

# **INFORME ANUAL DE RIESGO OPERACIONAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023**

**DEPARTAMENTO DE MONITOREO DE RIESGOS**

**Abril de 2024**

[Versión actualizada el 08 /04/2024]

## Contenido

<b>Introducción</b> .....	3
<b>Limitaciones de las informaciones recibidas</b> .....	3
<b>Resumen</b> .....	4
<b>COMPORTAMIENTO Y EVOLUCIÓN DE PÉRDIDAS POR RIESGO OPERACIONAL 2019-2023</b> .....	5
<b>Número de eventos de pérdidas</b> .....	6
<b>Montos de pérdidas netas</b> .....	7
<b>Tasa de recuperación de pérdidas</b> .....	8
<b>Pérdidas netas por tipo de evento</b> .....	8
<b>Pérdidas netas por productos y servicios afectados</b> .....	10
<b>Pérdidas netas por canal de distribución</b> .....	11
<b>Pérdidas netas por fraude de tarjetas de crédito</b> .....	12
<b>Pérdidas netas por fraude en cuentas de ahorro y corrientes</b> .....	14
<b>Pérdidas brutas sobre margen financiero bruto</b> .....	16
<b>Anexos</b> .....	18

## Introducción

La Superintendencia de Bancos presenta al público la actualización del informe anual de Riesgo Operacional del sistema financiero de la República Dominicana, con el objetivo de dar a conocer las estadísticas relevantes sobre los eventos de riesgo operacional en el sector financiero.

Conforme establece el Reglamento sobre Riesgo Operacional publicado bajo la Quinta Resolución de la Junta Monetaria en fecha 2 de abril del año 2009, el riesgo operacional es la posibilidad de sufrir pérdidas debido a la falta de adecuación o fallos de los procesos internos, personas o sistemas internos, o bien a causa de acontecimientos externos. El mismo incluye el riesgo legal y excluye el riesgo estratégico y reputacional. Los reportes de eventos por riesgo operacional se pueden generar por fraudes internos o externos, demandas laborales, daños a activos físicos por fenómeno natural, fallas tecnológicas, deficiencias en la ejecución y entrega de procesos, entre otros.<sup>1</sup>

El riesgo operacional (RO) es inherente a todos los procesos, productos, sistemas y operaciones realizadas por el personal de las entidades de intermediación financiera (EIF), por lo que su regulación y monitoreo debe ser una de las prioridades de todas las EIF. Analizar estadísticas relativas a RO permite conocer el perfil de riesgos de las EIF, y cuantificar el impacto monetario provocado por la exposición a esta tipología de riesgo.

Con el propósito de actualizar las estadísticas relevantes asociadas a riesgo operacional, este informe analiza la distribución de pérdidas económicas de acuerdo con lo reportado por las EIF durante el periodo enero 2019 a diciembre 2023, y se incluyen indicadores claves que reflejan el perfil de riesgo operacional del sistema financiero.

## Limitaciones de las informaciones recibidas

La integridad y exactitud de las informaciones incluidas en este informe dependen de la calidad en la captura, contabilización y registro de pérdidas suministradas a través de reportes de riesgo operacional por las EIF a la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. Para fines de elaboración de este informe, se considera la fecha de contabilización reportada para la segmentación estadística de los eventos. En adición, se omiten las pérdidas económicas reportadas por las EIF que no cumplen con los requisitos establecidos por el Instructivo de Riesgo Operacional vigente.

Hasta septiembre 2021, las estadísticas disponibles de pérdidas por fraudes del producto tarjeta de créditos no incluían algunas de las transacciones fraudulentas recuperadas a través de los diferentes medios correspondientes. Para corregir estas inconsistencias, en diciembre 2021 se realizó una retroalimentación a las EIF para el reporte de eventos de riesgo operacional, cuyo efecto se pudo observar a partir del trimestre octubre-diciembre 2021. Asimismo, durante los años 2022 y 2023 la división de Riesgo Operacional del departamento de Monitoreo de Riesgos de la Superintendencia de Bancos realizó revisiones sobre aspectos relevantes de la calidad de información, retroalimentando oportunamente a las EIF con la finalidad de continuar mejorando

---

<sup>1</sup> Ver Tabla 2. Tipos de eventos por riesgo operacional en la sección de Anexos.

la calidad de los datos recibidos. Como producto de estas revisiones, se producen retransmisiones de información que pueden afectar periodos reportados en informes anteriores.

