no obstante para la mitigación de este riesgo el Banco tiene establecidos procesos eficientes de otorgamiento, seguimiento y gestión de cobranza orientados a mitigar el riesgo.

Para ello el Banco utiliza indicadores que nos permiten evaluar de forma oportuna el comportamiento de la cartera, con un enfoque de Riesgos de forma preventiva, en el 2021 se continuaron aplicando los análisis de cosechas **Ever** en los rangos de **30+**, **60+** y **90+** días de atraso, así como los **Ever 4+** de la colocación semanal, y poder evaluar el desempeño de la cartera a medida que los créditos maduran en el tiempo.

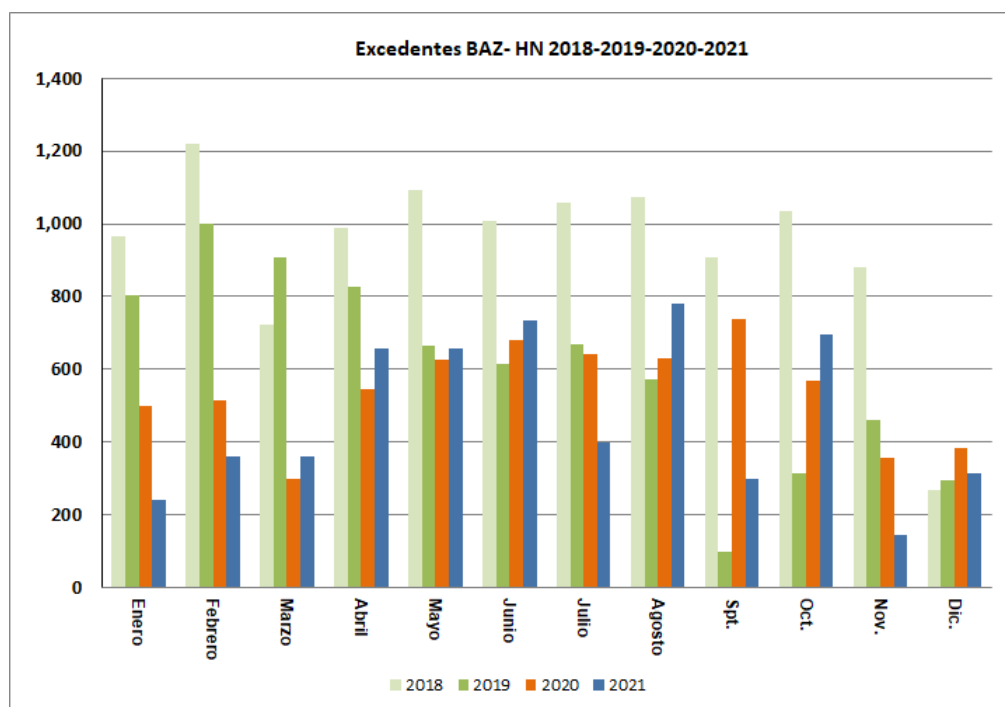
En nuestra opinión la gestión del Riesgo Crediticio continúa siendo aceptable, ya que el banco cuenta con las políticas, controles, sistemas, seguimiento, comités y metodologías adecuadas que permiten gestionar de forma preventiva la exposición en cada una de las etapas del proceso de créditos, lo que contribuye a una gestión integral de riesgos crediticio robusta.

RIESGO NO GENERADORES DE DIVISA

Por el segmento de mercado al que está orientado Banco Azteca de Honduras, S.A. no se conceden préstamos en moneda extranjera, debido a lo anterior el Banco no tiene exposición a pérdidas por este tipo de riesgo.

RIESGO DE LIQUIDEZ

Durante el año 2021 el promedio de los excedentes de liquidez de Banco Azteca de Honduras en fue de L.470.29 millones vs los L.540.50 millones del año 2020, la disminución de L.70.2 millones obedece a incremento en la operativa de pago de remesas familiares tras la apertura de la actividad económica y al pago de dividendos por L.122.5M, Banco Azteca a raíz de la pandemia por el COVID 19 no tuvo un afecto negativo los indicadores de liquidez.



