



CORELSA
CORREO Y REMESAS
ELECTRONICAS S.A.

Informe Anual de Riesgo Operativo 2021

Correo y Remesas Electrónicas, S.A.

Unidad de Gestión de Riesgos

Distribución del documento

- Comisión Nacional de Bancos y Seguros
- Consejo de Administración
- Gerencia General
- Archivo

Aprobado: Consejo de Administración
Enero 2022

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

Objetivo del informe	3
Gestión de riesgos.....	3
Alcance.....	4
Base legal	4
Resumen del estado de los riesgos	5
Riesgo operativo	5
Riesgo legal	6
Riesgo estratégico	6
Informe de Principales Riesgos Identificados.....	7
OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	8

OBJETIVO DEL INFORME

Informar sobre los avances en el cumplimiento de la norma legal y disposiciones contenidas en el Manual de Riesgos de la Institución en temas de gestión de riesgos operativos.

GESTIÓN DE RIESGOS

La importancia de la política de riesgos de CORELSA, está orientada a mantener un perfil medio-bajo y predecible en la totalidad de sus riesgos.

Para CORELSA, la calidad en la gestión de riesgos constituye una de sus características de identidad y, por tanto, un eje prioritario de actuación. CORELSA ha desarrollado una combinación de prudencia en la administración de riesgos junto con el uso de técnicas avanzadas de administración que han demostrado ser decisivas en mitigación y control de los riesgos y, en definitiva, de creación de valor para los accionistas.

El esquema de gestión y control de riesgo en CORELSA está determinado principalmente por el modelo de negocio de la Institución:

- CORELSA centra su actividad en el negocio de pago y envío de remesas, manteniendo una presencia diversificada y caracterizada por el mantenimiento de cuotas por comisión competitivas en el mercado
- El modelo permite que los resultados generados tengan una base sólida de liquidez
- CORELSA formaliza su presencia en el mercado en el que opera a través de subagentes
- CORELSA desarrolla su modelo de integración operativa y tecnológica a través de plataformas y herramientas corporativas que permiten una ágil integración de la información en tiempo y forma
- Toda la actividad que CORELSA realiza se enmarca dentro de su compromiso social y reputacional conforme a sus objetivos estratégicos

El modelo de riesgos que subyace al modelo de negocio se basa en los siguientes principios:

- Independencia de la función de riesgos respecto al negocio. El responsable de la gestión de riesgos de CORELSA, reporta directamente al Consejo de Administración. El establecimiento de funciones separadas entre las áreas de negocio y el área de riesgos responsable de la identificación, evaluación, mitigación, monitoreo y reporte de los riesgos inherentes, proporciona la suficiente independencia y autonomía para realizar un adecuado control de los riesgos
- Involucración directa de la alta dirección en la toma de decisiones
- Decisiones que aseguren el contraste de opiniones, evitando la atribución de capacidades de decisión exclusivamente individuales
- Definición de funciones. Cada una de las áreas y, en su caso, de gestión del riesgo tiene definidos con claridad los tipos de actividades en los que puede incurrir y decisiones que pueden tomar en materia de riesgos, según facultades delegadas

- Control centralizado. El control y la gestión de los riesgos se realizan de manera integrada a través de una estructura organizacional con responsabilidad independiente.

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. Las metodologías de riesgos permiten desarrollar los modelos internos de riesgo aplicados por CORELSA
- Medición del riesgo. Considera la evaluación de las operaciones con el fin de considerar la ocurrencia de un evento de pérdida y medir el impacto material
- Ejecución de un sistema de seguimiento y control de riesgos en el que se verifica la adecuación del perfil de riesgos de CORELSA a las políticas de riesgo 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.

La Gestión Integral de Riesgos se entiende como el proceso por medio del cual CORELSA identifica, mide, monitorea, controla, mitiga e informa a las áreas, los distintos riesgos a los que se encuentra expuesta la Institución y que afectan el alcance de los objetivos Institucionales, para lo cual se han diseñado metodologías y herramientas de acuerdo al tamaño y complejidad de sus operaciones, productos y servicios, mercados que atiende, apetito de riesgos y normatividad aplicable. En el siguiente informe se presenta una reseña de las actividades desarrolladas respecto a la gestión de riesgos y un resumen de la situación actual de la gestión de los riesgos definidos por CORELSA.

ALCANCE

El presente Informe corresponde las actividades planificadas y realizadas Respecto a la Gestión de riesgos durante el año 2021 en temas de riesgo operativo.

BASE LEGAL

En cumplimiento con lo establecido en el artículo 25 de la Circular CNBS 195/2011, donde cita que la “Institución deberá enviar a la Comisión un informe semestral el cual deberá ser enviado el 31 de enero de cada año...”