## Resumen

Al analizar las distribuciones de pérdidas por eventos de riesgo operacional e indicadores de pérdidas económicas durante el periodo enero 2019 – diciembre 2023 se observa que:

- A partir del año 2021 el sistema financiero ha aumentado la cantidad y calidad de los eventos reportados, debido principalmente a un proceso de retroalimentación realizada a las EIF por la Superintendencia de Bancos durante el periodo 2021-2023.
- Durante el periodo analizado (2019-2023), el promedio anual de eventos de riesgo operacional reportados por las entidades de intermediación financiera fue de 19 mil. Al corte del 2023 se observó un aumento significativo de eventos reportados, duplicándose con respecto al año anterior para un total de 34.1 mil eventos reportados.
- Las pérdidas brutas de los eventos reportados durante el 2023 fueron de DOP 2,237 millones, representando el 1.06% del margen financiero bruto del sistema financiero. Este indicador es similar al observado en el 2022 de 1.05%.
- Las recuperaciones al cierre del 2023 presentan un aumento con relación a los años anteriores, representando al cierre de diciembre un 25.1% de la pérdida bruta registrada.
- En el período analizado (2019-2023) la principal fuente de pérdidas por riesgo operacional se concentró en los canales de internet y banca por internet (e-banking)<sup>2</sup>. Estos canales representaron, en promedio, el 38% del total de las pérdidas reportadas a través de los distintos canales de distribución.
- Al cierre del 2023, el 67% de las pérdidas netas reportadas se deben a eventos de fraude externo.
- Durante los periodos 2019 y 2021 las tarjetas de crédito representaron el producto más afectado por eventos de riesgo operacional, mientras que, en el 2020, 2022 y 2023 las cuentas de ahorro y corrientes representaron los productos con mayores pérdidas netas registradas.

---

<sup>2</sup> A partir de abril de 2023, los canales “e-banking” e “internet” fueron descontinuados por modificaciones en el Manual de Requerimientos de Información (MRI). En su lugar se estableció el canal “banca por Internet (e-banking)”, el cual registra las pérdidas originadas en la página web de la EIF y que resulten de transacciones realizadas mediante un ordenador o cualquier dispositivo con conexión a internet

