

Informe Anual de Riesgo Operativo 2025



Correo y Remesas Electrónicas, S.A.

Unidad de Gestión de Riesgos

Aprobado: Consejo de Administración
Acta No. 453 del 29 de enero 2026

Este documento es confidencial y debe ser entregado únicamente a los incluidos en la lista de distribución. El informe no se debe distribuir a terceros fuera de la compañía sin el permiso escrito de CORELSA y la CNBS

TABLA DE CONTENIDO

I.	Objetivo del informe	3
II.	Gestión de riesgos	3
III.	Esquema de Gestión de riesgos	3
IV.	Alcance	4
V.	Marco Normativo	4
VI.	Metodología	4
VII.	Desarrollo de la Gestión de Riesgos	5
VIII.	Riesgo operativo.....	6
XV.	Conclusión	7

I. OBJETIVO DEL INFORME

Informar sobre los avances alcanzados por CORELSA en el cumplimiento de las disposiciones legales y de las directrices establecidas en el Manual de Riesgos de la Institución, específicamente en materia de gestión de riesgos operativos.

II. GESTIÓN DE RIESGOS

En CORELSA, la gestión de riesgos constituye un pilar estratégico para la estabilidad y el crecimiento sostenible de la Institución. Nuestra política de riesgos busca mantener un perfil medio-bajo y predecible, fortaleciendo la reputación y la confianza de los clientes, accionistas y la sociedad en general.

La gestión de riesgos de CORELSA se caracteriza por un enfoque prudente, acompañado de metodologías que permiten mitigar y controlar los riesgos de manera efectiva. Este enfoque facilita la integración operativa para una toma de decisiones ágil y alineada con los objetivos estratégicos.

III. ESQUEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

El esquema de gestión de riesgos de CORELSA se basa en los siguientes principios:

- **Independencia de la función de riesgos:** La Unidad de Riesgos mantiene una línea de reporte directa al Consejo de Administración, lo que asegura objetividad y autonomía en la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de los riesgos.
- **Participación activa de la alta dirección:** Se fomenta la involucración constante de la alta dirección en las decisiones clave relacionadas con la gestión de riesgos, fortaleciendo así el compromiso institucional.

- **Claridad en la definición de responsabilidades:** Cada área de la organización tiene definidas de forma precisa sus funciones, atribuciones y límites en materia de riesgos, promoviendo una gestión ordenada y eficiente.
- **Control centralizado y coordinación:** La gestión y el control de los riesgos se realizan de manera integrada, a través de una estructura organizacional que garantiza la coordinación y el seguimiento independiente de los riesgos en toda la Institución.

IV. ALCANCE

El presente informe abarca las actividades planificadas y realizadas por CORELSA durante el año 2025, en el marco de la gestión de riesgos operativos. Incluye las acciones implementadas, las actualizaciones de políticas y procedimientos, la medición y monitoreo de riesgos, así como los avances en la mitigación de riesgos identificados en las distintas áreas de la Institución.

V. MARCO NORMATIVO

Este informe se presenta en cumplimiento del Artículo 25 de la **Norma sobre Gestión del Riesgo Operativo**, emitida mediante la **Circular CNBS No. 195/2011**, aprobada por la **Resolución SB No. 1321/02-08-2011** de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS)

VI. METODOLOGÍA

La gestión de riesgos operativos en CORELSA se fundamenta en un enfoque metodológico estructurado, que permite identificar, evaluar, monitorear y mitigar los riesgos de manera efectiva y consistente. Este enfoque considera el tamaño, la naturaleza y la complejidad de las operaciones de la Institución, así como las mejores prácticas del sector.

Los elementos clave de la metodología son:

- **Identificación de riesgos:** Mediante el levantamiento de procesos críticos y análisis de los factores de riesgo asociados.
- **Evaluación y medición:** Aplicando metodologías internas para cuantificar la probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial de cada riesgo.
- **Monitoreo continuo:** A través de reportes periódicos, análisis de tendencias y seguimiento de indicadores clave de riesgo.
- **Control y mitigación:** Implementando políticas, procedimientos y controles internos para minimizar la exposición a los riesgos operativos.
- **Reporte y comunicación:** Informando de manera oportuna a la Alta Dirección y al Consejo de Administración sobre la situación de los riesgos operativos y las medidas adoptadas para su gestión.

