



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

Tegucigalpa, M.D.C Honduras. 31 de diciembre del 2019.

Contenido

Contenido	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVO	3
III. CRITERIOS, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	3
SOLVENCIA	3
RIESGO CREDITICIO	4
RIESGO NO GENERADORES DE DIVISA	6
RIESGO DE LIQUIDEZ	7
RIESGO DE MERCADO	8
RIESGO DE TIPO DE CAMBIO	8
RIESGO DE TASA DE INTERES	9
RIESGO LEGAL	9
RIESGO OPERATIVO	12
RIESGO TECNOLÓGICO	14

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 2019, mostrando el resumen de 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 2019 se aplican políticas y procedimientos, basados en criterios de prudencia y responsabilidad, con metodologías de gestión y evaluación de los diferentes riesgos y con una estructura orientada al control, medición y prevención de riesgos.

La gestión de riesgos del Banco 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.

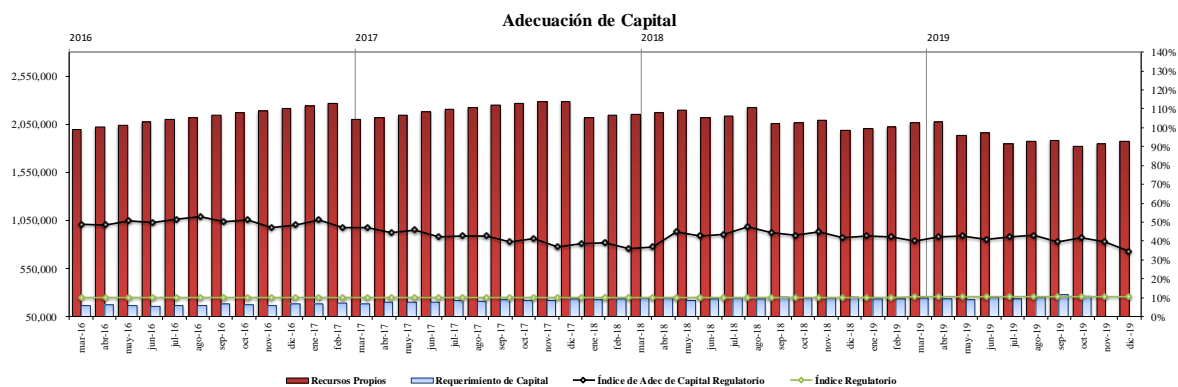
Estimación de la Exposición al Riesgo: Todos los riesgos relevantes serán cuantificados con base en las metodologías estándares aceptadas internacionalmente.

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.

SOLVENCIA

Una de las principales fortalezas de Banco Azteca de Honduras continúa siendo los niveles de solvencia de la Institución, 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 **11.0%** y un coeficiente de apalancamiento sobre activos no ponderados por riesgo del **4.0%** más una cobertura de conservación de capital del **3.0%**.



Al cierre de diciembre del 2019, el Banco muestra un índice de adecuación de capital del **37.87%**, y un coeficiente de apalancamiento del **11.56%**.

La adecuación de capital continúa siendo una de las principales fortalezas del Banco, 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 y por la inexistencia de riesgo de concentración en personas naturales, grupos económicos o partes relacionadas.

Apetito de riesgo

Se refiere a la cantidad de exposición a efectos adversos potenciales que la Institución esta dispuesta a asumir para alcanzar sus objetivos, el cual está asociado a las estrategias aprobadas por la alta dirección con el fin de alcanzar un crecimiento sostenible. El mercado meta de Banco Azteca se encuentran en la base de la pirámide económica, 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.

La exposición al riesgo crediticio es gestionada mediante evaluaciones constantes a la cartera de créditos, por medio de análisis de cosechas, tasas de transición que permiten evaluar la calidad o el deterioro de esta, analizando los segmentos que componen el portafolio de clientes por tipo de producto, por tipo de cliente y por región.