## **COMPORTAMIENTO Y EVOLUCIÓN DE PÉRDIDAS POR RIESGO OPERACIONAL 2019-2023**

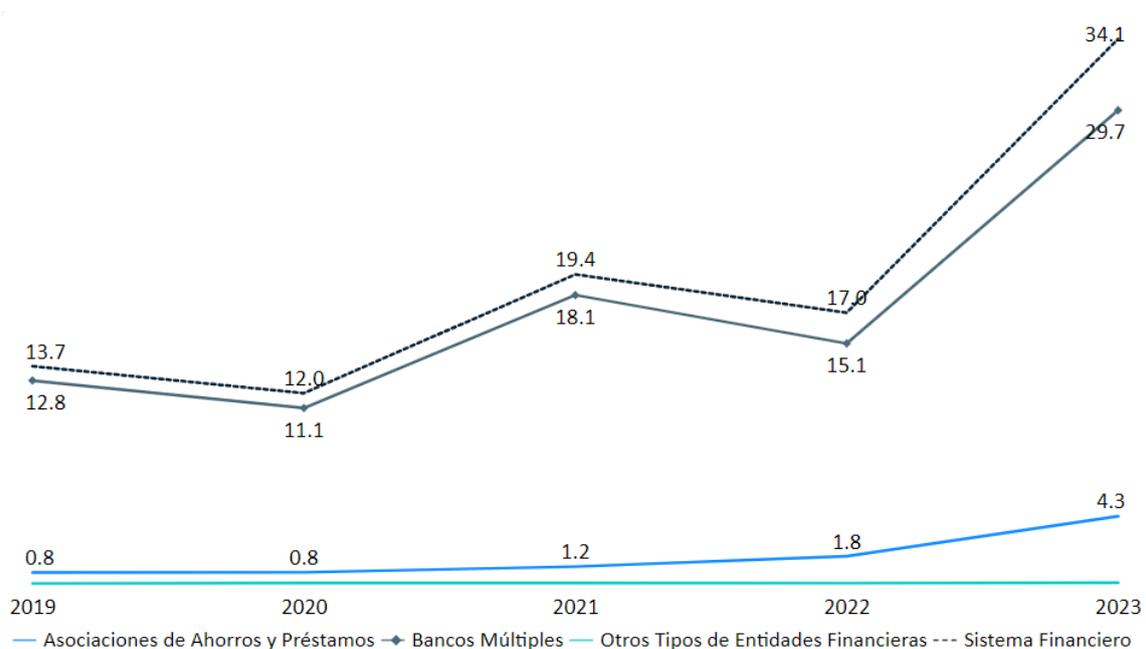
## Número de eventos de pérdidas

Durante el período 2019-2023, el sistema financiero dominicano experimentó un incremento en los eventos de pérdida económica reportados, destacándose el año 2023 con un aumento significativo de aproximadamente 17 mil eventos, representando un aumento del 100% con relación a los eventos reportados en el año 2022. El tipo de evento con mayor aumento de reporte fue el fraude externo, con un crecimiento del 119% (16,360 eventos) en comparación con el año 2022, producto de la retroalimentación realizada a las entidades durante el año 2022 y 2023.

A lo largo del periodo observado, el sistema financiero dominicano registró un promedio anual de 19 mil eventos de pérdidas, siendo las pérdidas por fraude externo la tipología de evento más significativa, representando el 88.1% de los eventos en 2023.

Al cierre del 2023, los bancos múltiples reportaron más del 87% del total de eventos contabilizados, seguido por las asociaciones de ahorros y préstamos que representaron aproximadamente un 13%. El grupo de entidades que reportaron la menor cantidad de eventos corresponden a Bancos de Ahorro y Crédito, Corporaciones de Crédito y Entidades Públicas de Intermediación Financiera, que en su conjunto representaron aproximadamente el 0.40% del total. Estas entidades se agrupan en el gráfico como "Otros Tipos de Entidades Financiera".

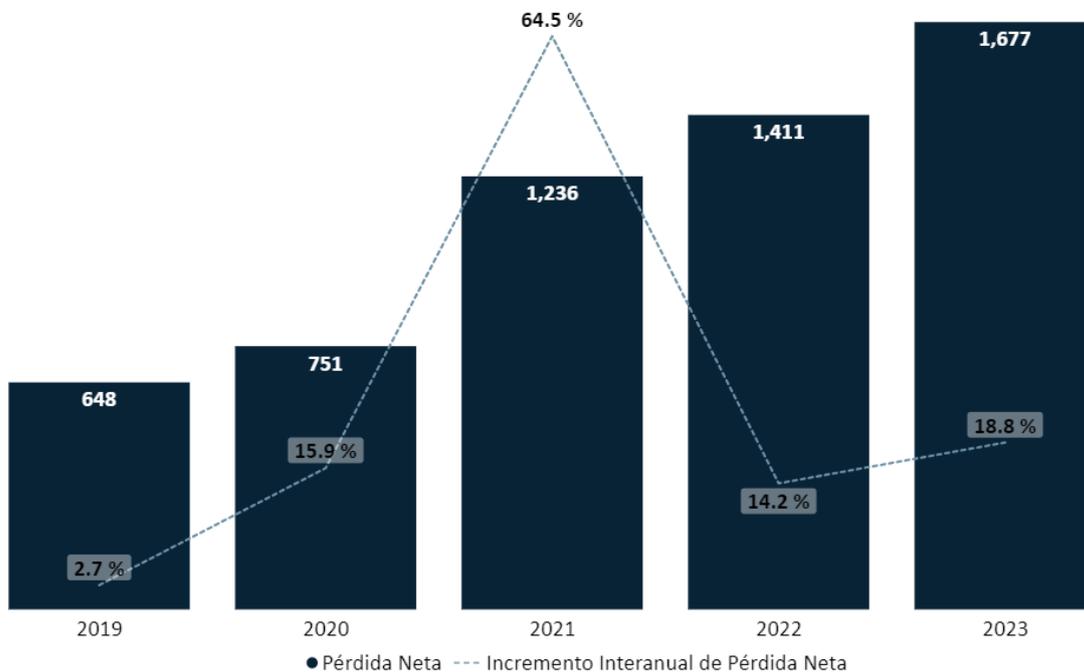
**Gráfico 1.**  
Número de eventos por tipo de entidad  
En miles



