

Informe de Análisis de Riesgos

**Sociedad Provedora de Dinero Electrónico
Transferencias de El Salvador, S. A.**

Unidad de Gestión de Riesgos

Distribución del documento

- Junta Directiva
- Comité de Riesgo
- Gerencia General
- SSF de la Republica de El Salvador
- Archivo

Enero 2023

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 Sociedad Provedora de Dinero Electrónico Transferencias de El Salvador S.A.

TABLA DE CONTENIDO

1 CONTENIDO

Tabla de Contenido.....	2
1 Objetivo del informe	3
2 Alcance.....	3
3 Base legal	3
4 Contexto interno.....	3
4.1 Objetivos estratégicos:.....	3
5 Contexto externo	4
5.1 Oferta de valor a clientes:	4
6 Gestión de riesgos.....	4
7 Resumen del estado de los riesgos	4
7.1 Matrices para la medición del riesgo inherente:.....	5
7.2 Etapa de Evaluación de Controles	6
Matrices para la medición de controles.....	7
7.3 Etapa de Medición del Riesgo Residual Esperado	7
7.4 Identificación del riesgo inherente.....	8
8 Etapa de VALORACIÓN DE RIESGO RESIDUAL ESPERADO	10
9 Conclusiones.....	12

1 OBJETIVO DEL INFORME

Realizar una valoración inicial del servicio que la Sociedad Proveedoradora de Dinero Electrónico Transferencias de El Salvador S.A. desea brindar en el mercado salvadoreño, dicha valoración de riesgos permitirá establecer una línea de acción orientada dar seguimiento a mecanismos de prevención y detección de operaciones que pudieran favorecer cualquier tipo de riesgo dentro de la misma.

2 ALCANCE

El presente informe corresponde a las actividades planificadas y realizadas, referentes a los servicios que brindara la empresa Sociedad Proveedoradora de Dinero Electrónico Transferencias de El Salvador S.A. que permite a través de una billetera electrónica realizar las transacciones de remesa, además la carga y descarga de dinero in situ y transacciones entre billeteras registradas.

3 BASE LEGAL

El marco normativo en materia de Gestión de Riesgo por el que se rige a Sociedad Proveedoradora de Dinero Electrónico Transferencias de El Salvador S.A., se detalla a continuación:

- NRP-20 Normas Técnicas para la Gestión Integral de las Entidades Financieras.
- NRP-22 Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Sociedades Proveedoradoras De Dinero Electrónico.

4 CONTEXTO INTERNO

4.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

La Sociedad Proveedoradora de Dinero Electrónico Transferencias de El Salvador, S. A. es una empresa que tiene por objeto realizar transacciones electrónicas con remesas de dinero, además de brindar otros servicios dentro de la misma, para lo cual podrá de manera habitual y a cambio del pago de contraprestación, comisión, beneficio o ganancia, recibir en el territorio nacional derechos o recursos, directamente en sus oficinas o bien a través de sus puntos de atención, servicio de mensajería, medios electrónicos, y transferencias electrónicas de fondos, o por cualquier vía legal.

La estrategia de Sociedad Proveedoradora de Dinero Electrónico Transferencias de El Salvador S.A está enfocada en incorporar una solución tecnológica orientada a que sus clientes tengan una mejor experiencia en la atención y para la cual pondrá a su disposición de sus usuarios una billetera electrónica que incluirá diversos servicios.

Dicha billetera, cuenta como parte de sus beneficios para la sociedad con el uso eficiente de Inteligencia Artificial para robustecer los controles de seguridad de la aplicación por medio de

“Jumio”, que utiliza la biometría, el aprendizaje automático y la prueba de vida certificada, existiendo una relación de confidencialidad de la información.

5 CONTEXTO EXTERNO

5.1 OFERTA DE VALOR A CLIENTES:

Las principales ofertas de valor a ofrecer a los clientes del mercado en el que compete son:

- Atención oportuna.
- Rapidez en el servicio.
- Facilidad en el acceso a productos financieros.