Monto de excedentes de liquidez				
	2018	2019	2020	2021
Enero	966.78	801.96	498.77	239.47
Febrero	1,221.00	998.88	515.78	359.16
Marzo	723.70	908.22	300.08	359.16
Abril	990.00	826.35	544.06	658.93
Mayo	1,094.36	664.72	626.08	658.93
Junio	1,007.58	616.32	681.26	734.34
Julio	1,058.05	669.39	641.75	399.48
Agosto	1,073.05	573.39	630.73	779.48
Spt.	907.56	98.62	736.36	299.58
Oct.	1,034.05	313.59	570.18	694.00
Nov.	881.51	459.79	357.23	146.00
Dic.	268.49	294.90	383.72	314.99
Promedio	935.51	602.18	540.50	470.29

Las fuentes de fondeo, al 31 de diciembre de 2021, cierran con un saldo total de 2,138,550 vs L2,064,353 miles de diciembre de 2020, para gestionar el riesgo de liquidez el Banco aplica límites de concentración por depositante, ratio de cobertura de liquidez y análisis de volatilidad de nuestras fuentes de fondeo, así como escenarios de estrés con situaciones de muy baja probabilidad de ocurrencia.

Banco Azteca durante el año 2021 ha cumplido con los requerimientos de encaje establecidos por el Banco Central de Honduras, que al cierre del 31 de diciembre de 2021 es del 9% a mantener en el Banco Central de Honduras un 3% en inversiones obligatorias o préstamos a Mipymes de acuerdo con regulación emitida.

Banco Azteca durante el 2021 mantuvo una reserva de liquidez promedio de L.470.3 los cuales son invertidos en Letras del Banco Central de Honduras a plazos no mayores a los 90 días. Durante el año 2021 la concentración depositaria se ha mantenido dentro de

los límites establecidos por BAZ HN, al 31 de diciembre la concentración de los 25 mayores depositantes es del 12.37% menor al 16.9% del cierre de diciembre de 2020.

La suma total del monto de los 25 mayores depositantes al 31 de diciembre de 2021 es de L.264.5 millones de lempiras que representa el 12.37% del total de depósitos. este monto muestra una disminución respecto al cierre del año 2020 en L.76.67 millones, esto debido a la cancelación de algunos depósitos institucionales ante el exceso de liquidez afrontado. Finalmente, el Ratio de Cobertura de Liquidez en Moneda Nacional, al cierre del mes de diciembre fue de 553.79% y en Moneda Extranjera de 7459.97% un indicador bastante robusto respecto al límite mínimo que establece la Norma de Gestión de Riesgo de Liquidez del 100%.

En nuestra opinión, el estado del riesgo de liquidez continúa siendo estable durante el segundo semestre del 2021.

RIESGO DE MERCADO

Banco Azteca de Honduras, continúa manteniendo un bajo perfil de exposición en las actividades sujetas a riesgo de mercado. Para cuantificar este riesgo se aplica el **VaR** bajo el modelo de simulación histórica con un nivel de confianza del 97.5%, el monto global de inversiones en exposición asciende a L864.8 millones, las cuales muestran un monto en riesgo de L. 1,5 millones.

RIESGO DE TIPO DE CAMBIO

Banco Azteca continúa manteniendo un bajo perfil de riesgo por tipo de cambio, debido a que el Banco no realiza operaciones en moneda extranjera, y a la vez el riesgo está relacionado únicamente al volumen de remesas. El banco monitorea de forma diaria su posición en moneda extranjera a fin de cumplir los límites en posición larga y corta exigidos por Norma. Al cierre de diciembre el banco cerró con una posición en moneda extranjera de 12.2% respecto a sus recursos propios.