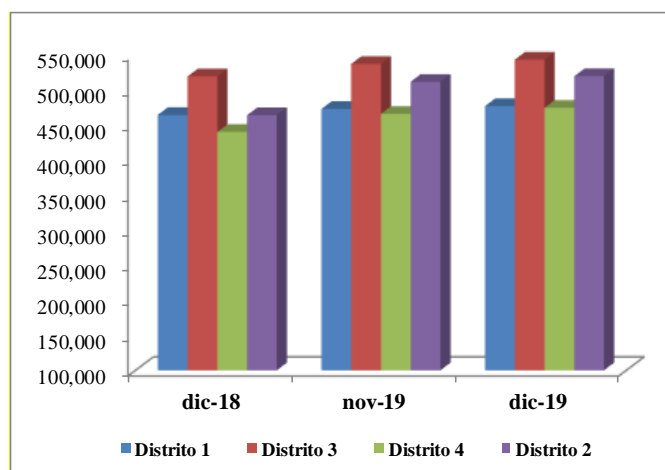
Así mismo, se elaboran análisis sobre los cambios a las políticas de crédito, cobranza y administración de la cartera, y su efecto en la calidad de la cartera. Se han implementado el uso métricas por producto para identificar de forma temprana, cualquier cambio significativo en la cartera, esto permite identificar el riesgo de forma preventiva y el nivel de exposición que enfrente la institución en las diferentes líneas del negocio.

Riesgo de concentración

El Banco adopta medidas preventivas de riesgo de concentración, propendiendo a la diversificación por región. Evitando la concentración en clientes, grupos económicos o con partes relacionadas.

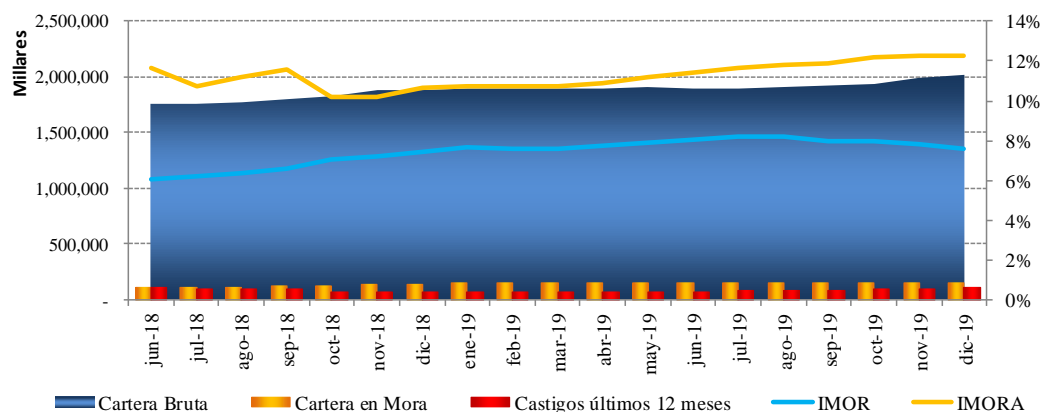
Por la naturaleza misma del crédito de consumo, la cartera se encuentra dispersa en una gran cantidad de clientes, nuestros 20 mayores deudores mantienen un saldo promedio de **L1,892,640.91** esto representa el **0.09%** del patrimonio del banco, minimizando la exposición por riesgo de concentración por cliente. El monto promedio de préstamo por cliente es de **L13,041.00** 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 2019 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 **99.67%**.



Calidad de cartera

La cartera de créditos muestra un incremento del **6.7%** con respecto al año anterior, el índice de mora como componente del riesgo inherente a la cartera cerro en **7.57%**, con un incremento del **0.01** con respecto al mes de diciembre de 2018, ubicándose dentro de los niveles razonables de acuerdo con el perfil de riesgo de nuestros clientes.



La constitución de reserva para créditos dudosos al 31 de diciembre de 2019 fue de **L.203,356** miles de lempiras, con una cobertura del **133.58%** con relación a la cartera en mora.

La rentabilidad de los activos depende directamente de los 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 temprana el comportamiento de la cartera, el proceso de cobranza, así como la calidad del portafolio por producto a medida que se incrementa la colocación de préstamos:

- Tasas de deterioro.
- Tasas de mejora.
- Tasas de cura.
- Tasas de estabilidad.