6 GESTIÓN DE RIESGOS

La Sociedad Provedora de Dinero Electrónico Transferencias de El Salvador, S. A. ha considerado adecuado realizar implementar una gestión de riesgo que incluye la emisión de un informe de autoevaluación anual, conforme los requerimientos regulatorio, sin perjuicio de las evaluaciones individuales que se realicen para identificar posibles riesgos, sobre las nuevas implementaciones, nuevos canales, productos o servicios que la Sociedad implemente, que serán realizados con la periodicidad particular y adecuada para cada riesgo analizado.

El modelo en el que se ha basado el control interno y la gestión de riesgos está basado en COSO III y en la norma ISO31000, si bien con las adaptaciones que se han considerado oportunas teniendo en cuenta el principio de proporcionalidad, tamaño de la Sociedad y los recursos humanos y tecnológicos de la misma.

El sistema de control interno que tenemos establecido y la tendencia de este se basan en los siguientes aspectos:

- Involucramiento de la Junta de Directiva
- Gestión eficiente de los riesgos identificados y establecimiento de medidas de control eficaces
- Establecimiento de modelos de calidad que mejoren la eficacia y eficiencia de la actividad de La Sociedad.

La gestión de riesgos es un concepto integrado en la fijación de la estrategia, la planificación y la toma de decisiones, convirtiéndose en parte de la cultura de la sociedad y será una pieza clave en la consecución de los objetivos que se establecen, ya sean de cada área o del conjunto de la Sociedad Provedora de Dinero Electrónico Transferencias de El Salvador S.A

7 RESUMEN DEL ESTADO DE LOS RIESGOS

El riesgo al que se pueda encontrar expuesto en la billetera electrónica, y que reflejará 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.

El objetivo de la Sociedad Provedora de Dinero Electrónico Transferencias de El Salvador, S. A. en materia de control y gestión del riesgo, es la identificación, medición, evaluación, control, mitigación e información del riesgo integral.

La definición de las distintas etapas del modelo de gestión de riesgo supone:

- Identificar el riesgo inherente a todas las actividades, productos, procesos y sistemas del servicio que la Sociedad quiere ofrecer a los clientes.
- Medir y evaluar el riesgo operativo de forma objetiva, continuada y coherente a los que la sociedad estaría expuestos.
- Realizar un seguimiento continuo de las exposiciones de riesgo operativo con el fin de detectar niveles de riesgo no asumidos, implantar procedimientos de control y mejorar el conocimiento interno.
- Establecer medidas de mitigación que eliminen o minimicen el riesgo operativo.

7.1 MATRICES PARA LA MEDICIÓN DEL RIESGO INHERENTE:

De acuerdo a los lineamientos de administración basada en riesgos definida en la Metodología, a continuación, se muestran las matrices relacionadas con los niveles de probabilidad y los niveles de impacto en caso que ocurra el evento:

PROBABILIDAD	
Rango	Descripción Cualitativa
Muy Alta	- Casi con certeza se espera la ocurrencia del evento - Nos ocurre 1 vez al mes
Alta	- Significativa probabilidad de ocurrencia del evento - Se presenta 1 vez cada trimestre
Media	- Mediana probabilidad de ocurrencia del evento - Se presenta por lo menos 1 vez al año
Baja	- Baja probabilidad de ocurrencia del evento - Se ha presentado alguna vez en la compañía o en la industria
Muy Baja	- Muy baja probabilidad de ocurrencia del evento - Nunca ha ocurrido

IMPACTO	
Rango	Descripción Cualitativa
Muy Alto	<ul style="list-style-type: none"> - Interrupción de las operaciones por más de 2 días - Sanciones y multas por incumplimiento de normas establecidas por las entidades reguladoras - Impacto que genera una imagen negativa de la entidad en el mercado - Pérdida de información crítica de la compañía que no se pueda recuperar
Alto	<ul style="list-style-type: none"> - Interrupción de las operaciones por 2 días - Observaciones por incumplimiento de normas establecidas por las entidades reguladoras que generan un plan de acción a corto plazo - Impacto que afecte la imagen de la entidad en el mercado - Pérdida de información crítica de la compañía que sea difícil de recuperar
Medio	<ul style="list-style-type: none"> - Interrupción de las operaciones por 1 día - Reclamos de clientes y/o proveedores que requieren de un plan de acción a corto plazo y podrían afectar la continuidad de la relación - Inoportunidad de la información ocasionando retrasos en la respuesta a las entidades reguladoras y/o en las labores de las áreas del negocio - Reproceso de actividades y aumento de la carga operativa
Bajo	<ul style="list-style-type: none"> - Interrupción de las operaciones por algunas horas - Existencia de reclamos de clientes y/o proveedores que no afectan la continuidad de la relación - No afecta la oportunidad de la información de manera significativa, no altera el funcionamiento de las áreas receptoras y procesadoras de información.
Muy Bajo	<ul style="list-style-type: none"> - No hay interrupción de las operaciones de la compañía - No genera sanciones económicas y/o administrativas - No afecta las relaciones con clientes y/o proveedores - No afecta la oportunidad de la información

