



## **Gestión de Riesgo Operacional de Sociedad Proveedoradora de Dinero Electrónico Mobile Cash, S.A (SPDE Mobile Cash, S.A.)**

### **Introducción**

SPDE Mobile Cash, S.A., es una Entidad orientada a brindar servicios financieros electrónico, ofreciendo a sus clientes productos y servicios tales como: Carga de dinero electrónico, retiro de dinero en efectivo, pago de facturas, recepción de remesas familiares, envío de dinero nacional, pago de comercio, pago masivo, entre otros.

SPDE Mobile Cash, S.A., ha sido autorizada por el Superintendencia del Sistema Financiero, para operar como Sociedad Proveedoradora de Dinero Electrónico, a partir del 1 de agosto de 2018.

SPDE Mobile Cash, S.A, debido a su naturaleza del negocio, su gestión se enfoca en la mitigación de los riesgos de tipo Operacional, Legal y Reputacional; para lo cual ha desarrollado un marco de Gobierno Corporativo y Control Interno, que garantiza la protección de los bienes de los clientes, inversionistas y partes interesadas.

### **1. GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL**

Para SPDE Mobile Cash, S.A, la gestión de riesgo constituye un punto elemental en la formación y desarrollo de la Entidad. El modelo de gestión de riesgos se basa en un proceso cíclico compuesto por las etapas de: identificar, medir, controlar y mitigar, monitorear y comunicar; el cual considera factores de riesgo tales como: personas, procesos, tecnología de información y eventos externos. La administración de Riesgos se centra en una premisa, cuyo objetivo es lograr que cada empleado administre el riesgo inherente a los procesos donde participa durante sus actividades diarias.

El establecimiento de una cultura operativa para la Administración de Riesgos en SPDE Mobile Cash, S.A, está enfocada a la obtención del máximo beneficio para los clientes e inversionistas, buscando asegurar la rentabilidad de la Entidad, mediante un manejo efectivo de los riesgos presentes en los diversos procesos que opera, a través del cumplimiento del marco regulatorio en general y en particular las normas de gestión de riesgos vigentes, entre ellas: , "Normas para la gestión integral de riesgos de las entidades financieras" (NPB4-47), "Normas de Gobierno Corporativo para las Entidades Financieras (NPB4-48)", "Normas para la gestión del riesgo operacional de las entidades financieras" (NPB4-50), "Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico" (NAFS 05); mismas que se reflejan en el marco de control interno de SPDE Mobile Cash, cuyos lineamientos están contenidos en el Manual de Control Interno, Manual de gestión integral de riesgos, Manual de riesgo operacional y las respectivas políticas y procedimientos.

## 2. ESTRATEGIA UTILIZADA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS

El modelo de gestión de riesgos SPDE Mobile Cash, S.A. cuenta con un entorno de control, cuyos elementos aseguran que la Entidad opere dentro del apetito de riesgo establecido por la organización.

Los elementos del marco de control son los siguientes:

- a. Un gobierno corporativo robusto, con una estructura clara donde **comités específicos** de manera independiente toman decisiones y giran instrucciones, con el propósito de mantener la exposición al riesgo dentro de los límites aceptables por la organización.
- b. En fomento de una cultura de administración de riesgos, en donde todos los participantes de los procesos de la organización, están conscientes y tienen el conocimiento de los riesgos a los que se expone la Entidad, lo que les permite de manera diligente mitigarlos con forme a lo establecido al marco de control interno.
- c. Un Comité como instancia colegiada, delegada por la Junta Directiva con suficiente empoderamiento para la gestión de riesgos dentro de la organización, cuyas funciones principales son: a) Evaluar, revisar y proponer para aprobación de la Junta Directiva las estrategias, políticas, manuales y planes de continuidad del negocio de gestión del riesgo operacional; b) Supervisar que la gestión del riesgo operacional sea efectiva y que los eventos de riesgos sean consistentemente identificados, evaluados, mitigados y monitoreados; y c) Proponer los mecanismos para la implementación de las acciones correctivas requeridas en caso de que existan desviaciones con respecto al nivel de tolerancia al riesgo operacional, etc.
- d. Un conjunto de procesos claves interrelacionados para la planificación de la estrategia de Gestión de Riesgo de la Entidad, que incorpora una metodología, de un ciclo de gestión de riesgo y un plan de mitigación de los riesgos que están fuera del apetito establecido por la organización.
- e. El cumplimiento oportuno de los requerimientos de los reguladores y supervisores, se incorporan en la gestión diaria de los riesgos.
- f. La evaluación independiente por parte de auditoría interna y externa, para garantizar la efectividad del marco de control interno, la Gestión de Riesgo y de cumplimiento a la legislación y regulación aplicables.
- g. Monitoreo y comunicación constante de los niveles de exposición de riesgo en consideración de la dinámica del negocio.
- h. La Unidad de Riesgo, como responsable de asegurar la ejecución del ciclo de gestión de riesgos, con suficiente autoridad dentro de la organización para procurar que todos los participantes de los procesos, como primera línea de defensa ejecuten las actividades de control necesarias para prevenir que los riesgos se materialicen o en su defecto sean detectados de manera temprana.

