



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

Tegucigalpa, M.D.C Honduras. 31 de enero del 2021

## 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 .....	7
RIESGO DE LIQUIDEZ .....	7
RIESGO DE MERCADO .....	8
RIESGO DE TIPO DE CAMBIO .....	8
RIESGO DE TASA DE INTERES .....	8
RIESGO LEGAL .....	8
RIESGO OPERATIVO .....	15
RIESGO TECNOLÓGICO .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## I. INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene como finalidad informar a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros las principales actividades desarrolladas con respecto a la gestión integral de riesgos por Banco Azteca de Honduras, S.A, durante el segundo semestre del 2020, mostrando el resumen de la situación y 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 2020 se aplicaron 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 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.

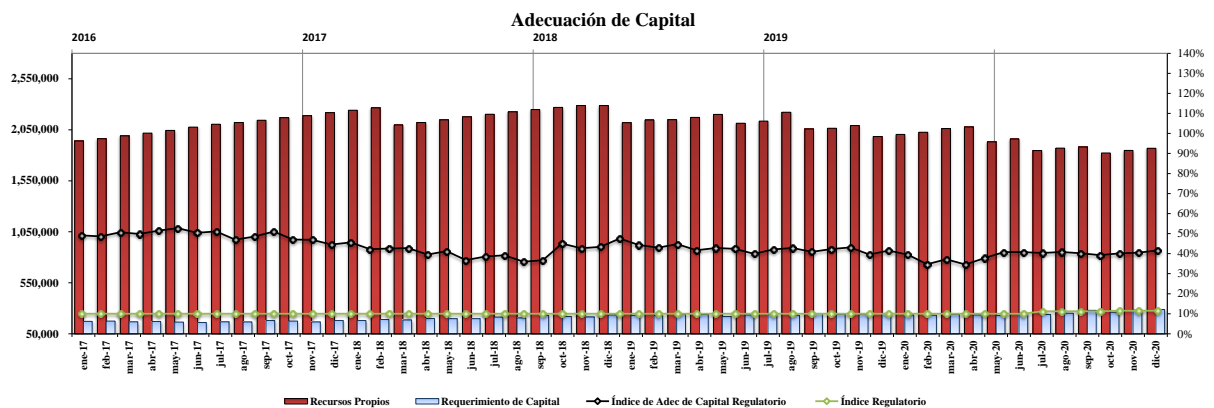
**Estimación de la Exposición al Riesgo:** Todos los riesgos relevantes serán cuantificados con base en las metodologías estándares aceptadas internacionalmente.

**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.

## 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 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 2020, el Banco muestra un índice de adecuación de capital del **39.5%** y un coeficiente de apalancamiento del **11.4%**.

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 para personas naturales, grupos económicos o partes relacionadas.

#### **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 las estrategias aprobadas por la alta dirección, con el fin de alcanzar un crecimiento sostenible. El mercado objetivo de Banco Azteca de Honduras se concentra en la base de la pirámide económica, esto se debe al mercado meta de la institución ya que ofrece productos y servicios con el propósito de apoyar la inclusión financiera, logrando 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 2020, ante la contingencia sanitaria que enfrenta el país por el Covid-19, la exposición al riesgo crediticio se incrementó, esto se debe a la perdidas o suspensiones laborales, así como la contracción en la economía, lo que dificulta el desarrollo de las actividades de nuestros clientes, no obstante, el banco continua gestionando de forma adecuada la exposición al riesgo de crédito mediante evaluaciones constantes a la cartera activa, colocación a través de análisis y seguimientos, así como implementar estrategias para contener el deterioró por tipo de cliente, segmentos y tipo de producto, por región y por ocupación u oficio del solicitante. Con las medidas adoptadas en el 2020 la colocación de préstamos mantuvo la calidad dentro de los umbrales establecidos por la institución.