Nivel de Riesgos		
Escalas		Descripción
5	Muy Alto	Los objetivos y/o procesos no se lograrán o se realizarán
4	Alto	Algunos objetivos y/o procesos importantes no se lograrán o realizarán
3	Medio	Algunos objetivos y/o procesos no se lograrán o realizarán
2	Bajo	El impacto sobre los objetivos y/o procesos es mínimo
1	Muy Bajo	Impacto insignificante sobre los objetivos y/o procesos

7.2 ETAPA DE EVALUACIÓN DE CONTROLES

Esta etapa consiste en evaluar los controles en base a los criterios de Cumplimiento y Efectividad, para lo cual en la metodología centra un mayor peso la efectividad del mismo y en la ponderación obtendremos como resultado la eficiencia del control.

MATRICES PARA LA MEDICIÓN DE CONTROLES

A continuación, se muestra la matriz considerada para la evaluación tanto del Cumplimiento como la efectividad de los controles descritos.

Evaluación de Controles					
Calificación	Cumplimiento (C)	Peso	Efectividad (E)	Peso	TOTAL
Eficiente	80%-100%	0.4	80%-100%	0.6	C+E
Aceptable	60%-79%	0.4	60%-79%	0.6	C+E
Mejorable	40%-59%	0.4	40%-59%	0.6	C+E
Deficiente	20%-39%	0.4	20%-39%	0.6	C+E
Muy Deficiente	0%-19%	0.4	0%-19%	0.6	C+E

7.3 ETAPA DE MEDICIÓN DEL RIESGO RESIDUAL ESPERADO

De acuerdo a los lineamientos de la gestión de riesgo operativo, a continuación, se definen las matrices relacionadas con la escala de ponderación de los mitigadores de riesgo que nos permiten concluir sobre una valoración de riesgo residual esperado, de acuerdo:

Código	Riesgo Inherente (RI)	Control	Cumplimiento (C)			Efectividad (E)			Eficiencia (C+E)	Valoración del Control (Eficiencia*RI)	Riesgo Residual (RI*VC)
			Valoración	Peso	Calificación	Valoración	Peso	Calificación			
R1	10	C1	60%	0.4	24%	60%	0.6	36%	60%	6	4
R2	20	C2	100%	0.4	40%	80%	0.6	48%	88%	17.6	2.4
R3	5	C3	50%	0.4	20%	40%	0.6	24%	44%	2.2	2.8

Teniendo en cuenta la metodología antes mostrada, se muestran a continuación los resultados de la evaluación:

<i>Riesgo Inherente</i>						
Nivel de Riesgo	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	Totales
Cantidad	0	9	6	0	0	15
Porcentaje	0%	60%	40%	0%	0%	100%

<i>Riesgo Residual</i>						
Nivel de Riesgo	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	Totales
Cantidad	0	0	3	3	9	15
Porcentaje	0%	0%	20%	20%	60%	100%

Unidad de Gestión de Riesgos

En esta etapa de la Evaluación, se indaga con las áreas con el fin de definir los controles diseñados y generar una calificación esperada de su cumplimiento y efectividad de acuerdo al dominio y conocimiento de los dueños de los procesos, que una vez inicie operación la sociedad, los mismos serán revaluados y calculando un riesgo residual conforme la gestión de los riesgos iniciales identificados.

