



GESTIÓN
INTEGRAL
DE RIESGOS

2024

Imagina. Cree. Triunfa.

Gestión integral de riesgos

En Banco Atlántida El Salvador contamos con un sistema robusto de gestión integral de riesgos que apoya el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos mediante un manejo eficiente de los diferentes riesgos inherentes a nuestras operaciones. Este sistema abarca la identificación, medición, control, mitigación, monitoreo y comunicación de todos los riesgos a los que estamos expuestos, incluyendo las interrelaciones entre ellos.

Nuestro enfoque estratégico está alineado con las mejores prácticas internacionales, las leyes y normativas nacionales aplicables, y el marco de gobierno corporativo establecido por el Banco. Estos principios se reflejan en un conjunto de políticas, manuales y procedimientos que garantizan la gestión adecuada y el cumplimiento de nuestras responsabilidades regulatorias y corporativas.

Cuadro 1 | Cifras Relevantes

Calidad de cartera

Índice de vencimiento

0.40%

2do lugar dentro de la industria

Cartera pesada

1.18%

(préstamos en categoría C1 en adelante)

Cobertura de reservas

164.89%

1. GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO

En 2024, Banco Atlántida El Salvador reafirmó su compromiso con la excelencia en la gestión de su cartera crediticia mediante un monitoreo activo y continuo de la totalidad de los créditos. Este enfoque nos permitió identificar tendencias y patrones de comportamiento, anticipándonos a posibles problemas de pago y fortaleciendo nuestra capacidad para gestionar riesgos de manera oportuna. Gracias al constante seguimiento, así como los procesos rigurosos de análisis, garantizamos la estabilidad y óptima calidad del portafolio crediticio.

Esta sólida gestión se refleja en nuestros indicadores. Con un índice de vencimiento del 0.40%, nos posicionamos en el segundo lugar dentro de la industria bancaria, destacando nuestra eficiencia en la recuperación y el seguimiento de los créditos otorgados. Asimismo, la cartera pesada representa solo el 1.18% del total, demostrando un bajo nivel de exposición a riesgos de deterioro. Estos resultados son el fruto de un enfoque disciplinado en la colocación crediticia y el efectivo seguimiento y comunicación entre las áreas involucradas en la gestión del riesgo de crédito.

Gráfica 1

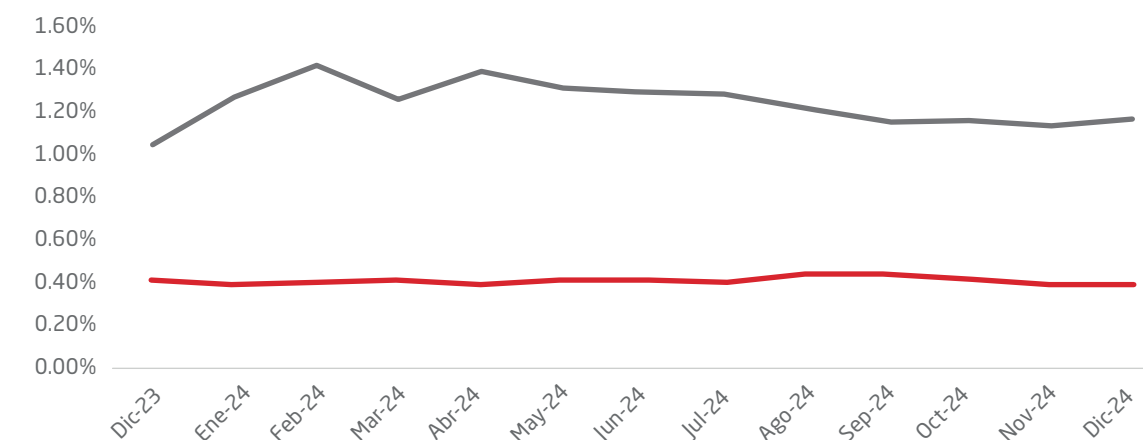
Cobertura de reservas

En millones de USD



Gráfica 2

Calidad de cartera creditica



Adicionalmente, un índice de cobertura de reservas del 164.89% refuerza nuestra capacidad para enfrentar posibles riesgos, superando los estándares regulatorios. De igual forma, hemos dado seguimiento al cumplimiento de todos los límites de cartera establecidos tanto por el regulador como por las políticas internas. En resumen, nuestra sólida gestión del riesgo de

crédito, respaldada por indicadores clave y un estricto cumplimiento de los límites establecidos, nos posiciona como una entidad confiable, comprometida con la protección de nuestros activos y el sostenimiento de la estabilidad financiera a largo plazo.