Esta metodología se revisa y ajusta de forma periódica para mantener su vigencia y efectividad, asegurando la alineación con los objetivos estratégicos de CORELSA y la normativa aplicable.

VII. DESARROLLO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

En CORELSA, la gestión y el control de los riesgos se desarrollan de la siguiente forma:

- **Establecimiento de políticas y procedimientos de riesgos:** Constituyen el marco normativo básico a través del cual se regulan las actividades y procesos de riesgos.
- **Definición y evaluación de metodologías de riesgos:** Permiten desarrollar modelos internos de riesgo aplicados por la Institución.
- **Medición del riesgo:** Evalúa las operaciones con el fin de estimar la ocurrencia de un evento de pérdida y medir su impacto material.
- **Ejecución de un sistema de seguimiento y control de riesgos:** Verifica la adecuación del perfil de riesgos de CORELSA a las políticas de riesgos aprobadas.

CORELSA ha promovido la gestión y administración integral de riesgos aprobada por el Consejo de Administración y a través de la Unidad de Riesgos. Esta Gestión Integral de Riesgos se entiende como el proceso mediante el cual la Institución identifica, mide, monitorea, controla, mitiga e informa a las áreas sobre los distintos riesgos a los que está expuesta, considerando su tamaño y complejidad, productos y servicios, mercados que atiende, apetito de riesgos y la normativa aplicable.

VIII. RIESGO OPERATIVO

En CORELSA, el riesgo operativo se define como la posibilidad de pérdidas derivadas de fallos en procesos internos, recursos humanos o sistemas, o bien de eventos externos. A diferencia de otros tipos de riesgos, el riesgo operativo no está directamente asociado a productos o negocios específicos, sino que se origina en los procesos, personas, sistemas o eventos externos, como desastres naturales.

El objetivo de CORELSA en la gestión del riesgo operativo se centra en la identificación, medición, evaluación, control, mitigación y reporte oportuno de los riesgos, con el fin de garantizar la estabilidad operativa y la protección de los recursos institucionales. La prioridad de la Institución es identificar y mitigar los riesgos antes de que produzcan pérdidas, contribuyendo así al fortalecimiento de su gestión interna.

Durante 2025, el riesgo operativo se ha mantenido en un rango bajo a medio, gracias a los esfuerzos realizados para cumplir con la Normativa de Gestión del Riesgo Operativo. Se han actualizado manuales y políticas que fortalecen los controles internos y se ha levantado la matriz de riesgos por área con sus respectivos indicadores.

Además, se implementan mecanismos de monitoreo diario de las operaciones, junto con reportes periódicos para evaluar las actividades de pago y envío de remesas. Se realiza un seguimiento constante de las incidencias operativas y se identifican los factores más relevantes que generan errores o desviaciones, con el fin de tomar acciones correctivas y de mitigación. Esto permite

garantizar una supervisión continua de las operaciones, asegurando la capacidad de respuesta oportuna ante cualquier situación que pueda representar un riesgo operativo.

Durante el año 2025, CORELSA ha reforzado su compromiso con la mejora continua de la gestión de riesgos operativos a través de:

- La actualización periódica de manuales y políticas.
- El fortalecimiento de la cultura de riesgos mediante capacitaciones y sensibilización del personal.
- La revisión y ajuste de los controles para alinearlos con las mejores prácticas del sector.
- Actualización de matrices de riesgo de las diferentes áreas.

XV. CONCLUSIÓN

- Durante el año 2025, CORELSA mantuvo una gestión adecuada del riesgo operativo, sustentada en la aplicación de controles, procedimientos y mecanismos de mitigación alineados a la normativa vigente y a las mejores prácticas en gestión de riesgos. En términos generales, no se registraron eventos de riesgo operativo de carácter significativo que comprometieran la continuidad de las operaciones o el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- No obstante, durante el período se presentó un evento puntual de pérdida operativa, correspondiente a la imposición de una multa por parte del ente fiscalizador, originada por una debilidad específica en la ejecución de un proceso. Dicho evento fue oportunamente atendido, implementándose acciones correctivas y de mejora orientadas al fortalecimiento de los controles y a la prevención de recurrencias.
- En consecuencia, la Institución continúa fortaleciendo su modelo de gestión integral de riesgos, promoviendo la identificación temprana, el monitoreo permanente y la mitigación oportuna de los riesgos operativos, lo que contribuye a preservar la solidez operativa, la resiliencia institucional y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de CORELSA.