A continuación, se muestra el detalle de los riesgos y valoraciones realizadas, tanto de Riesgo Inherente como Riesgo Residual Esperado.

7.4 IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO INHERENTE

Tipología de Riesgo	Código	Descripción	Evento (Causa/Efecto)	Factor	Probabilidad		Impacto		Promedio de probabilidad		Promedio de Impacto		Valoración del Riesgo	
Operativo - Información	R1	Vinculación de clientes asociados a actividades ilícitas	Billetera no cuenta con capacidad de generar un perfil del cliente	Int. - Tecnología	2	Baja	3	Medio	2	Baja	3	Media	6	MEDIO
Operativo - Fraude	R2	Suplantación de identidad de persona que se registra en la Billetera	Identificación de identidad inadecuada desde Billetera	Int. - Tecnología	2	Baja	3	Medio	2	Baja	3	Media	6	MEDIO
			Verificación inadecuada de la identidad del cliente que se registra desde ventanilla	Int. - Personal	2	Baja	3	Medio						
Operativo - Tecnológico	R3	Incompleta información de identificación del cliente de Billetera	Que la información de la Billetera no quede grabada en la base de datos de la SPDE	Int. - Tecnología	2	Baja	3	Medio	2	Baja	3	Media	6	MEDIO
Operativo - Fraude	R4	Ejecución de Transacciones de Billetera asociadas a fraude	Intento de suplantación de identidad, por robo o fraude de clientes presentados en ventanilla	Ext. - Clientes	1	Muy Baja	4	Alto	1	Muy Baja	4	Alta	4	ALTO
Operativo - Fraude	R5	Que la persona brinde información falsa en el proceso de pre registro en Billetera o ventanilla	Intento de Fraude que afecta a la SPDE	Ext. - Clientes	2	Baja	4	Alto	2	Baja	4	Alta	8	ALTO
Operativo - Incumplimiento Regulatorio	R6	Documentación insuficiente de información de transacciones realizadas desde billetera	Que la información necesaria para la gestión del Riesgo LAFT no pueda ser obtenida en el servicio de la Billetera	Int. - Tecnología	2	Baja	4	Alto	2	Baja	4	Alta	8	ALTO

Unidad de Gestión de Riesgos

Tipología de Riesgo	Código	Descripción	Evento (Causa/Efecto)	Factor	Probabilidad		Impacto		Promedio de probabilidad		Promedio de Impacto		Valoración del Riesgo	
Operativo - Personal	R7	Ejecución de transacciones realizadas desde Billetera asociadas a actividades ilícitas	Falta de seguimiento en la gestión del Riesgo LAFT	Int. - Personal	2	Baja	4	Alto	2	Baja	4	Alta	8	ALTO
Operativo - Fraude	R8	Fracionamiento de transacciones para Lavado de Dinero	Utilización de la Billetera para enviar varias transacciones a diferentes usuarios y así lavar dinero	Ext. - Clientes	2	Baja	4	Alto	2	Baja	4	Alta	8	ALTO
Estratégico	R9	Incumplimiento de objetivos y estrategia de la SPDE generando insatisfacción en los clientes	Falta de seguimiento a la SPDE	Int. - Procesos	2	Baja	3	Medio	2	Baja	3	Media	6	MEDIO
Estratégico	R10	Mal servicio al cliente que utilizan Billetera por el personal operativo de la SPDE	Falta de capacitación sobre los nuevos productos y servicios. (Cash In y Cash Out)	Int. - Personal	2	Alto	3	Alto	2	Alto	3	Alta	6	MEDIO
Estratégico	R11	Debilidad en el control interno de los procesos de administración de Billetera	Falta del marco de control de la Billetera Electrónica	Int. - Procesos	2	Baja	3	Medio	2	Baja	3	Media	6	MEDIO
Estratégico	R12	Inadecuada estructura de control del sistema LAFT	Ausencia de un comité de cumplimiento y todo el marco de control del Riesgo LAFT	Int. - Procesos	3	Media	4	Alto	3	Media	4	Alta	12	ALTO
Operativo - Información	R13	Infiltración de en la red, sustracción y/o daño de información de Billetera	No se cuenta con protocolos de seguridad de información en los servidores de la SPDE	Ext. - Tecnológicos	2	Baja	4	Alto	2	Baja	4	Alta	8	ALTO
Operativo - Incumplimiento Regulatorio	R14	Multas o sanciones por no atender oportunamente requerimientos del regulador	Falta de adecuación de los requerimientos regulatorios	Int. - Personal	1	Muy Baja	4	Alto	1	Muy Baja	4	Alta	4	ALTO
Operativo - Contable	R15	Afectaciones en los saldos contables de los clientes	Errores en el archivo de movimiento del Core Transaccional	Int. - Procesos	3	Media	4	Alto	3	Media	4	Alta	12	ALTO