RESUMEN DEL ESTADO DE LOS RIESGOS

RIESGO OPERATIVO

En CORELSA se define el riesgo operacional como el riesgo de pérdida resultante de deficiencias o fallos de los procesos internos, recursos humanos o sistemas, o bien derivado de circunstancias externas. Se trata, en general, y a diferencia de otros tipos de riesgos, de un riesgo no asociado a productos o negocio, que se encuentra en los procesos y/o activos y es generado internamente (personas, sistemas, procesos) o como consecuencia de riesgos externos, tales como catástrofes naturales.

El objetivo de CORELSA en materia de control y gestión del riesgo operacional se fundamenta en la identificación, medición, evaluación, control, mitigación e información de dicho riesgo.

La prioridad de CORELSA es, por tanto, identificar y mitigar los riesgos, independientemente de que hayan producido pérdidas o no. La medición también contribuye al establecimiento de prioridades en la gestión del riesgo operacional.

La gestión y control del riesgo operacional se lleva a cabo en el ámbito de la división de Tecnología y Operaciones. La definición de las distintas etapas del modelo de gestión de riesgo tecnológico y operacional supone:

- Identificar el riesgo operacional inherente a todas las actividades, productos, procesos y sistemas de CORELSA
- Medir y evaluar el riesgo operacional de forma objetiva, continuada y coherente con los estándares de CORELSA
- Realizar un seguimiento continuo de las exposiciones de riesgo operacional con el fin de detectar niveles de riesgo no asumidos, implantar procedimientos de control, mejorar el conocimiento interno y mitigar las pérdidas
- Establecer medidas de mitigación que eliminen o minimicen el riesgo operacional.

Durante el 2021, el riesgo operativo se ha mantenido entre un nivel bajo y medio, se han realizado grandes esfuerzos por el cumplimiento de la Normativa de Gestión de Riesgo Operativo. Además, se actualizaron los Manuales y Políticas correspondientes que aportan fortalecimiento en los controles operativos de la Institución, como punto importante en la gestión fue el levantamiento de las matrices de riesgos por área con sus respectivos indicadores.

Así mismo podemos ampliar que dentro de la gestión de riesgo Operativo se realiza monitoreo de las operaciones de forma diaria, reportes mensuales para evaluar las operaciones de pago y envíos de remesas.

Monitoreo de los reportes de los supervisores de caja para evaluar el volumen de errores representados en faltantes y sobrantes por cada operador y así detectar mediante incidencia los factores más determinantes de dichos errores operativos. De igual forma al seguimiento de la recuperabilidad de los mismo.

Mediante el acceso a nuestro sistema de Monitor se revisa cómo evolucionan las operaciones en cada uno de los factores.

RIESGO LEGAL

En éste ámbito, los riesgos legales a que se encuentra expuesta CORELSA, los cuales reflejan la pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que lleven a cabo;

Las medidas de control adoptadas Como ser remisión a especialista en legislación para la revisión de los instrumentos legales por la compañía han mantenido éste riesgo mitigado durante todo el semestre, debido a que la Institución ha cumplido con la aplicación de la regulación legal vigente, manteniéndose al margen del incumplimiento de normas que generen sanciones materiales por incumplimiento de contratos y uso indebido de servicios financieros.

Así mismo doblemente revisión por las unidades de control respecto a la gestión del riesgo regulatoria con la minuciosa revisión de cada ley, normativa y reglamento sea debidamente implementado por cada una de las áreas responsables en tal sentido mitigar el incumplimiento a lo referido en las mismas.

No.	ARTÍCULO	REQUERIMIENTO	Grado de cumplimiento		Grado de cumplimiento		Situacion Actual	Cambios a Implementar	Responsable
			Si	Si, pero requiere modificar	No	Si			
115	ARTICULO N° 30	DUDAS O SOSPECHAS DE LA INFORMACIÓN. Cuando el Sujeto Obligado, en el proceso de debida diligencia, tenga dudas o sospechas que el cliente esté relacionado con actividades ilícitas, así como inconsistencias entre su conducta y perfil, o, exista duda de la información proporcionada por un usuario o futuro cliente, podrá proceder de la							
116	ARTICULO N° 31	MEDIDAS NORMALES DE IDENTIFICACIÓN Y CONOCIMIENTO DEL CLIENTE. Para efectos de dar cumplimiento a esta medida, el expediente del cliente nuevo o de un cliente ya existente que apertura un nuevo producto debe contener	1						Mercadeo, gerencia de operaciones o quien ejerza esta función.
117	ARTICULO N° 32	Aplicar las medidas simplificadas de identificación y conocimiento de los afiliados					se capacitará al personal encargado de la ejecución de debida diligencia con el cliente para cumpla a cabalidad lo solicitado		Oficial de Cumplimiento
118	ARTICULO N° 33	Aplicar las medidas simplificadas de identificación y conocimiento de los afiliados					Establecer en el Manual de Políticas y Procedimientos cuales serán las medidas simplificadas que se aplicarán y en que casos		Oficial de Cumplimiento
119	ARTICULO N° 33	Aplicar las medidas simplificadas de identificación y conocimiento de los afiliados					Establecer en el Manual de Políticas y Procedimientos cuales serán las medidas simplificadas que se aplicarán y en que casos		Oficial de Cumplimiento

RIESGO ESTRATÉGICO

El riesgo estratégico, el cual muestra la pérdida potencial originada por decisiones de negocios adversas, así como la incorrecta implementación de las decisiones y la falta de respuesta de CORELSA ante cambios en el sector.