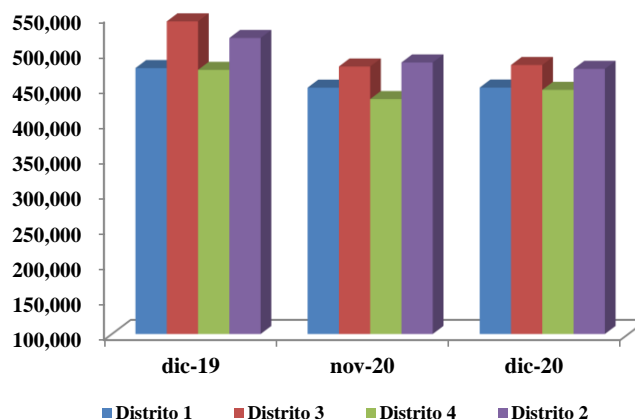
Así mismo, se continúan elaborando análisis de seguimiento sobre los efectos en los cambios a las políticas de crédito, cobranza y administración de la cartera, y el aumento o deterioro en la calidad de la cartera. Se han implementado el uso métricas de riesgos por tipo producto, región y sucursal, con el objetivo de identificar de forma temprana, cualquier cambio significativo en la cartera, lo que permite establecer controles de riesgo de forma preventiva y reducir el nivel de exposición. Se elaboro y desarrollo el uso del **Score de Cobranza** para determinar clientes con mayor probabilidad de deslizamiento de un segmento a otro, de acuerdo con el perfil de riesgo y su comportamiento de pago, se establecieron estrategias de cobro diferenciadas.

### 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.

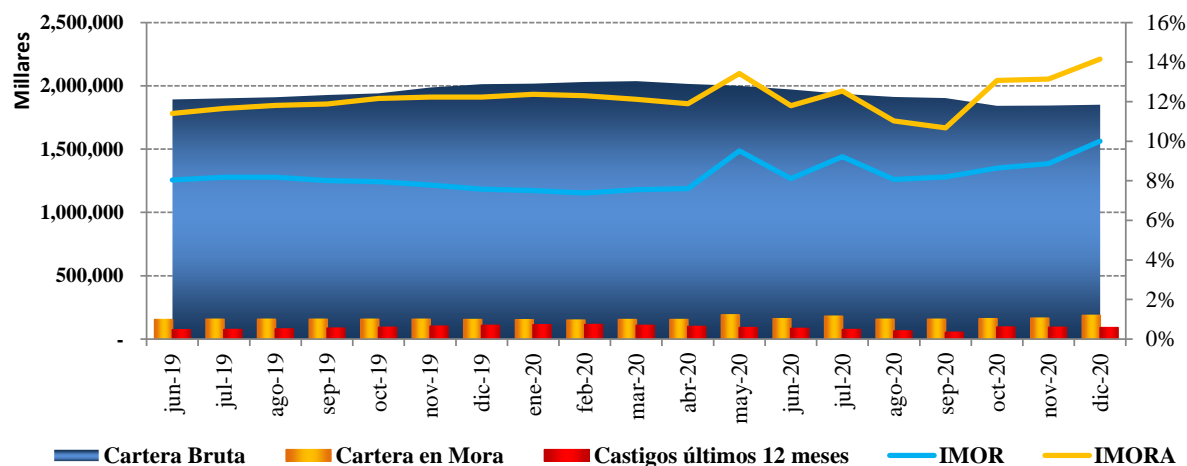
Por la naturaleza misma del crédito de consumo, la cartera se encuentra dispersa en una gran cantidad de clientes, nuestros 25 mayores deudores mantienen un monto adeudado de L3,576,624 esto representa el 0.2% del patrimonio del banco, minimizando la exposición por riesgo de concentración por cliente. El monto promedio de préstamo por cliente es de L13,071.00 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 2020 el grado de concentración de la cartera de crédito por región muestra un índice de **Herfindahl** del 0.250%, lo que corresponde a un nivel de diversificación del 99.9%.



### Calidad de cartera

La cartera de créditos muestra una reducción de un 8.0% con respecto al año anterior, con un índice de morosidad de un 10.0%, con un aumento de 2.4 pp con respecto a diciembre del 2019, este incremento se debe a la contingencia sanitaria del Covid19, derivado de las suspensiones laborales y a la dificultad para nuestros clientes para generar ingresos y a la contracción económica del país, sin embargo, el indicador de mora continua ubicándose dentro de los umbrales razonables de acuerdo con el perfil de riesgo de nuestros clientes.



La constitución de reserva para créditos dudosos al 31 de diciembre del 2020 fue de **L.194,081** miles de lempiras, con una cobertura del **104.8%** 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 temprana el comportamiento de la cartera, el flujo de la cobranza a través de un score el cual asigna el nivel de riesgo de acuerdo con el comportamiento del cliente, lo que permite que la gestión de cobranza se enfoque en aquellos clientes con mayor exposición, así como evaluar de forma constante la calidad del portafolio por tipo producto a medida que se incrementa la colocación.