### **3. TIPO DE RIESGOS**

De acuerdo a la actividad económica, el entorno de mercado y el tamaño del negocio, SPDE Mobile Cash, ha determinado trabajar con la siguiente clasificación riesgos:

a. Riesgo Operacional

Se define, como la probabilidad de pérdidas económicas en la Entidad, debido a fallas en los procesos, el personal, los sistemas de información y a causa de acontecimientos externos. Este riesgo operacional incluye el riesgo legal.

b. Riesgo Legal:

Es la probabilidad de incurrir en multas, litigios, sanciones e inclusive la suspensión de productos, servicios o licencia de operación debido al incumplimiento del marco legal, o las normas internas o los requerimientos de reguladores o los acuerdos contractuales.

c. Riesgo reputacional

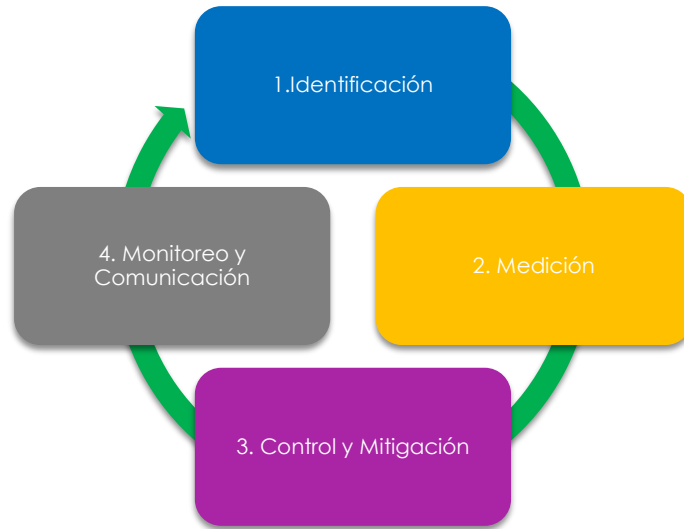
Es la posibilidad de incurrir en pérdidas, producto del deterioro de la imagen de la Entidad, debido al incumplimiento de leyes, normas internas, códigos de gobierno corporativo, códigos de conducta, lavado de dinero, entre otros.

### **4. METODOLOGIA EMPLEADA EN LA GESTIÓN DE RIESGO**

De acuerdo al Art. 3 de la Norma NPB4-47, “Las Entidades deberán establecer un sistema de Gestión Integral de Riesgos, que deberá entenderse como un proceso estratégico realizado por toda la Entidad, mediante el cual identifican, miden, controlan y monitorean los distintos tipos de riesgos a que se encuentran expuestas y las interrelaciones que surgen entre estos, para proveer una seguridad razonable en el logro de sus objetivos. Dicha gestión deberá estar acorde a la magnitud de sus actividades, negocios y recursos de la Entidad.”

#### **Procesos para la Gestión Integral de Riesgos**

A partir de la estrategia de Riesgo la Entidad, lidera los siguientes procesos para una adecuada gestión de riesgos, creando técnicas y mecanismos de control que conlleven a mitigar los riesgos inherentes a los procesos. Como resultado de ello, se define como administración de riesgos; a la interrelación de los procesos de identificación, medición, control, mitigación, monitoreo y comunicación, los cuales detallaremos a continuación.



Las etapas de identificación, medición y control y mitigación de riesgo, forman parte de la evaluación de Riesgos, el cual se realiza dos veces al año, con el objeto de mantener actualizada el perfil de riesgo de la entidad y asegurar que exista un adecuado plan de mitigación, que mantenga la exposición de riesgo residual dentro de los niveles establecidos por la organización.

SPDE Mobile Cash, S.A, ha elaborado una matriz de riesgos, la cual constituye una herramienta de control y gestión utilizada para identificar las actividades relacionadas a procesos y productos más importantes, así como también, la clasificación y nivel de riesgos inherentes a estas actividades.

El proceso de Monitoreo y comunicación, es la etapa que consiste en verificar la efectividad de los controles, con el objeto de prevenir o detectar deterioros que pudiesen permitir la materialización de un riesgo o impacto más allá de lo aceptable por el apetito de la Entidad. Para ello la Gerencia de Riesgos de Mobile Cash, ha desarrollado un esquema de monitoreo, que incluye un seguimiento mensual de indicadores de Control Interno, y tres autoevaluaciones coordinadas por casa Matriz para la medición del grado de madurez.

**La metodología de riesgos de SPDE Mobile Cash, S.A presenta los siguientes componentes:**

1. Determinar de manera cuantitativa, por medio del impacto financiero y probabilidad de ocurrencia, el riesgo inherente a los procesos y actividades que realiza la organización.
2. Obtener un mapa de riesgo inherente a partir de multiplicar la probabilidad de ocurrencia por el impacto financiero, de tal manera que se identifique todos los riesgos que están fuera del apetito de la organización.

3. Identificar los controles existentes para la mitigación de los riesgos inherentes identificados o la necesidad de ampliar los existentes o crear nuevos.
4. Verificar el nivel de madurez y efectividad de los controles existentes.
5. Establecer el nivel de mitigación de cada control existente capaz de ejercer en función de su madurez.
6. Aplicar al riesgo inherente la efectividad de los controles, con el objeto de determinar el riesgo residual.
7. Realizar valoración de riesgo residual bajo el criterio, bajo, medio, medio alto y alto.
8. De acuerdo a la valoración de riesgo residual: bajo, medio, medio alto y alto, tomar la decisión de mitigar o aceptar el riesgo.
9. Determinar el perfil de riesgo de la Entidad en función de la cantidad y nivel de los riesgos residuales identificados.