En 2019 se continuaron aplicando los análisis de cosechas **Ever** en los rangos de **30+**, **60+** y **90+** días de atraso, esto permite 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, comités y metodologías que gestionan el riesgo en cada una de las etapas de proceso de créditos, lo que contribuye a una adecuada gestión integral de los riesgos.

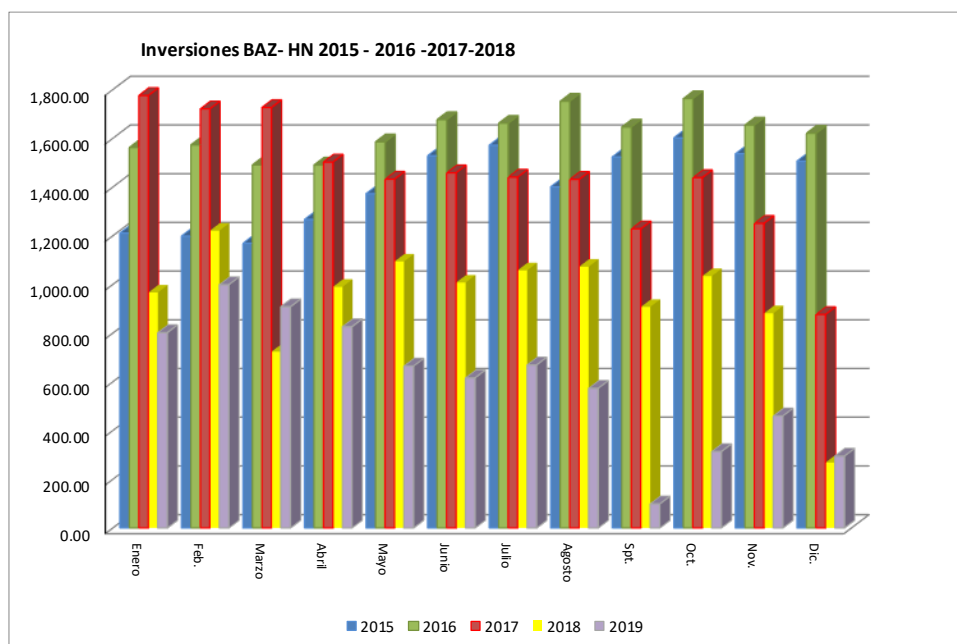
RIESGO NO GENERADORES DE DIVISA

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

La exposición a riesgo de liquidez está asociada a la capacidad de Banco Azteca de Honduras para financiar los compromisos adquiridos a precios de mercado razonables, así como para llevar a cabo sus planes de negocio con fuentes de financiación estables.

Durante el año 2019 los excedentes de liquidez de Banco Azteca en promedio fueron de **L.602.18 millones** vs los **L.935.51 millones** del año 2018, la disminución de L.333.33 millones se debe, a que durante el 2019 el Banco efectuó la distribución de dividendos a los accionistas por un monto de **L.375.00 millones** dicha disminución, no afecto los indicadores de liquidez.



Monto de Inversiones por excedentes de liquidez					
	2015	2016	2017	2018	2019
Enero	1,210.65	1,562.62	1,776.16	966.78	801.96
Feb.	1,198.14	1,573.11	1,721.26	1,221.00	998.88
Marzo	1,168.50	1,490.78	1,726.68	723.70	908.22
Abril	1,266.78	1,490.34	1,502.92	990.00	826.35
Mayo	1,372.65	1,585.62	1,432.48	1,094.36	664.72
Junio	1,528.21	1,676.97	1,458.60	1,007.58	616.32
Julio	1,571.70	1,662.10	1,440.96	1,058.05	669.39
Agosto	1,401.03	1,752.66	1,431.66	1,073.05	573.39
Spt.	1,523.51	1,646.74	1,228.34	907.56	98.62
Oct.	1,602.17	1,763.39	1,438.80	1,034.05	313.59
Nov.	1,536.50	1,654.66	1,250.85	881.51	459.79
Dic.	1,506.23	1,620.73	876.83	268.49	294.90
Promedio	1,407.17	1,623.31	1,440.46	935.51	602.18

Las fuentes de fondeo, al 31 de diciembre de 2019 presentan un monto total de **L2,012,643** miles de lempiras vs **L1,705,889** miles de lempiras en diciembre de 2018, para una gestión adecuada al riesgo de liquidez, el Banco aplica límites de concentración por depositante, exigencia de efectivo mínimo, calce de plazos por rango y análisis de

volatilidad de nuestras fuentes de fondeo, así como escenarios de estrés con situaciones de muy baja probabilidad de ocurrencia.