8 ETAPA DE VALORACIÓN DE RIESGO RESIDUAL ESPERADO

De acuerdo a los lineamientos de la gestión de riesgo operativo, a continuación, se definen las matrices relacionadas con la escala de ponderación de los mitigadores de riesgo que nos permiten concluir sobre una valoración de riesgo residual esperado, de acuerdo:

Código	Descripción	Tipo	Naturaleza	Frecuencia	Responsable	Cumplimiento del Control	Efectividad del Control	Valoración del Control	Promedio de Valoración del Control	Riesgo Residual Esperado
C1.1	Para la creación de perfil desde la app de Billetera se solicita el documento de identificación para clientes nuevos y existentes y se recopila toda la información de Debida Diligencia que se encuentra en el Perfil Integral del Cliente (PIC), la cual permite aplicar controles sobre ese nuevo usuario.	Preventivo	Semi-Automático	Diaria	Gerente de Cumplimiento / Oficial TI	100%	100%	100%	100%	1 MUY BAJO
C2.1	Con la aplicación JUMIO, se realiza la validación del documento de identificación y se realiza la prueba de vida, siendo estos controles estrictos de identificación de identidad.	Detectivo	Automático	Diaria	Gerente de Cumplimiento/ Oficial de TI	100%	100%	100%	100%	1 MUY BAJO
C2.2	SPDE tercerizará la atención de operadores de cajas está debidamente capacitados y entrenados para realizar sin excepción una adecuada verificación de la documentación en los procesos transaccionales.	Preventivo	Manual	Diaria	Operadores	100%	100%	100%	100%	
C3.1	La información registrada en la Billetera, queda grabada en la base de datos, inclusive en la nube.	Preventivo	Semi-Automático	Diaria	Oficial de TI	100%	100%	100%	100%	1 MUY BAJO
C4.1	La persona que se presente en ventanilla para realizar el proceso de Cash In o Cash Out debe presentar su documento de identificación	Preventivo	Automático	Diaria	Operadores	100%	100%	100%	100%	1 Medio
C5.1	Operadores de cajas está debidamente capacitados y entrenados para realizar sin excepción una adecuada verificación de la documentación en los procesos transaccionales.	Preventivo	Manual	Diaria	Operadores	100%	100%	100%	100%	1 Medio
C6.1	La Billetera cuenta con los campos de parentesco, origen y propósito y son obligatorios, si no se completan no se sigue el proceso, en el proceso de remesas, en el caso de otras operaciones debe registrarse el origen de los fondos.	Preventivo	Automático	Diaria	Oficial de Cumplimiento/ Oficial de TI	100%	100%	100%	100%	1 Bajo
C7.1	En la Billetera, se aplican todas las reglas contenidas en el sistema de monitoreo LAFT, al activar una regla, el cliente no puede realizar transacciones desde la billetera, y se debe presentar a una ventanilla.	Detectivo	Semi-Automático	Diaria	Unidad de Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	1 Bajo