Ante la contingencia sanitaria del covid19 el Banco, adopto medidas para mitigar y contener el deterioro en la originación de clientes nuevos, y el desembolso de préstamos para clientes conocidos o existentes, medidas como:

- Todas las solicitudes de créditos previo al desembolso deben de ser evaluados por el proceso de verificación, con el objetivo de comprobar la fuente de ingresos, el arraigo laboral, referencias personales y laborales, así como del arraigo domiciliario.
- Limites para clientes que no comprueban ingresos sobre la capacidad máxima de pago.

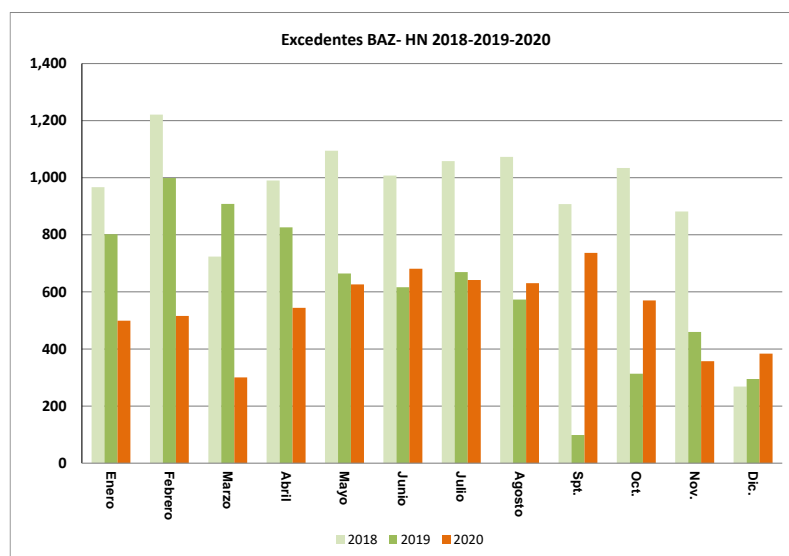
En nuestra opinión la gestión del riesgo crediticio continúa siendo aceptable, ya que el banco cuenta con políticas, controles, sistemas, comités y metodologías que permiten a la institución gestionar de forma adecuada la exposición en cada una de las etapas del crédito, lo que contribuye a una gestión integral de riesgos 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 2020 el promedio de los excedentes de liquidez de Banco Azteca de Honduras en fue de L.540.50 millones vs los L. 602.18 millones del año 2019, la disminución de L.61.6 millones se debe a razones como: Pago de dividendos, incremento de los depósitos en el sistema y a una leve mejora en la cobranza de préstamos derivada de la reapertura de la economía, Banco Azteca a raíz de la pandemia por el COVID 19 no ha tenido un afecto negativo los indicadores de liquidez.



Monto de excedentes de liquidez			
	2018	2019	2020
Enero	966.78	801.96	498.77
Febrero	1,221.00	998.88	515.78
Marzo	723.70	908.22	300.08
Abril	990.00	826.35	544.06
Mayo	1,094.36	664.72	626.08
Junio	1,007.58	616.32	681.26
Julio	1,058.05	669.39	641.75
Agosto	1,073.05	573.39	630.73
Spt.	907.56	98.62	736.36
Oct.	1,034.05	313.59	570.18
Nov.	881.51	459.79	357.23
Dic.	268.49	294.90	383.72
<b>Promedio</b>	<b>935.51</b>	<b>602.18</b>	<b>540.50</b>

Las fuentes de fondeo, al 31 de diciembre de 2020, cierran con un saldo total de L2,067,726 vs 2,012,643 miles de diciembre de 2019, 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 2020 ha cumplido con los requerimientos de encaje establecidos por el Banco Central de Honduras, que al cierre del 31 de diciembre de 2020 es del 9% a mantener en el Banco Central de Honduras y a partir del mes de septiembre un 3% en inversiones obligatorias o préstamos a Mipymes de acuerdo con regulación emitida.

Banco Azteca durante el 2020 mantuvo una reserva de liquidez promedio de L.540.5, a partir de marzo hasta el mes de octubre dichos excedentes se mantuvieron a disposición en la cuenta de encaje de BAZ HN en el BCH. Durante el año 2020 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 16.9%.