En el calce de plazos del Banco, al 31 de diciembre del 2019 la posición de calce combinado en la banda de hasta 30 días muestra una relación de **3.68** veces vs el **4.75** veces el descalce de plazo del año 2018, para la banda de 0 a 90 días es de **3.16** veces vs **4.61** veces el descalce del año anterior, el banco cumple con los activos líquidos para cubrir los límites establecidos. En el año 2019 los activos líquidos tuvieron una disminución producto de la distribución de dividendos.

Banco Azteca en el 2019 cumplió con los requerimientos de encaje establecidos por el Banco Central de Honduras, al cierre de diciembre de 2019 fue de **12%** a mantener en el BCH y **5%** a mantener en inversiones obligatorias, estos porcentajes no tuvieron cambio en el 2019. El Banco en el 2019 mantuvo una reserva de liquidez promedio de **L.602.18** millones invertidos a plazo no mayor de 90 días a una tasa promedio de **5.67%**.

Durante el año 2019 se mantuvo la desconcentración depositaria lograda en los años anteriores. En la relación de la suma total del monto de los **25** mayores depositantes al 31 de diciembre de 2019 fue de **15.36%** vs el **9.42%** de diciembre de 2018, el incremento se debe a que en el mes de noviembre y diciembre se captaron fondos de Institutos de previsión para contar con la liquidez requerida de L.700.0 millones para la temporada alta de navidad en el pago de remesas, sin embargo, no se generó una concentración depositaria de forma individual con ninguno de los institutos.

Para el segundo semestre del 2019 se trabajó en los requerimientos técnicos para el cálculo del Ratio de Cobertura de Liquidez, así como en la revisión de los manuales para afrontar la entrada en vigor de la nueva norma de riesgo de liquidez.

En nuestra opinión, el estado del riesgo de liquidez continúa siendo estable durante el segundo semestre del 2019.

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 L510.5 miles las cuales muestran un monto en riesgo de L. 1,379.10 miles.

RIESGO DE TIPO DE CAMBIO

El Banco Azteca continúa manteniendo un bajo perfil de riesgo por tipo de cambio, debido a que la institución no realiza operaciones en moneda extranjera, y a la vez el riesgo está relacionado únicamente al volumen de remesas, tomando en cuenta la volatilidad del factor cambiario al cierre de diciembre de una desviación estándar del 0.04% y un aumento de **L0.29** centavos desde inicios del 2019. En ese sentido, el Banco se expone a un ajuste de diferencial de L33,419 miles en concepto de cuentas por cobrar de remesas.

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 el total de brechas ponderadas representa el **0.17%** de los recursos propios del Banco.

RIESGO LEGAL

Gestión del Riesgo Legal

En cuanto a la gestión de riesgo laboral, se continúa con una política de gestión preventiva en coordinación con el área de Capital Humano, a quienes se les brinda acompañamiento, capacitación y asesoría permanente, en cuanto a los cambios en legislación laboral, procesos de sanción, desvinculación y solución de cualquier otro conflicto de índole laboral.

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, así como la excelente labor en la GPUF de los casos que estuvieron activos durante el año, de los que se logró el cierre total con resoluciones favorables al Banco, de tal forma que se cerró el segundo semestre de 2019 con 0 casos de este tipo. Igualmente, se cerró el año con 0 multas en contra de la Institución por parte de los entes reguladores.

Se mantiene el perfil de riesgo legal en el área civil, mismo que, hasta la fecha, no ha representado impactos y la estrategia es reducirlo al menor grado posible.