2. GESTIÓN DE RIESGO DE BANCA DE PERSONAS

Modelo de originación

Durante el 2024 nuestro sistema de originación ha evaluado más de 15 mil solicitudes de tarjeta de crédito de manera 100% digital, considerando múltiples variables de riesgo tales como el nivel de ingreso, antigüedad laboral, historial crediticio, etc. Asimismo, hemos desarrollado múltiples tableros de información gerencial para dar seguimiento a los indicadores más relevantes para un portafolio de tarjeta de crédito; lo cual ha permitido tomar decisiones de manera oportuna. A partir de ello, hemos realizado las siguientes mejoras:

- Optimización del esquema de pricing basado en riesgos del producto de tarjeta de crédito, manteniendo la competitividad de la oferta y mejorando la rentabilidad del producto
- Ajustes en reglas de originación para mantener la morosidad en niveles óptimos dentro del portafolio de tarjeta de crédito
- Mejoras en el proceso de obtención de información para disminuir tiempos de respuesta y mejorar la experiencia de los clientes

Cobranzas

Durante 2024 hemos trabajado en la implementación de estrategias que buscan ser tanto eficientes en costos como eficaces en la recuperación. Para lograrlo, hemos consolidado las relaciones comerciales con nuestros proveedores estratégicos de cobro tercerizado, capacitado al equipo interno en el uso de los sistemas y en técnicas de recuperación de productos de banca de personas y hemos adoptado el uso de diversas herramientas tecnológicas para la gestión de cobros. Asimismo, hemos implementado un conjunto de métricas y tableros de información que nos permiten evaluar de forma diaria los resultados de las diferentes estrategias implementadas, lo cual nos ha permitido tomar decisiones oportunas para mejorar mes a mes los resultados en la recuperación.

3. GESTIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ

Nuestra gestión del riesgo de liquidez durante 2024 se destacó por el eficaz monitoreo de nuestros indicadores clave y la efectiva comunicación con las áreas involucradas en esta gestión. Nuestro Coeficiente de Cobertura de Liquidez (LCR) estuvo siempre por encima del 100%, lo cual indica que contamos con suficientes activos líquidos de alta calidad en relación con nuestras obligaciones a corto plazo. Asimismo, el Coeficiente de Financiamiento Estable Neto (NSFR) se mantuvo arriba del 100%, lo cual refleja nuestras sólidas fuentes de financiamiento, proporcionando los recursos adecuados para respaldar la financiación de activos a largo plazo o de difícil realización. Adicionalmente, hemos mantenido niveles de reservas de liquidez superiores a los requeridos por la regulación actual.

De igual forma, somos capaces de cumplir con todas nuestras obligaciones contractuales y no contractuales debido a que mantenemos una

gestión eficiente de vencimientos de activos y pasivos gracias a las metodologías internas de riesgo que poseemos y a la coordinación entre las áreas responsables. Por lo tanto, mantenemos niveles de liquidez más altos de los exigidos por la normativa local de riesgo de liquidez (NRP-05).