Unidad de Gestión de Riesgos

Código	Descripción	Tipo	Naturaleza	Frecuencia	Responsable	Cumplimiento del Control	Efectividad del Control	Valoración del Control	Promedio de Valoración del Control	Riesgo Residual Esperado	
C8.1	En la billetera se aplican los controles de monto y frecuencia establecidos en el sistema de monitoreo LAFT.	Preventivo	Semi-Automático	Diaria	Unidad de Cumplimiento	100%	100%	100%	100%	1	Bajo
C9.1	El Gerente General, conjuntamente con los responsables de las áreas involucradas: Gte. Operaciones, Oficial de TI, Oficial de Riesgos y Gerente de Cumplimiento, definen estrategia y esquema de monitoreo de indicadores clave.	Preventivo	Manual	Semanal	Todas las áreas	100%	100%	100%	100%	1	MUY BAJO
C10.1	El Gerente de Operaciones, cuenta con un programa de capacitación para evitar estos incidentes, que incluye cumplimiento de procedimientos y políticas.	Preventivo	Manual	Diaria	Gerente de Operaciones	100%	100%	100%	100%	1	MUY BAJO
C11.1	El Gerente General, supervisa que todas las responsables de todas las áreas involucradas desarrollen las políticas y procedimientos aplicables al mismo.	Preventivo	Manual	Eventual	Gerente General	100%	100%	100%	100%	1	MUY BAJO
C12.2	La Junta Directiva asegura la existencia de un comité de cumplimiento que cumpla con sus obligaciones, además de monitorear la gestión del riesgo LAFT dentro de la SPDE	Preventivo	Manual	Eventual	Gerente General	100%	100%	100%	100%	1	MUY BAJO
C13.1	Anualmente el oficial de seguridad de la información realiza un estudio de vulnerabilidad, tanto de los equipos de comunicación locales como los de infraestructura.	Preventivo	Semi-Automático	Anual	Oficial de Seguridad de la Información	100%	100%	100%	100%	1	Medio
C14.1	El Gerente General solicita al Asesor Legal todos los requerimientos regulatorios para que la SPDE pueda operar sin inconvenientes, una vez recibidos los oficios de la SSF solicita a las áreas trabajar en los mismos y cumplir con todo el marco regulatorio.	Preventivo	Manual	Eventual	Todas las áreas	100%	100%	100%	100%	1	MUY BAJO
C15.1	Revisión y conciliación del archivo de movimiento de Core Transaccional para determinar registros incompletos y revisar con el área de Operaciones si las transacciones son reales o no.	Detectivo	Manual	Diaria	Contador General	100%	100%	100%	100%	1	MUY BAJO

9 CONCLUSIONES

El presente informe es la evaluación de riesgos operatividad de la Sociedad Provedora de Dinero Electrónico Transferencias de El Salvador, S. A., conforme la Metodología de riesgos definida, se identificaron los riesgos inherentes a los que se encuentra expuesta la sociedad, y los controles diseñados en los procesos vinculados a dichos riesgos, por lo que se determina lo siguiente:

El proceso de la billetera, se encuentra expuesto al riesgo operativo: operacional Financiero, LA/FT, TI, Legal, Recursos Humanos y Operaciones o Comercial con una probabilidad de ocurrencia e impacto Bajo, con un nivel de riesgo es aceptable, debido a la eficacia esperada de los mitigadores, conforme lo que se presenta en la presente evaluación. **Lo que permite ubicar al riesgo residual esperado en un nivel aceptable dentro de su operatividad.**

De igual forma, el riesgo de Lavado de Dinero y de Activos y Financiamiento al Terrorismo es uno de los riesgos más importantes para la Sociedad, por lo que trabajar en fortalecer la cultura de prevención al riesgo, mediante la gestión de riesgos, planes de auditoría interna y externa con el fin de evaluar la eficacia de sus controles y mitigar los riesgos.

La Sociedad con la Unidad de Riesgo y los dueños de los procesos realizará un seguimiento de los riesgos identificados, dentro de su proceso de gestión de riesgos, implementando los mitigadores diseñados con el fin de garantizar la efectividad de los controles implementados. El seguimiento está basado en lo siguiente:

- Ejecución de los mitigadores de riesgo, conforme el diseño de los procesos.
- Proceso continuo de evaluación de los riesgos identificados, a través de la gestión de riesgos, con el objetivo de anticipar situaciones de deterioro de riesgos y posibilitar la adopción de medidas y acciones preventivas y correctivas.
- Continuidad en los planes de acción, cuando logren identificarse.
- Promover la implicación de los colaboradores en la identificación de riesgos, a través de permear la cultura de riesgos en todos los niveles jerárquicos de la Sociedad.