En materia penal, se cierra el año con un número menor de denuncias activas, derivado del proceso de depuración que se llevó a cabo en 2019, el daño patrimonial causado se mantuvo constante en el segundo semestre de 2019, siendo la mayoría de los casos relacionados con saqueos a sucursales del Banco en Tegucigalpa, 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 el fin de fortalecer la gestión del Área Legal, se incorporó al equipo el Abogado Alberto Jarpa Rivera, quién cuenta con un perfil y una amplia experiencia en temas legales bancarios, lo que permitirá una mejor gestión del riesgo legal.

El año 2019 muestra una pérdida acumulada mayor con respecto al apetito de riesgo del año anterior, derivado del pago por cierre de demandas de índole laboral en el primer semestre del año.

No obstante, lo anterior, se ha mantenido una exposición dentro de los umbrales establecidos por la institución.

Cumplimiento Normativo

En diciembre de 2018, la CNBS emitió Resolución GES No.1035/03-12-2018, en donde se requiere el aumento de capital mínimo para las Instituciones Bancarias del Sistema Financiero Hondureño de L.500 M a L.600 M. La presente disposición debió cumplirse a el 31 de diciembre del 2020.

Banco Azteca de Honduras, S.A. dio fiel cumplimiento a la anterior disposición al cierre del 31 de diciembre del 2019, incrementando su capital mínimo de L.520 M a L.600 M respectivamente.

En el año 2019 BAZ HN decretó pago de dividendos por L.500.0 Millones, de los cuales al 31 de diciembre se pagaron en efectivo L.375.0, la diferencia de L.125.0M se utilizaron para la capitalización requerida por L.80.0M correspondiente al aumento de capital mínimo requerido para las Instituciones del Sistema Financiero.

Con relación a la implementación del Ratio de Cobertura de Liquidez, la CNBS prorrogó la entrada en vigor de la nueva normativa de Riesgo de Liquidez a partir del 01 de enero del 2020. Banco Azteca Honduras ha tenido avances considerables en la implementación de la nueva Normativa.

Al cierre del año 2019, no hay multas impuestas por los distintos Entes Supervisores del país. Reiterando de esta forma nuestro compromiso por cumplir con las normas y regulaciones emitidas por los Entes Reguladores del país, mediante la aplicación de procesos y sistemas basados en la gestión de los riesgos inherentes al negocio financiero bancario.

RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS

Implementación 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 en relación con la Ley Especial Contra el Lavado de Activos, el Plan de Adecuación del Banco al nuevo Reglamento presenta un porcentaje de avance del 73%.

El 20.12.19 se dio a conocer a 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 del período octubre - diciembre 2019.

Atención de Alertas de Análisis

- Atención del monitoreo de alertas en el II semestre del año 2019:

- Alertas generadas para el periodo de julio – octubre 2019 se evaluaron al 100%.
- Las alertas de noviembre y diciembre se encuentran en proceso de evaluación para ser atendidas al 31.01.2020 y 29.02.2020 respectivamente.

Revisión en Listas Negras de Candidatos a Empleados

Para el II semestre 2019, en el departamento de Cumplimiento se realizó la validación de doscientos treinta y cinco (235) candidatos a empleados de la Institución, considerando el proceso de régimen de sanciones integrado por listas restrictivas internacionales e internas.

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 menor al 99% con el fin de robustecer la identificación de clientes y usuarios que pudieran estar sujetos a algún programa de sanciones se han evaluado en el segundo semestre 2019, dos mil cuatrocientos cinco (2,405) alertas de remesas y quinientos dos (502) alertas de captación.

Revisión Programa de Cumplimiento

Se revisó la efectividad del programa de cumplimiento, a fin de identificar deficiencias o necesidades de modificación derivadas de cambios en la legislación, reglamentos o políticas respectivas, así como de los riesgos que identifiquen o surjan como resultado de la actividad que desarrollan, sin identificarse modificación o actualización necesaria al programa.

Aspectos cuantitativos

Capacitación II semestre 2019

El II semestre 2019, se culminó la capacitación en materia de Prevención del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo para mil setecientos cuarenta y cinco (1,745) empleados, cumpliendo con el 100% de programa.