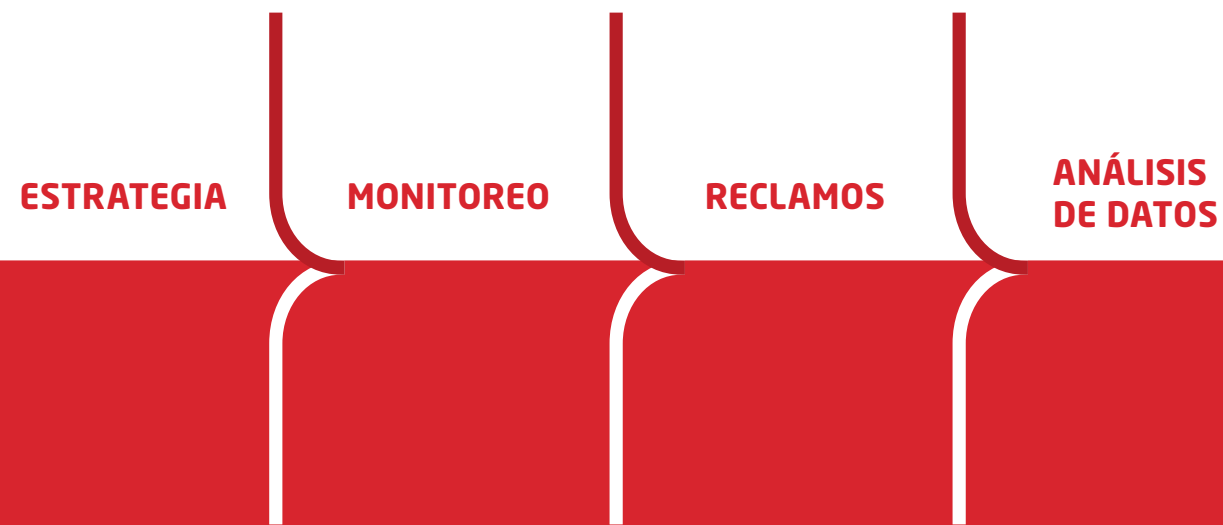
Además, durante el año realizamos pruebas de estrés de riesgo de liquidez, con el fin de evaluar escenarios y garantizar la estabilidad financiera en condiciones adversas. De igual forma, monitoreamos constantemente nuestro calce de plazos, corroborando la efectividad de la gestión de liquidez implementada. Asimismo, contamos con un plan de contingencia de liquidez, el cual contiene los lineamientos para enfrentar cualquier posible deficiencia de liquidez.

4. GESTIÓN DE RIESGO DE MERCADO

En cuanto al riesgo de mercado, mantenemos monitoreo constante de las posiciones propias en diversos títulos valores. De esta forma, nos aseguramos dar cumplimiento a los límites internos en cuanto a la composición del portafolio de inversiones, el cual se encuentra diversificado conforme el apetito de riesgo de la entidad. Además, en cumplimiento con nuestras políticas, damos seguimiento a la concentración en préstamos pasivos sujetos a tasas variables de mercado.

Nuestro conjunto de metodologías para medición de riesgo de mercado se apoya en análisis con modelos estadísticos y tecnologías innovadoras, lo cual asegura una gestión efectiva que fortalece la resiliencia del Banco ante las dinámicas del mercado y permite una toma de decisiones ágil y oportuna. Los resultados de estos modelos son reportados a la Junta Directiva y Comité de Riesgos al menos de forma trimestral. De igual forma, hemos realizado análisis de los principales indicadores macroeconómicos nacionales e internacionales, así como del sistema financiero, para determinar potenciales riesgos provenientes de cambios en el entorno económico en que el Banco opera.

5. GESTIÓN DE RIESGO DE FRAUDE TRANSACCIONAL



El riesgo de fraude es inherente a la actividad bancaria. El análisis de comportamientos tanto inusuales como habituales de los tarjetahabientes son hoy en día más relevantes que nunca, al igual que la gestión del fraude transaccional en los diferentes procesos que se encuentran involucrados.

El monitoreo transaccional de operaciones sospechosas es el proceso más importante dentro de la gestión del Fraude Transaccional, y es de forma integral incluyendo tarjeta de débito, tarjeta de crédito y banca en línea a disposición de los clientes. Por esto, continuamos fortaleciendo con herramientas robustas para el monitoreo y alertamiento de transacciones y operaciones sospechosas mediante una estrategia sólida y basada en reglas y parámetros y mediante el análisis de la información que nos permiten la prevención y detección oportuna de comportamientos sospechosos y fraudulentos y a su vez la efectividad que nos permite reaccionar más rápido al fraude aumentando la detección y disminuyendo procesos que afectan la operatividad del Monitoreo de Transacciones Sospechosas.

La Gestión de Riesgo de Fraude Transaccional se apoya en los siguientes pilares que permiten el correcto funcionamiento de los procesos:



6. GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL

La gestión del riesgo operacional tiene como propósito la identificación y tratamiento de los riesgos asociados con los factores internos y externos que originan las amenazas siendo estos: procesos, personas, sistemas y acontecimientos externos. Dentro de dicha gestión, realizamos evaluaciones cualitativas y cuantitativas de riesgo con base en el impacto y la probabilidad de ocurrencia de materialización de eventos en los diferentes procesos.