La suma total del monto de los 25 mayores depositantes al 31 de diciembre de 2020 es de 341.15 millones de lempiras que representa el 16.9% del total de depósitos. este monto muestra un incremento respecto al mismo mes de 2019 como una medida prudente para afrontar las consecuencias que pueda acarrear la pandemia por el Covid 19, se decidió retener y efectuar algunas captaciones de clientes institucionales a un año plazo. En el mes de enero de 2020 entró en vigor la normativa que exige el cumplimiento del Ratio de Cobertura de Liquidez el cual durante todo el año ha sido ampliamente cumplido en ambas monedas. Finalmente, el Ratio de Cobertura de Liquidez en Moneda Nacional, al cierre del mes de diciembre fue de 730.67% y en Moneda Extranjera de 8292.69% 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 2020.

#### **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 L815.7 millones las cuales muestran un monto en riesgo de L. 1,464.1 miles.

#### **RIESGO DE TIPO DE CAMBIO**

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 0.20% y una disminución de L0.52 centavos desde inicios del 2020. En ese sentido, el Banco se expone a un ajuste de diferencial de L6.2 millones 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).



## **RIESGO LEGAL**

Durante el segundo semestre de 2020 la estrategia en la gestión de Riesgo Legal se mantuvo consistente en la contención de las contingencias laborales, penales, civiles y de carácter administrativo.

### **Gestión del Riesgo Legal**

En cuanto a la gestión de riesgo legal laboral, se continuó con la política de gestión preventiva en coordinación con el área de 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 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 tal forma que se cerró el segundo semestre de 2020 con 2 casos de este tipo. Igualmente, se destaca que el año se cerró con 0 multas en contra de la Institución por parte de los entes reguladores. Se mantuvo el perfil de riesgo legal en materia civil, mismo que, hasta la fecha, no ha representado impactos y la estrategia sigue siendo reducirlo al menor grado posible.

En materia penal, el 2020 se cierra con 11 denuncias activas, el daño patrimonial causado se mantuvo constante en el segundo semestre de 2020, 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 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**

A continuación, se muestra un resumen de las principales medidas tomadas por los entes reguladores:

#### **I. MEDIDAS TEMPORALES EMITIDAS POR LA COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS ANTE EL COVID-19:**

##### **Reformas al Indicador de Cobertura de Reserva**

El 06/08/2020, CNBS emitió Circular 030/2020, la cual establece:

Permitir de forma temporal a los Bancos hasta el 31 de octubre de 2020, mantener una cobertura mínima del cien por ciento (100%) sobre el total de los saldos de sus créditos en mora. Esto como parte de los mecanismos de alivio temporales que permitan disponer de un período de tiempo adicional para constituir las reservas, por el incremento en la mora en su cartera de créditos:

1. Recomendar a las Instituciones, que diseñen un Plan de Ajuste para la constitución gradual de las estimaciones por deterioro correspondientes a la cartera crediticia que se sujete a los mecanismos temporales de alivio.

2. Queda prohibido reversar las estimaciones por deterioro ya constituidas.

**Nota Importante:**

- A partir del 01/11/2020, se debe considerar que el porcentaje mínimo requerido es del 110% según regulación vigente. (Pendiente de ratificaciones o reformas por parte del regulador)
- Importante mencionar, que el Banco ha cumplido con el indicador mínimo de cobertura requerido.

**II. OFICIOS EMITIDOS POR LA COMISION NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS DURANTE COVID-19:**

**Insuficiencia Reportada en Índice Estimación por Deterioro:**

En referencia al Oficio No. 278/2020 del 20/07/2020, conexo con el No. 304/2020 del 06/08/2020, donde nos solicitaron presentar, un Plan de Adecuación para alcanzar la cobertura mínima de 110% sobre el total de créditos en mora, se enuncian aspectos que resume parte del seguimiento:

1. El 12/08/2020, se sostuvo reunión con funcionarios de CNBS, por parte del Banco se realizó presentación explicando el “Ajuste al Indicador de Estimación de Cobertura por Deterioro a Junio”.
2. El 13/08/2020, se realizó ajuste a los reportes regulatorios y estados financieros, siendo necesaria la corrección mediante la aplicación del proceso “Cura de días mora”.
3. El 14/08/2020, se presentó respuesta al Oficio 304/2020, enfatizando que la implementación del Plan no es aplicable; lo anterior, considerando que el indicador a junio es del 137.5%. A su vez, se adjuntó Informe emitido por Auditoría Interna conteniendo los resultados de la revisión del proceso.