INDICADOR	EVOLUCIÓN			OBSERVACIONES
	II SEMESTRE 2019	I SEMESTRE 2019	EVOLUCIÓN	
Número de transacciones regulatorias reportadas a la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF).	4,362	5,148	-786	Para el II semestre 2019, se registra un pequeño disminución en el volumen de operaciones de 18%.
Número de transacciones sospechosas reportadas al ente regulador.	39	29	10	Los clientes reportados registran en la transaccionalidad características asociadas a transacciones en efectivo fuera de perfil, realizadas de forma estructuración y con rápido movimiento de fondos. El número de reportes es consistente con el historico del III Trimestre del periodo 2019.
Número de clientes / usuarios ingresados a lista negra interna por actividades sospechosas de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.	1,203	645	558	Se realiza inclusión en lista negra interna previa aprobación del Comité de Cumplimiento, para el II semestre 2019, se registra un incremento de 86%, derivado de las diferentes variaciones en los nombre y apellidos que se ingresan a lista negra interna.
Número de usuarios / Clientes interdictados sistema de remesas.	1,667	1,026	641	Se realiza interdicción de remesas previa aprobación del Comité de Cumplimiento, en el II semestre 2019, se registra un incremento del 62%, derivado de las diferentes variaciones en los nombre y apellidos que se ingresan a lista negra interna.
Número de cuentas de captación bloqueadas por actividades sospechosas de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.	268	158	110	Se realiza bloqueo para abonos en las cuentas de captación previamente aprobadas por el comité de Cumplimiento, em el II semestre 2019, se registra un incremento del 69%
Número de clientes con cancelación de créditos y/o líneas de créditos por actividades sospechosas de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.	25	25	0	Para el II semestre 2019, se tiene registro de 25 cancelaciones de línea de crédito, sin observa una variación significativa en relación al I semestre.
Número de alertas generadas Captación	947	941	6	La variación registrada se considera aceptable, no supera el 20% de la media de alertas.
Número de cancelaciones anticipadas de préstamos (pre-pagos)	243	201	42	La variación registrada se considera aceptable, no supera el 20% de la media de alertas.
Número de alertas del servicio de remesas.	6,399	6,210	189	La variación registrada se considera aceptable, no supera el 20% de la media de 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.

Mesa de Control Originación de Créditos:

Revisión de las principales incidencias pre y post surtimiento, en la originación de préstamos nuevos, reportadas por la Mesa de Control con el objetivo de robustecer los procesos operativo de prevención de errores en la captura de datos y la integración del expediente del cliente. Revisión de expediente para clientes Recompra proceso implementado en toda la geografía.

Usuario financiero

Implementar capacitaciones a los empleados de Banco Azteca en lo referente a la atención adecuada al usuario. En el 2019 se redujo en un **48%** los reclamos presentados por los usuarios.

Cajas

1. Revisión mensual de los topes de caja con aprobación de los zonales.
2. Instalación de sistemas de circuito cerrado.
3. Implementación de reciclado de efectivo en canales a terceros.

Transferencia de Remesas

1. Implementación de la operativa Balcam II.
2. Reestructuración del área de Remesas, de acuerdo con Balcam I y II.

Mejora continua en la definición de controles

A través de las mesas de trabajo del Subcomité de riesgo operativo se continúan tomando acciones para la mejora en la gestión del riesgo operativo.

En nuestra opinión la gestión del riesgo operativo cuenta con un debido proceso, evidenciado al cierre del 2019, en vista de que el monto total de Rop es L11. 6 millones.

RIESGO REPUTACIONAL

El riesgo reputacional es la exposición a eventos que afectan negativamente a la percepción del Banco por parte del público.

La metodología (Matriz CAE) adoptada por el Banco para el seguimiento del riesgo operacional contiene un apartado de la evaluación cualitativa del impacto reputacional por evento, donde se consideran los grupos de interés y medios de comunicación y afectación a los clientes para la determinación de riesgos críticos por impacto reputacional.