En el período 2024, entre de las actividades llevadas a cabo dentro de la gestión de riesgo operacional, se encuentran las siguientes:

Actividades Gestión de Riesgo Operacional

- 1 Monitoreamos los indicadores clave de riesgos (KRI) que la entidad utiliza como alertas tempranas de fuentes de riesgo operativo.
- 2 Realizamos seguimiento de los reportes de evento de Riesgo Operativo.
- 3 Fomentamos la concientización de la cultura de riesgo operativo por medio de capacitaciones institucionales dirigidas a los Gestores de Riesgo Operacional y Continuidad del Negocio de cada una de las áreas de Banco Atlántida. Como resultado de estas acciones, hemos logrado mantener la efectividad del reporte de los informes que detallan la materialización o ausencia de riesgos operativos.
- 4 Brindamos un seguimiento a la gestión del riesgo reputacional.

Durante 2024, también actualizamos la Matriz de Riesgo Operativo para robustecer la cuantificación de los diferentes riesgos a los que está expuesta la entidad y se adecuaron los procedimientos y políticas internas en torno a la actualización de las Normas Técnicas para la Gestión de Riesgos Operacionales (NRP-42). Asimismo, mantenemos el cumplimiento de todas las disposiciones normativas aplicables, reportando en tiempos a la Superintendencia del Sistema Financiero el informe de gestión de riesgo operativo, la base de eventos de riesgos operacionales y la ocurrencia de estos en los casos aplicables. Asimismo, generamos opiniones y análisis de riesgo pertinentes para los nuevos productos, servicios, canales y/o cambios relevantes en la infraestructura tecnología de la institución.

Para efectos de fortalecer la cultura y concientización en cuanto a la gestión de riesgo operativo, contamos con un plan de capacitaciones y concientización que se transmite de forma constante a todo el personal de la institución. Las actividades que hemos desarrollado para tal fin son las siguientes:



7. GESTIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL

El riesgo reputacional es la posibilidad de incurrir en pérdidas producto del deterioro de imagen de la entidad, debido al incumplimiento de leyes, normas internas, códigos de gobierno corporativo, códigos de conducta, lavado de dinero, entre otros. Para gestionar este riesgo, mantenemos actualizado nuestro Manual de Administración de Riesgo Reputacional. Dentro del marco de este documento, identificamos los factores de riesgo reputacional que son gestionables por la administración, tales como:

- Suplantación de identidad
- Inadecuada gestión de riesgos
- Demandas de los clientes
- Fraudes
- Fallas en los controles internos
- Incumplimiento de regulaciones legales
- Comportamiento de los empleados

Para poder gestionarlos, contamos con las siguientes herramientas, las cuales se encuentran en un continuo proceso de mejora:

- Comunicación efectiva con Superintendencia del Sistema Financiero
- Sistema de gestión de riesgo operacional, sistema de gestión de continuidad del negocio (SGCN) y Sistema de gestión de riesgos de lavado de dinero y activos, financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva
- Gestión de reclamos y requerimientos en cumplimiento de las NCM-04 y NCM-02
- Buzón de quejas
- Plan de comunicación en caso de crisis
- Concientización a clientes referente a técnicas de ingeniería sociales y consejos de seguridad

8. GESTIÓN DEL RIESGO ESTRATÉGICO

Los riesgos estratégicos aparecen como resultado de una decisión tomada a alto nivel. Su impacto puede ir a largo plazo e impedir la operación futura de la organización y afecta a toda la entidad en general. En ese sentido, la herramienta principal que utilizamos para mitigar este riesgo es la planeación estratégica. Dentro de las actividades que desarrollamos se encuentra el establecimiento de objetivos estratégicos e indicadores claves de desempeño, planeación de presupuesto, alineación de los proyectos a la estrategia y revisiones semestrales de la planeación; todo esto con el objetivo de identificar potenciales oportunidades de mejora.

9. GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Contamos con un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio (SGCN) para garantizar la operatividad en niveles aceptables de los procesos críticos del banco en casos de desastres o incidentes graves. La administración se realiza a través de una serie de planes en los que se establecen los lineamientos necesarios para poder implementar de forma exitosa la continuidad de operaciones ante contingencias y eventos catastróficos.