**Evaluación CNBS sobre Insuficiencia en Índice Estimación por Deterioro**

El 10/09/2020, CNBS notificó Oficio SBOIA-No. 366/2020, el cual dictaminó:

1. Formalizar las 11,841 operaciones a más tardar el 31/12/2020. La formalización en referencia deber ser aplicada a las operaciones subsiguientes adheridas al alivio.
2. Reversar ingresos y crear provisión por L.7.6M, correspondientes a intereses capitalizados de 9,414 operaciones de crédito, que al 29/02/2020 tenían más de 10 días de atraso.
3. Identificar en el capturador CIC las operaciones como “Readecuaciones”.
4. La Junta Directiva, Auditoría Interna y Riesgos, deberán velar por la adecuada aplicación de las medidas de alivio.
5. CNBS se da por enterada de las acciones para normalizar la cartera crediticia y creación de reservas voluntarios por parte del Banco.

**Plan de Constitución de Estimaciones por Deterioro de la Cartera**

El 02/09/2020, CNBS emitió Circular No.18/2020, solicitó al sistema financiero un Plan para constitución de estimaciones por deterioro, tomando en consideración lo siguiente:

1. Basarse en los análisis realizados por las Instituciones sobre pérdidas esperadas en sus portafolios de crédito en el corto y mediano plazo.
2. La implementación de dicho plan se debe iniciar con la constitución de estimaciones de manera gradual a partir del 30/09/2020, con una fecha de finalización máxima al 31/12/2021.
3. Incluir la constitución de provisiones o reversión de resultados los intereses de las operaciones de crédito que se acogieron a los mecanismos de alivio, los cuales, derivado del análisis de la cartera crediticia, se determinen con altas probabilidades de pérdida.

#### **Presentación BAZ - Plan de Constitución por Deterioro de la Cartera**

El 25/09/2020, el Banco presentó el “Plan de Constitución de Estimaciones por Deterioro de Cartera Crediticia”, mismo que fue elaborado tomando como base las premisas citadas a continuación:

1. Deterioro que podría sufrir nuestro portafolio de crédito, derivado de la reducción de la capacidad de pago del deudor, ocasionado por las medidas adoptadas en el país, para evitar la propagación del COVID-19.
2. Renovación de cartera crediticia basada en la aplicación del beneficio asociado al periodo de gracia otorgado.
3. Estrategias de cobranza basadas en el score predictivo de cobros.

**Comentario:** El seguimiento del cumplimiento del Plan presentado, es responsabilidad de las áreas de Crédito Normativo, Riesgos y Finanzas.

### **III. MEDIDAS TEMPORALES CNBS ANTE TORMENTAS ETA E IOTA:**

#### **Mecanismos Temporales de Alivio**

El 03/12/2020, CNBS emitió Circular 044/2020 relacionada con las medidas temporales de alivio:

#### **Ámbito de Aplicación:**

- Los Bancos, podrán otorgar períodos de gracia, mismos que NO podrán exceder del 31/01/2021, los cuales podrán aplicarse a solicitud del deudor o por iniciativa del Banco.
- Se podrán aplicar a los deudores que justifiquen afectación en sus ingresos.

#### **Refinanciamiento:**

- Al finalizar el período de gracia, los deudores podrán formalizar los refinanciamientos o readecuaciones; para dicha formalización se establece un plazo máximo hasta el 30/03/2021.
- Se prohíbe aplicar cargos de comisiones, interés moratorio asociados a dichas operaciones de alivio.

#### **Clasificación de Créditos y Reservas:**

- Las operaciones crediticias que se acojan a los mecanismos temporales de alivio conservarán hasta el 31.03.2021, la categoría de riesgo que mantenían al 31.10.2020.

#### **Reservas:**

- La aplicación de los mecanismos de alivio no implica, la disminución o liberalización de las estimaciones por deterioro ya constituidas.

**Intereses Devengados:**

- Los intereses devengados y no cobrados (corrientes) a la fecha del refinanciamiento o readecuación NO podrán ser capitalizados.

**Registro de Ingresos:**

- El reconocimiento de estos intereses como ingreso, se hará contablemente, hasta que sean efectivamente cobrados, en proporción al pago, para lo cual deben mantener el control respectivo por cada operación.

**IV. SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN - REVISIÓN CNBS 2019:**

La secretaria del Comité - Claudia Marizol Rivera Elvir, informó a los miembros del Comité que el 30/06/2020, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros notificó Res. 274/25-06-2020, mediante la cual resolvió lo siguiente:

1. Declarar CON LUGAR las acciones realizadas por el Banco, para subsanar requerimientos relacionados al Informe de Evaluación y de Seguimiento, con cifras al 31/05/2019, actualizadas al 30/11/2019, mismos que están vinculados con temas de Gobierno Corporativo, Riesgo Operativo/Tecnológico, Auditoría Interna, Riesgo de Liquidez, FATCA e incumplimiento de la normativa de negociación de Divisas.
2. Asimismo, RATIFICÓ los requerimientos del Informe de los que deberán subsanarse en los plazos al 31 de diciembre de 2020 y febrero del 2021.
3. Se deberán remitir avances del plan de acción dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al cierre de cada mes.