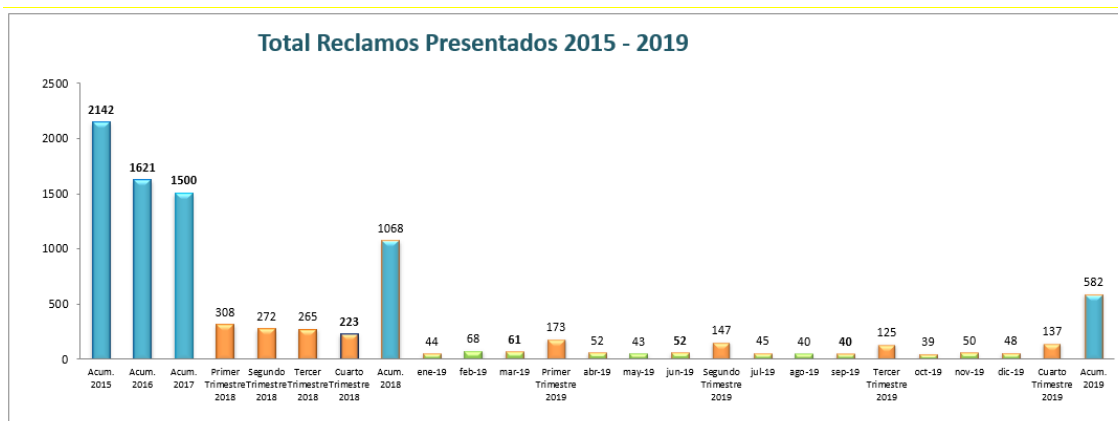
El riesgo reputacional de la Institución presenta una mejora medido sobre el total de reclamos y solicitud de aclaraciones por parte de nuestros clientes a nivel nacional.

A la fecha la institución ha mejorado el perfil de Riesgo Reputacional del Banco, 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:

Cuarto trimestre 2018	Tercer Trimestre 2019	Cuarto trimestre 2019	Indicadores de Riesgo Reputacional	Variación Reclamos presentado trimestre anterior		Variación Reclamos presentado año anterior	
				Cantidad	%	Cantidad	%
265	125	137	Total de reclamos de clientes	12	(10%)	-128	48%
18	4	4	Reclamaciones Pendientes de Resolver	0	0%	-14	78%
203	85	97	Reclamaciones Favorables para la Institución	12	114%	-106	52%
57	36	36	Reclamaciones desfavorables para la Institución	0	0%	-21	37%
3	1	0	Notas de interés en medios de comunicación con opinión favorable de la Institución	-1	0%	-3	100%
0	0	0	Con opinión favorable para alguno de los funcionarios	0	0%	0	0%
0	0	0	Notas de interés en medios de comunicación con opinión desfavorable de la Institución	0	0%	0	0%
0	0	0	Con opinión desfavorable para alguno de los funcionarios	0	0%	0	0%

Al 31 de diciembre 2019 el total de reclamos presenta una disminución del 48% con respecto al semestre anterior del año anterior.



RIESGO TECNOLÓGICO

El riesgo tecnológico (**orientado a TI**) se define como la probabilidad de que una amenaza ocurra o se materialice debido a vulnerabilidades existentes de un activo o un grupo de activos ocasionando pérdidas o daños.

Objetivo

Para minimizar la exposición al riesgo tecnológico de Banco Azteca se evalúan mejoras constantes a la gestión de riesgo de TI.

Actividades

En materia minimizar el riesgo tecnológico se realizaron las siguientes actividades:

1. Rondas de fin de semana para revisión de la infraestructura electromecánica.
2. Se han realizado los mantenimientos preventivos de la Infraestructura electromecánica (aires del centro de datos, energía y planta eléctrica de emergencia).
3. Implementación de redundancia automática en los generadores de emergencia.
4. Mantenimiento y revisión de equipo de infraestructura de la operación de BAZ todas las semanas.
5. Se continua con la actualización de inventarios de equipo de usuarios
6. Monitoreo constante del Data Center utilizando IOT.
7. Renovación de equipo de cómputo de usuarios.
8. Renovación de servidores de primera línea de operación
9. Se realizan pruebas en vacío cada viernes de los generadores de emergencia.