RIESGO DE TASA DE INTERES

Se continúa aplicando el indicador de Ganancias en Riesgo (**GER**) el cual permite medir el impacto de cambios en la tasa de interés, en el acumulado de bandas de un año (hasta 30 días, de 31 a 90 días, de 91 a 180 días y de 181 a 360 días) fijándose un límite regulatorio de ganancias en riesgo del **10%** (medido sobre recursos propios). Al 31 de diciembre del 2021, el total de brechas ponderadas representa el **0.08%** de los recursos propios del Banco.

RIESGO LEGAL

Gestión del Riesgo Legal

En cuanto a la gestión de riesgo legal laboral, en este segundo semestre de 2021, se continuó con la política de gestión preventiva en coordinación con Capital Humano, siguiendo con el acompañamiento, capacitación y asesoría permanente, en cuanto a los cambios en legislación laboral, procesos de sanción, desvinculación, seguimiento y solución de cualquier otro conflicto de índole laboral; el año se cerró con 13 asuntos laborales activos, 2 menos que el año anterior y consecuentemente, un contingente menor.

El riesgo administrativo sigue siendo de bajo perfil, gracias a la buena gestión de contención a lo interno de los asuntos relacionados con usuarios financieros por parte de la Oficial de Atención de estos temas, así como la excelente labor en la GPUF de los

casos que estuvieron activos durante el año, de tal forma que se cerró el segundo semestre de 2021 con 4 casos de este tipo. Igualmente, se destaca que el semestre se cerró con 0 multas en contra de la Institución por parte de los entes reguladores.

Igualmente, se mantuvo el perfil de riesgo legal en materia civil, con 1 caso activo, de tal forma, que se reafirma que los asuntos en esta materia civil no han representado impactos contra la Institución y la estrategia sigue siendo reducirlo al menor grado posible. En materia penal, el segundo semestre de 2021 se cierra con 13 denuncias activas, el daño patrimonial causado se mantuvo constante dicho período, siendo la mayoría de los casos relacionados con asaltos y saqueos a sucursales del Banco, los casos tienen el seguimiento permanente de abogados penalistas externos.

Se mantiene de forma oportuna la atención de oficios y requerimientos de las autoridades, lo que permite mitigar en gran medida el riesgo de sanciones de las instituciones judiciales. Con lo anterior, podemos concluir que se ha mantenido una exposición del Riesgo Legal de la Institución, dentro de los umbrales establecidos por Junta Directiva.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

OBJETIVO: Informar a la Alta Administración sobre los asuntos pertinentes en materia regulatoria, a fin de asegurar el cumplimiento de la regulación en país, promover una operación bancaria íntegra, transparente, apegada a las sanas prácticas de gobierno corporativo.

RESUMEN EJECUTIVO:

I) REVISIONES GENERALES PENDIENTES DE CIERRE CNBS

El 25.11.2021, CNBS notificó Oficio SBOIA No 451/2021:

Resultados Cifras al 30.11.2019

De los 7 puntos pendientes, 4 fueron cerrados y 3 pendientes de ajuste.

Resultados Cifras al 30.06.2020

Las 20 recomendaciones fueron “Declaradas como Cumplidas”.

II) REVISIÓN ESPECIAL CNBS – CIFRAS AL 30.09.2020

Mediante Resolución SBO No. 673/26-08-2021, CNBS se pronunció sobre las acciones y plazos para cumplir con las acciones derivadas del Desplazamiento de Cartera. Nota: Todos los ajustes contables fueron aceptados

III) SEGUIMIENTO DE OFICIOS ESPECIALES CNBS REPROCESO CENTRAL DE INFORMACIÓN CREDITICIA (CIC)

Todos los cálculos en información son correctos, la inconsistencia radica en la estadística de tarjetas colocadas mensualmente.

ESTATUS ACTUAL:

- 1) Los ajustes requeridos por CNBS han sido aplicados a los Reportes Regulatorios por parte de la Gerencia de Crédito Normativo.
- 2) A la fecha se cumplió con la carga de información del 2021.

IV) CONTRATACIÓN DE NUEVA FIRMA AUDITORA EXTERNA

El 30.07.2021, se hizo del conocimiento de CNBS la contratación de la nueva firma auditora Nexia Auditores & Consultores, la cual se encuentra en proceso de revisión para el periodo fiscal 2021.

RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS

Aspectos Cualitativos

Plan de Adecuación

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 84.- Programa de Implementación y Transitorios, del Reglamento del Régimen de Obligaciones, Medidas de Control y Deberes de las Instituciones Supervisadas con relación a la Ley el Lavado de Activos, el Plan de Adecuación del Banco al nuevo Reglamento. El 28.10.2021 y el 15.12.2021 se dio a conocer al Comité y la Junta Directiva el Informe Trimestral de avances al Plan de Adecuación del Nuevo Reglamento del Régimen de Obligaciones, Medidas de Control y Deberes de las Instituciones Supervisadas en relación con la Ley Especial Contra el Lavado de Activos.

Risk Assessments

El 14 de julio 2021, se remitió al Regulador, el informe de Evaluación de Riesgo del Banco, en cumplimiento al artículo No.51 del Reglamento del Régimen de Obligaciones, Medidas de Control y Deberes de las Instituciones Supervisadas en relación con la Ley Especial Contra el Lavado de Activos.

Calibración y Diseño de Reglas para Monitoreo de Remesas

Se realizó calibración, rediseño e implementación de las reglas de monitoreo para las alertas operaciones de captación y remesas, se aprobaron las siguientes reglas:

- Transacciones efectuadas rápidamente pagos (EE. UU.)
- Transacciones efectuadas rápidamente países
- Usuarios de mayor frecuencia
- Usuarios de mayor volumen
- Contrapartes Pagos
- Umbrales operaciones domesticas
- Umbrales operaciones internacionales
- ACH Persona Natural
- ACH Persona Jurídica
- LBTR Persona Natural
- LBTR Persona Jurídica

Atención de Alertas de Análisis

Atención del monitoreo de alertas en el II semestre del año 2021:

- Alertas de Captación y Remesas generadas para el periodo de junio – noviembre 2021 se evaluaron en su totalidad, las correspondientes a diciembre están en proceso de evaluación, para ser atendidas a más tardar 28.02.2022.
- Las alertas de Crédito de agosto, octubre y noviembre se evaluaron en su totalidad, quedando en proceso de revisión las alertas de junio, septiembre y diciembre del año 2021, para ser atendidas a más tardar el 28.02.2022.

Revisión en Listas Negras de Candidatos a Empleados

Para el II semestre 2021, en el departamento de Cumplimiento se realizó la validación de trescientos treinta (330) candidatos a empleados de la Institución, considerando el proceso de régimen de sanciones integrado por listas restrictivas internacionales e internas y validación en información pública negativa. Este proceso se lleva a cabo, previo a la contratación de los candidatos, conforme lo dispuesto en el Manual de Recursos Humanos.

Algoritmo de Proximidad para Detección de Coincidencias de Listas Negras

La correcta aplicación del proceso de detección por medio del Algoritmo de Proximidad ha permitido robustecer los controles y mitigar los riesgos a los que se expone el Banco, al iniciar o mantener relaciones de negocios y transaccionar con personas, grupos, entidades y países que tienen restricciones o sanciones financieras y que se encuentran incluidos en listas negras internacionales y/o internas aplicadas por el Banco.

Con el algoritmo de proximidad del 75% al 99% de coincidencia, se ha robustecido la identificación de clientes y usuarios que pudieran estar sujetos a algún programa de sanciones; se han evaluado en el segundo semestre 2021, mil ochocientos cuarenta (1,840) alertas de remesas y doscientos veintidós (222) alertas de captación.

Cierre Plan de Trabajo año 2021

En enero 2022, se presentará el cierre del Plan de Trabajo de la Unidad de Cumplimiento correspondiente al periodo 2021, mismo que contiene el plan de capacitación sobre prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, para dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento del Régimen de Obligaciones, Medidas de Control y Deberes de las Instituciones Supervisadas en relación con la Ley Especial Contra el Lavado de Activos en su Artículo No. 21.