Durante el 2021, el plan estratégico de CORELSA ha sufrido cambios debido a la pandemia del covid 19. Sobre todo, la alta dirección enfoco sus esfuerzos en activar los canales digitales para llegar a la

mayor cantidad de clientes y facilitar el acceso al servicio de remesas, además de promover el ahorro y aprovechamiento de los recursos existentes para mejorar los resultados financieros.

INFORME DE PRINCIPALES RIESGOS IDENTIFICADOS

A continuación, detallamos los principales riesgos críticos identificados en los procesos que se ejecutan en cada área de la Institución:

Operaciones:

RIESGOS CRITICOS	
Descripcion	Evento
Red de CORELSA formada por subagentes de alto riesgo, sin el debido seguimiento	Falta de identifiquen transacciones inusuales (disminuciones o aumentos drásticos), realizadas por las agencias propias y subagentes.
Creación y/o modificación de agencias, subagencias, terminales y usuarios no autorizados	Falta de adecuada aplicación de proceso de apertura de subagentes
Incobrabilidad a Subagentes con los que ya no se tiene relación comercial	Cierre de subagencias sin la revisión de la liquidez del subagente

Cumplimiento:

RIESGOS CRITICOS	
Descripcion	Evento
Implementar servicios o productos susceptibles al LD/FT	Falta de comunicación o planificación en el lanzamiento de nuevos productos y/o servicios.
Multas o sanciones por no atender oportunamente situaciones de riesgos derivado a la falta de reuniones del Comité de Cumplimiento	Falta de asistencia de los miembros del comité
Incumplimiento de las funciones del comité de Cumplimiento	Estatutos del Comité no estén alineados a lo estipulado por la regulación.
	Omisión involuntaria de las funciones del Comité. Falta de levantamiento de actas de las sesiones llevadas a cabo por el comité

Contabilidad y Finanzas:

RIESGOS CRITICOS	
Descripcion	Evento
Errores en el procesamiento de información	Falta de seguimiento al proceso contable tercerizado
Inexactitud del registro de las transacciones referentes a Billers, registro de historiales, envíos de paquetería	Falta de parametrización automática para el registro contable de las transacciones
Incobrabilidad del saldo del Subagente	Saldo por cobrar de subagente que después de tres días no se haya podido netear debido a la falta de pago de remesa del subagente y/o productos fuera del sistema APOS.
Pérdida económica por robo de fondos de efectivo mayor a cobertura del seguro	Sobre estimación del movimiento transaccional de la agencia

Recursos Humanos:

RIESGOS CRITICOS	
Descripción	Evento
Posibles demanda a CORELSA	Errores en el cálculo y/o preparaciones de la liquidaciones laborales.
	Despidos con incumplimiento al código de trabajo
	No aceptación del despido por parte del colaborador
Sustracción de información o bienes por colaboradores a dar baja.	Notificación inoportuna de las bajas a los accesos y activos de los colaboradores que renuncian o son despedidos.

TI:

RIESGOS CRITICOS	
Descripción	Evento
Inadecuada segregación de funciones	Descriptor de puestos desactualizados.
Pérdidas económicas por no lanzamiento de proyectos y/o servicios en el tiempo planificado.	Incumplimiento de las fechas estipuladas en la implementación de los proyectos.

Todos los anteriores riesgos críticos fueron tratados con la importancia debida, además con el seguimiento respectivo para disminuir su impacto, como punto principal de la gestión fue el cumplimiento de los planes de acción para los mismos.

OTRAS ACTIVIDADES REALIZADAS

- Informes de Gestión de Riesgos
- Acompañamiento seguimiento de visita CNBS por Auditoria 2021
- Capacitación al personal de la empresa en temas de riesgo.
- Elaboración de calificaciones de riesgo subagentes y alianzas.
- Apoyo gerencial en temas estratégicos solicitados por la Gerencia General.
- Revisión de procesos.
- Apoyo en Desarrollo de pruebas del BCP y DRP
- Análisis de variables del riesgo LAFT.
- Elaboración de Metodología del Riesgo LAFT.
- Análisis Transaccional.