Conclusión

Durante el segundo semestre del año 2019 se sigue trabajando en una mejora continua aprovechando los controles, redundancia, mejores prácticas y nuevos monitoreos implementados en el centro de datos de BAZ Honduras.

Seguridad de la información

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 primer semestre se realizaron las siguientes actividades:

1. Difusión permanente de campañas de consciencia en temas relacionados a la Seguridad de la Información.
2. Curso de Seguridad de la información en línea.
3. Administración de Riesgos para prevenir eventos / incidentes inesperados en las operaciones de Banco Azteca Honduras.
4. Monitoreo Continuo de los Sistemas de Información contra ataques o eventos de Seguridad.
5. Proceso de certificación de aplicaciones y servicios en la infraestructura del Banco para evitar la explotación de vulnerabilidades de los Sistemas.
6. Mantenimiento y Actualización de los agentes de herramientas de protección en EndPoint.
7. Monitoreo de las bases de datos.
8. Mantenimiento de Solución de protección contra ataques sostenidos de denegación de servicios.
9. Protección de programa maligno.
10. Firewall de aplicaciones web.
11. Certificación de los equipos de usuarios con Estándares de Seguridad de la Información.
12. Analizar, desarrollar prácticas para Mantener la Seguridad de la Información
13. Actualización de la política de Seguridad de la Información.
14. Filtrado de contenido mediante Force Point.

Conclusión

Durante el segundo semestre 2019 se han mantenido y mejorado los sistemas de Seguridad de la Información, manteniendo un programa continuo de equipos de Cómputo, Infraestructura Core, Seguridad Perimetral y Monitoreo de bases de Datos, es importante, destacar que durante el presente año 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.

A continuación, se resumen los principales indicadores al cierre del segundo semestre de 2019:

INDICADOR	PLAN	REAL	EVOLUCIÓN
IAC	37%	39%	2.2%
Eficiencia	59%	63%	3.6%
Rendimiento sobre patrimonio (ROE)	18%	15%	-2.3%
Rendimiento sobre activos totales (ROA)	9%	7%	-1.2%
Índice de Mora	7%	8%	-0.6%
Cobertura de Cartera	12%	11%	1.1%

Durante el segundo semestre se presentaron avances en la planeación estratégica al cierre del 2019, se resaltan los siguientes aspectos más relevantes:

1. En cuanto a los proyectos estratégicos, se finalizó el desarrollo del producto de crédito denominado “Emprendedor Catracho” orientado para atender a clientes con actividad comercial en micronegocios.
2. Fortalecimiento del negocio con enfoque de desarrollo del cliente, implementando nuevas herramientas como ser el “Sistema de Gestión de Clientes” con el objetivo de ayudar a la fuerza de ventas a mejorar su productividad y el manejo adecuado del portafolio para cada sucursal.

En nuestra opinión, durante el segundo semestre del 2019, no se observan riesgos estratégicos adicionales tanto en términos de posición financiera y/o de mercado.

ADECUACIÓN AL NUEVO MARCO REGULATORIO

Banco Azteca de Honduras, continúa manteniendo un compromiso con los lineamientos de la normativa establecida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. La alta dirección de Banco Azteca de Honduras participa de forma activa en el seguimiento de los avances en la implantación de las nuevas normativas.

Gobierno Corporativo

Reunión conjunta con miembros de la Junta Directiva de Banco Azteca de Honduras y Comisión Nacional de Bancos y Seguros, temas tratados.

Principales Reformas Normativas CNBS y BCH

Norma de Riesgo de Liquidez

ACTIVIDADES FORMATIVAS DE RIESGOS

La Institución cuenta con un plan de capacitación de Gestión Integral de Riesgos, que incluye riesgo operacional, reputacional y la gestión integral de todos los demás riesgos, cuyo objetivo es consolidar una cultura corporativa de gestión adecuada de todos los riesgos que enfrenta el Banco, y asegurar la formación y el desarrollo de todos los empleados.