En el período 2024, entre de las actividades llevadas a cabo dentro de la gestión de Continuidad del Negocio, se encuentran las siguientes:

1. Realizamos pruebas de alternancia de Continuidad del Negocio a través del traslado de los sistemas críticos a los sitios de contingencia.
2. Fomentamos la concientización de la cultura de Continuidad del Negocio mediante capacitaciones institucionales específicas para los Gestores de Riesgo Operativo y Continuidad del Negocio en cada una de las áreas de Banco Atlántida. Esta estrategia ha permitido identificar eventos relacionados con la continuidad del negocio, facilitando la implementación de nuevos controles destinados a mitigar el riesgo de interrupción de procesos.

Durante 2024, también llevamos a cabo la actualización del análisis de amenazas de Continuidad del Negocio y realizamos una revisión de la documentación del SGCN. Asimismo, se actualizó el análisis de impacto del negocio (BIA por sus siglas en inglés), permitiendo determinar los recursos críticos que son requeridos ante la Continuidad del Negocio.

En relación con sitios de contingencia, disponemos de sitios alternos de operaciones y procesamiento, los cuales se encuentran debidamente equipados para el levantamiento y ejecución de procesos críticos. En este contexto, llevamos a cabo pruebas de alternancia a lo largo del ejercicio 2024 con el propósito de evaluar la funcionalidad de los sistemas, así como los tiempos de traslado y recuperación.

Los resultados obtenidos han sido compartidos con el Comité de Riesgos y la Junta Directiva. Además, en temas relacionados con eventos disruptivos, como institución mantenemos nuestro compromiso de salvaguardar el bienestar de nuestros colaboradores. En consecuencia, hemos mantenido en vigor el Plan de Accesos Remotos o Traslado al Sitio Alterno de Operación.

En el ámbito normativo, hemos garantizado el cumplimiento a las Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (NRP-24), las cuales han sido aprobadas por parte del Banco Central de Reserva. Durante el año hemos remitido nuestros informes a la Superintendencia del Sistema Financiero en tiempo y forma.

Finalmente, para efectos de fortalecer la cultura y concientización en cuanto a la gestión de Continuidad del Negocio, contamos con un plan de capacitaciones y concientización que se transmite de forma constante a todo el personal de la institución. Las actividades que hemos desarrollado para tal fin son las siguientes:



10. GESTIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información es un recurso vital para toda entidad y el buen uso de esta puede significar la diferencia entre el éxito o el fracaso para una empresa, ya que es considerada uno de los activos más importantes del negocio y para protegerla, nos valemos de la seguridad de la información. La aplicación de esta da origen al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que es el diseño, implementación y mantenimiento de un conjunto de procesos para gestionar eficientemente la accesibilidad de la información. De esta forma, se busca asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información.

Como parte de la gestión de la Seguridad de la Información, realizamos las siguientes actividades:

- Aplicamos el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de la entidad a través de políticas, directrices, manuales, procedimientos y procesos eficaces para preservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los activos de la información
- Gestionamos el análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración a la infraestructura tecnológica de la entidad para garantizar la detección oportuna de amenazas y vulnerabilidades. Estas pruebas se realizan de manera controlada y permiten fortalecer las medidas de seguridad de la entidad.
- Realizamos revisiones y elaboramos informes para garantizar el cumplimiento de controles, procedimientos y políticas establecidas dentro del sistema de gestión de seguridad de la información y ciberseguridad de la entidad.
- Realizamos el respectivo Análisis de Riesgos de Seguridad de la Información (ISRA por sus siglas en inglés) con el propósito de identificar y clasificar el nivel de riesgos sobre los activos físicos y digitales.
- Garantizamos el cumplimiento de las Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información (NRP-23), reportando en tiempo a la Superintendencia los avances

del plan de adecuación.

- Garantizamos el cumplimiento de las Normas Técnicas sobre Medidas de Ciberseguridad en Canales Digitales (NRP-32), reportando a la Superintendencia el plan de implementación y creando una política alineada a este marco normativo para nuestros canales digitales.
- Impartimos capacitaciones y concientización sobre seguridad de la información para personal de nuevo ingreso y personal activo. Asimismo, se realizaron múltiples cápsulas informativas al personal por medio de los canales digitales.