**V. Durante el segundo semestre no hay multas impuestas por los distintos Entes Reguladores del país.**

**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 con relación a la Ley el Lavado de Activos, el Plan de Adecuación del Banco al nuevo Reglamento. El 28.10.2020 y el 16.01.2021 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.

**Revisión del 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, identificando mejoras que derivaron la modificación y/o actualización necesaria al programa. Se informa que se realizaron ajustes al Manual Operativo de la Unidad de Cumplimiento, en lo referente a la actualización de Listas

Negras de empleados durante la relación laboral. Atención de Alertas de Análisis  
Atención del monitoreo de alertas en el II semestre del año 2020:

1. Alertas generadas para el periodo de mayo - septiembre 2020 se evaluaron al 100%.
2. Las alertas Captación y Crédito de octubre, noviembre se atendieron en su totalidad y las de diciembre se encuentran en proceso de evaluación para ser atendidas al 31.01.2021.
3. Las alertas de remesas de octubre a diciembre 2020 se encuentran en proceso de evaluación, derivado a la calibración de las reglas de monitoreo, para tal fin se tomó como base el periodo antes descrito.

### Revisión en Listas Negras de Candidatos a Empleados

Para el II semestre 2020, en el departamento de Cumplimiento se realizó la validación de ciento quince (105) 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 2020, mil cuatrocientos quince (1,415) alertas de remesas y ciento cuarenta y seis (146) alertas de captación.

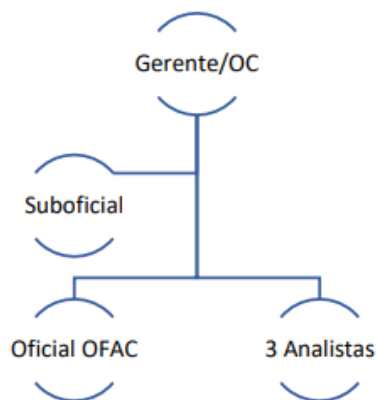
### Nuevos Límites en Remesas

El 01 de octubre de 2020 entraron en vigor los nuevos límites de remesas familiares, detallados a continuación:

Parámetros Remesas Familiar					
Nivel	Periodo	Monto USD	No. Transacciones	No. Países	No. Sucursales
1	Diario	1,000	2	1	1
	Mensual	1,000	5	1	2
	Anual	10,000	40	2	6
2	Diario	2,000	3	2	1
	Mensual	4,000	8	3	4
	Anual	24,000	90	4	8

### Nueva Estructura Área de Cumplimiento

El área de Cumplimiento para el segundo semestre 2020, quedó conformada con la siguiente estructura:



### Cierre Plan de Trabajo año 2020

En relación con el Plan de Trabajo para el año 2020, se destaca la capacitación realizada a la Junta Directiva y la Alta Gerencia, así como al personal de la Unidad de Cumplimiento.

### Aspectos cuantitativos

Capacitación II semestre 2020 El II semestre 2020, la capacitación en materia de Prevención del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo presenta un avance para mil doscientos cuarenta y un (1,241) empleados, con un avance de 98% del programa; y el curso Antiextorsión con un avance del 98% del programa.