Capacitación Prevención de Lavado de Activos

- Como parte del programa de capacitación, en noviembre del 2021, se recibió capacitación sobre prevención de los Riesgos de LA/FT/ADM por parte de Anti Risk Networking ARN, impartida al Directorio, Representante Legal, funcionarios y personal de la Unidad de Cumplimiento y Auditoría.
- El II semestre 2021, la capacitación en materia de Prevención del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo presenta un avance para mil treientos seis (1,306) empleados, con un avance de 99% del programa; y el curso Antiextorsión con un avance del 99% del programa.

Conocimiento de Proveedores y/o Alianzas

En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 23 del “Reglamento del Régimen de Obligaciones, Medidas de Control y Deberes de las Instituciones Supervisadas en relación a la Ley Especial Contra el Lavado de Activos”, con la finalidad de velar por la integridad de los proveedores y/o alianzas, y minimizar el riesgo que éstos puedan generar a la Institución, en el II semestre de 2021 se evaluaron cuarenta y dos (42) proveedores y/o alianzas y sus socios de acuerdo a los procesos de Gestión de Riesgo de Proveedores.

Aspectos Cuantitativos

Reportes Regulatorios

Los reportes regulatorios mensuales del segundo semestre 2021, se enviaron en tiempo y forma a la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF).

Tipo de Transacción	Julio-21	Agosto-21	Septiembre-21	Octubre-21	Noviembre-21	Diciembre-21
	Número de Transacciones					
Transacciones en Efectivo o Múltiples	3,545	5,552	8,424	10,512	12,100	12,154
Transacciones	324	357	321	338	343	339

Financieras						
Transferencias Remesas	596	416	212	198	664	313
Transacciones ONG's	-	-	-	-	-	3
Clientes	690	537	304	347	777	470
Relaciones Clientes	5,061	6,741	9,171	11,248	13,773	13,132
Altas y Bajas de Clientes	32,075	-	-	-	-	-

EVOLUCIÓN				
INDICADOR	II SEMESTRE 2021	I SEMESTRE 2021	EVOLUCIÓN	OBSERVACIONES
Número de reportes de operación sospechosas aprobadas por el Comité de Cumplimiento y enviados a la Unidad de Inteligencia Financiera.	46	18	28	Los clientes reportados registran en la transaccionalidad características asociadas a transacciones en efectivo fuera de perfil y realizadas fuera de su zona geográfica de forma estructuración y con rápido movimiento de fondos. Así mismo, se detectaron operaciones de remesas de mucho a uno y uno a mucho sin vínculo familiar aparente con las contrapartes.
Número de clientes / usuarios ingresados a lista negra interna por actividades sospechosas de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.	678	287	391	Se realiza inclusión en lista negra interna, previa aprobación del Comité de Cumplimiento. Se registra un incremento del 136% en relación al primer semestre de 2021, derivado de la normalización de la economía, ante la afectación de la pandemia COVID-19.
Número de usuarios / Clientes interdictados sistema de remesas.	1,298	688	610	Se realiza interdicción de remesas previa aprobación del Comité de Cumplimiento. Se registra un incremento del 47% en relación al primer semestre de 2021, derivado de la normalización de la economía que se vio afectada por la pandemia Covid-19
Número de cuentas de captación bloqueadas por actividades sospechosas de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.	299	179	120	Se realiza bloqueo para abonos en las cuentas de captación previamente aprobadas por el comité de Cumplimiento. En el II semestre 2021, se registra un incremento de 40% derivado a los controles establecidos por la Institución.
Número de clientes con cancelación de créditos y/o líneas de créditos por actividades sospechosas de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.	32	14	18	Para el segundo semestre 2021, se tiene registro de 32 cancelaciones de línea de crédito, previamente aprobadas por el Comité de Cumplimiento como acción preventiva.
Número de alertas generadas Captación	14,150	778	13,372	En diciembre 2021, se implementaron nuevas reglas de monitoreo para operaciones ACH y LBTR, mismas que se encuentran en proceso de calibración, derivado de esto se tiene un incremento en la regla ACH persona natural de 13,348 alertas en diciembre 2021.
Número de alertas generadas del producto de crédito	403	200	203	Para el II Semestre 2021, las alertas de crédito aumentaron en un 50%, derivado a las estrategias de la Institución para obtención de pago de crédito de los clientes.
Número de alertas del servicio de remesas.	22,282	37,069	-14,787	Para el segundo semestre de 2021, las alertas de remesas registran una disminución del 66% derivado del proceso de recalibración de las alertas.