EVOLUCIÓN				
INDICADOR	II SEMESTRE 2020	I SEMESTRE 2020	EVOLUCIÓN	OBSERVACIONES
Número de transacciones regulatorias reportadas a la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF).	18,916	25,420	-6,504	Para el II semestre 2020, se registra una pequeña disminución en el volumen de operaciones del 25%.
Número de Reporte de remesas regulatorias a la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF)	6,819	0		Remitidas a partir del 01 de octubre de 2020, derivado de la ampliación de los nuevos límites en remesas.
Número de reportes de operación sospechosas aprobadas por el Comité de Cumplimiento y enviados a la Unidad de Inteligencia Financiera.	9	26	-17	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.
Número de clientes / usuarios ingresados a lista negra interna por actividades sospechosas de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.	390	605	-215	Se realiza inclusión en lista negra interna, previa aprobación del Comité de Cumplimiento. Para el II semestre 2020, se registra una disminución de 35.5%, derivado a los controles establecidos por la Institución.
Número de usuarios / Clientes interdictados sistema de remesas.	817	658	159	Se realiza interdicción de remesas previa aprobación del Comité de Cumplimiento, en el II semestre 2020, se registra un aumento del 24.2%, derivado a los controles establecidos por el Banco.
Número de cuentas de captación bloqueadas por actividades sospechosas de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.	225	168	57	Se realiza bloqueo para abonos en las cuentas de captación previamente aprobadas por el comité de Cumplimiento. En el II semestre 2020, se registra un aumento del 33.9%, 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.	20	24	-4	Para el II semestre 2020, se tiene registro de 20 cancelaciones de línea de crédito, sin observar variación significativa en relación al semestre anterior.
Número de alertas generadas Captación	783	519	264	Para el II semestre 2020, las alertas de captación aumentaron un 50.8% a consecuencia de la apertura de la economía en el país.
Número de alertas generadas del producto de crédito	93	166	-73	Para el II Semestre 2020, las alertas de crédito disminuyeron un 43.9% derivado a los controles establecidos por la Institución.
Número de alertas del servicio de remesas.	15,631	4,848	10,783	La variación registrada se deriva de la modificación de los límites establecidos por el negocio a partir del primero de octubre de 2020 para los cobros de remesas internacionales

**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.

Al cierre de diciembre del 2020 el monto de los quebrantos fue de L6,636 miles de lempiras, con una disminución del 42.9% con respecto al año anterior.

**Usuario financiero**

Continuar con las capacitaciones a los empleados de Banco Azteca en lo referente a la atención adecuada a todos nuestros usuarios. En el segundo semestre del 2020 se redujo en un 60% los reclamos presentados por los usuarios en el IV trimestre del 2020, con relación al año anterior.

TRIMESTRE	RECLAMOS PRESENTADOS						Variación 2020-2019	Aumento/Disminución	%
	2015	2016	2017	2018	2019	2020			
I TRIMESTRE	676	332	493	308	173	108	65	↓	60%
II TRIMESTRE	575	379	313	272	147	47	100	↓	30%
III TRIMESTRE	445	456	344	265	125	43	82	↓	25%
IV TRIMESTRE	446	454	350	223	137	53	84	↓	25%
ACUMULADO ANUAL	2142	1621	1500	1068	582	251	331		141%

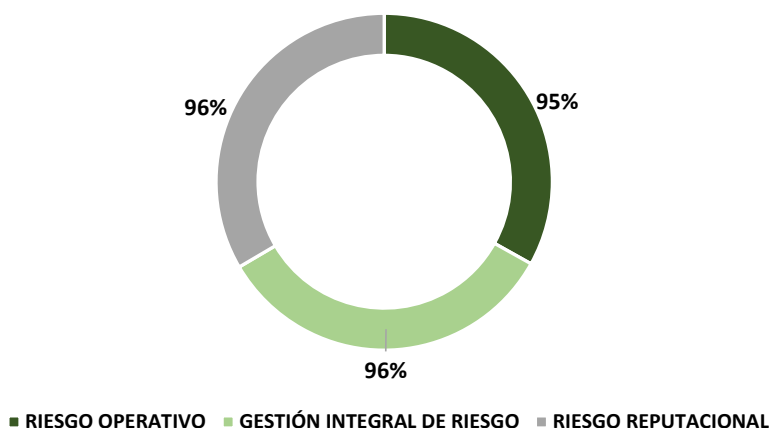
**Mejora continua en la definición de controles**

A través de las mesas de trabajo del Subcomité de riesgo operativo se continúan tomando acciones de mejora en la Gestión adecuada del Riesgo Operativo.

Capacitación al personal de Banco Azteca de Honduras en temas referentes a la Gestión Integral de Riesgos:

CAPACITACIÓN EN TEMAS DE RIESGOS		
CURSO	EMPLEADOS	% AVANCE
RIESGO OPERATIVO	1,215	95%
GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO	1,231	96%
RIESGO REPUTACIONAL	1,230	96%

**Capacitación en Temas de Riesgos 2020**



En nuestra opinión, la gestión del riesgo operativo cuenta con los controles, políticas y un debido proceso de evaluación, evidenciado en el segundo semestre del 2020, con la reducción del monto total de Rop el cual asciende a L6. 63 millones, con una reducción del 42.9% con respecto al año anterior.