RIESGO OPERATIVO

Banco Azteca de Honduras, define el Riesgo Operativo como la posibilidad de ocurrencia de pérdidas, debido a procesos inadecuados, fallas del personal, en la infraestructura o eventos externos. La exposición a este riesgo puede resultar de una deficiencia o ruptura en los controles internos o procesos de control, fallas tecnológicas, errores humanos o deshonestidad, prácticas inseguras y catástrofes naturales, entre otras causas.

PRINCIPALES FACTORES DE RIESGO OPERATIVO



Mejora continua en la definición de controles

A través de las diferentes mesas de trabajo del Subcomité de Riesgo Operativo se continúan tomando acciones para la mejora en la gestión del Riesgo Operativo, presentando las principales incidencias y controles que permiten contener cualquier exposición o deterioro en los diferentes procesos de la institución.

En nuestra opinión la Gestión del Riesgo Operativo cuenta con los controles y procesos de evaluación adecuados, evidenciado al cierre del segundo semestre del 2021, el monto total de Rop asciende a L14.4 millones de lempiras, el monto de perdidas por este concepto respecto al apetito establecido es del **62.74%** y un **45.66%** en cuanto a la tolerancia.

RIESGO REPUTACIONAL

El riesgo reputacional es la exposición a eventos que afectan negativamente a la percepción del Banco por parte del público y sus clientes en general.

La metodología adoptada por el Banco Azteca de Honduras para el seguimiento del riesgo reputacional contiene un apartado en la evaluación cualitativa del impacto reputacional por evento, donde se consideran los grupos de interés y medios de comunicación y la afectación a los clientes para la determinación de los riesgos críticos por este tipo de riesgo.

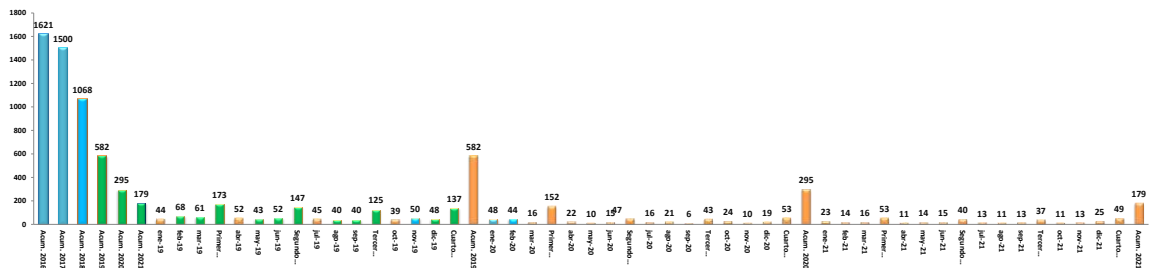
En cuanto a la Gestión de Riesgo Reputacional de la Institución este presenta una mejora sobre el total de reclamos y solicitud de aclaraciones por parte de nuestros clientes a nivel nacional. A diciembre del 2021 el perfil de Riesgo Reputacional del Banco ha mejorado con respecto a años anteriores, agilizando la resolución de los casos y otorgando una oportuna y satisfactoria respuesta a nuestros clientes.

En cuanto a los indicadores de Riesgo Reputacional presentan una mejoría considerable a continuación se presenta el resumen:

TRIMESTRE	RECLAMOS PRESENTADOS							
	2017	2018	2019	2020	2021	Variación 2021-2020	Aumento/Disminución	%
I TRIMESTRE	493	308	173	108	53	55	↓	51%
II TRIMESTRE	313	272	147	47	40	7	↓	13%
III TRIMESTRE	344	265	125	43	37	-6	↓	-11%
IV TRIMESTRE	350	223	137	53	49	0	↓	0%
ACUMULADO ANUAL	1500	1068	582	251	179	56		53%

Al 31 de diciembre de 2021 el total de reclamos muestran una disminución del **53%** con respecto al año anterior del año anterior.

Total Reclamos Presentados 2017 - 2021



SEGURIDAD DE LA INFORMACION

En Banco Azteca Honduras reconocemos que la Información es un Activo Crítico, y por lo tanto debe ser administrada, controlada y protegida evitando impactos en la entrega de Servicios a nuestros clientes. Nuestros activos de información deben ser protegidos contra robo, pérdida, destrucción, divulgación o alteración y estar disponibles cuando sea necesario, en particular durante emergencias y los tiempos de crisis.

Objetivo

Preservar esquemas de seguridad altamente confiables y que exista una cultura de trabajo en la que todo el personal de Banco Azteca Honduras lleve a cabo prácticas efectivas de seguridad de la información que contribuyan a generar valor para el negocio.

Actividades

Durante el segundo semestre se realizaron las siguientes actividades:

1. Difusión permanente de campañas de concientización en temas relacionados a la Seguridad de la Información y ciberseguridad.
2. Curso de Seguridad de la información en línea.
3. Monitoreo Continuo de los Sistemas de Información contra ataques o eventos de Seguridad.
4. Proceso de certificación de ecosistemas de información (Aplicativos e Infraestructura).
5. Mantenimiento y Actualización de los agentes de herramientas de protección en EndPoint.
6. Mejora y configuración de solución para monitoreo de comandos críticos de base de datos de core.
7. Mantenimiento de Solución de protección contra ataques sostenidos de denegación de servicios.
8. Protección de programa maligno.
9. Firewall de aplicaciones web.
10. Certificación de los equipos de usuarios con Estándares de Seguridad de la Información.
11. Filtrado de contenido mediante Force Point.
12. Comienzo de migración de Antivirus y agente de navegación.

Conclusión

Durante el segundo semestre 2021 se han mantenido en mejora constante la seguridad de equipos de Cómputo, Infraestructura Core, Seguridad Perimetral y Monitoreo de

bases de Datos, durante este periodo no se han presentado eventos ni vulnerabilidad en los sistemas de información del Banco.

RIESGO ESTRATEGICO

Banco Azteca considera el riesgo estratégico como la probabilidad de pérdida como consecuencia de la imposibilidad de implementar apropiadamente, los planes de negocio, las estrategias, las decisiones de mercado, la asignación de recursos y su incapacidad para adaptarse a los cambios del entorno de los negocios. Así mismo, abarca el riesgo que emerge de la pérdida de participación en el mercado y/o disminuciones en los ingresos que puedan afectar la situación financiera del banco.

VARIABLES PARA EVALUAR EN LA GESTIÓN DEL RIESGO ESTRATÉGICO



El banco, a través el comité de riesgos, presenta su exposición y evolución en cuanto al riesgo estratégico a través de un tablero de control que permite evaluar los resultados de algunos indicadores respecto a las metas establecidas que permitan conocer las desviaciones significativas para la toma de decisiones.

ACTIVIDADES FORMATIVAS DE RIESGOS

La Institución cuenta con un plan de capacitación en la Gestión Integral de Riesgos, que incluye cursos como:

- Gestión Integral de Riesgos
- Riesgo Operativo
- Riesgo Reputacional

Con el objetivo de consolidar e incentivar una cultura corporativa de gestión adecuada a todos los riesgos que enfrenta el Banco, y asegurar así la formación y el desarrollo de todos los empleados.

Al cierre de diciembre del 2021 se alcanzó un cumplimiento de un 98% en cuanto a la capacitación de los empleados en el tema de riesgos:

Capacitación en Temas de Riesgos 2021