**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 (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.

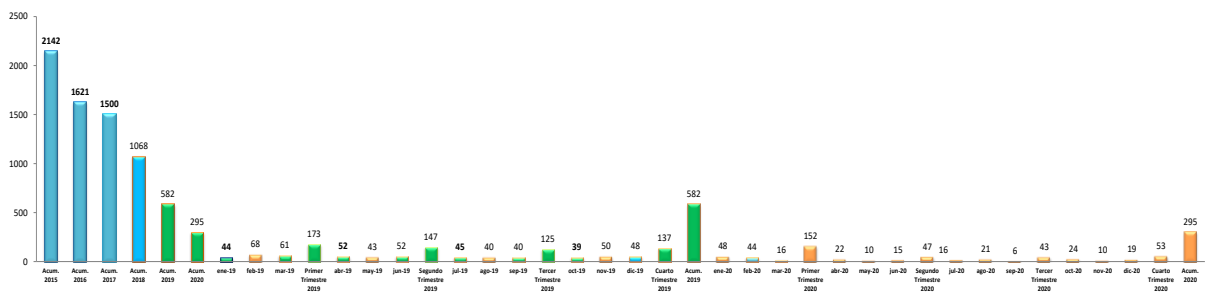
El riesgo reputacional de la Institución muestra una mejora sobre el total de reclamos y solicitud de aclaraciones por parte de nuestros clientes a nivel nacional. A diciembre del 2020 el perfil de Riesgo Reputacional del Banco ha mejorado con respecto a años anteriores, agilizando la resolución de los 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:

Cuarto Trimestre 2019	Tercer Trimestre 2020	Cuarto Trimestre 2020	Indicadores de Riesgo Reputacional	Variación Reclamos presentado trimestre		Variación Reclamos presentado año anterior	
				Cantidad	%	Cantidad	%
137	43	53	<b>Total de reclamos de clientes</b>	10	(23%)	-84	61%
134	43	53	Reclamaciones Pendientes de Resolver	10	(23%)	-81	60%
4	0	0	Reclamaciones Favorables para la Institución	0	0%	-4	100%
97	24	33	Reclamaciones desfavorables para la Institución	9	(38%)	-64	66%
0	0	3	Notas de interés en medios de comunicación con opinión favorable de la Institución	3	0%	3	100%
0	0	2	Con opinión favorable para alguno de los funcionarios	2	0%	2	0%
1	1	0	Notas de interés en medios de comunicación con opinión desfavorable de la Institución	1	0%	1	0%
0	0	0	Con opinión desfavorable para alguno de los funcionarios	0	0%	0	0%

Al 31 de diciembre de 2020 el total de reclamos muestran una disminución del 61% con respecto al semestre anterior del año anterior.

Total Reclamos Presentados 2015 - 2020



**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 mantienen 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. Se incluyó plan de mantenimiento del PDU.
4. Implementación de redundancia automática en los generadores de emergencia.
5. Mantenimiento y revisión de equipo de infraestructura de la operación de BAZ todas las semanas.
6. Se continua con la actualización de inventarios de equipo de usuarios
7. Monitoreo constante del Data Center utilizando IOT.
8. Renovación de equipo de cómputo de usuarios.
9. Renovación de servidores de primera línea de operación
10. Se realizan pruebas en vacío cada viernes de los generadores de emergencia.

Se implementó lo siguiente:

1. Solución de teletrabajo para desarrollo de funciones de los colaboradores.
2. Implementación de monitoreo de infraestructura de servidores enfocado en los atributos de continuidad de operación.
3. Backups de aplicativos en servidores virtuales para restauración más eficiente y expedita.

### **Conclusión**

Durante el segundo semestre del año 2020 se mantuvieron los niveles de servicio, mejores prácticas y refuerzo de monitoreos implementados en el centro de datos de BAZ Honduras, así como la posibilidad

### **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 segundo 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. Mejora y configuración de solución para monitoreo de comandos críticos de base de datos de core.
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. Filtrado de contenido mediante Force Point.
13. Certificación de solución de teletrabajo para colaboradores.
14. Renovación de licenciamiento de soluciones de seguridad perimetral
15. Certificación de aplicativos y la infraestructura en la cual residen.

### **Conclusión**

Durante el segundo semestre 2020 se han mantenido y en mejora constante los sistemas de Seguridad de la Información, manteniendo un programa continuo de equipos de Computo, Infraestructura Core, Seguridad Perimetral y Monitoreo de bases de Datos, que durante el año 2020 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 perdida 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.

En nuestra opinión, durante el segundo semestre del 2020, 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 (RCL) implementación.

### **ACTIVIDADES FORMATIVAS DE RIESGOS**

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