## Montos de pérdidas netas

Las pérdidas netas se refieren a las pérdidas resultantes después de considerar los efectos de las recuperaciones<sup>3</sup>. En el año 2021, el sistema financiero dominicano registró la mayor tasa de crecimiento dentro del periodo observado, alcanzando un 64.5%. Este aumento fue impulsado principalmente por el incremento en el reporte de eventos de fraude externos asociados a los productos de tarjetas de crédito, cuentas de ahorro y corrientes, producto de la retroalimentación realizada a las entidades durante el año 2021. A partir de entonces, se observa un crecimiento sostenido que promedia un 16.5%, alcanzando un monto de DOP 1,677 millones en diciembre de 2023. Este aumento representa el 1.74% de las utilidades antes de impuestos registradas en el sistema financiero en dicho año, presentando un crecimiento nominal de 18.8% y un crecimiento real<sup>4</sup> del 15.2% con respecto al año anterior.

**Gráfico 2.**  
Histórico de variación interanual de pérdidas netas  
En DOP Millones y en porcentaje (%)



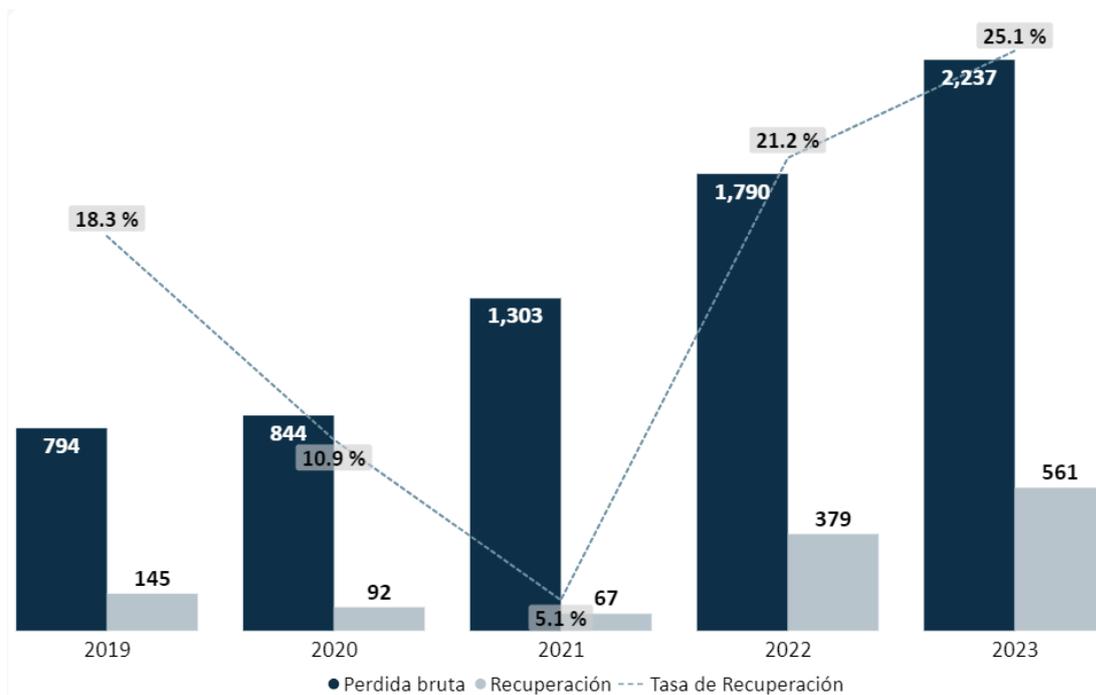
<sup>3</sup> La recuperación es un hecho independiente, relacionado con el evento de pérdida bruta, que no necesariamente se efectúa en el mismo periodo, por el que se perciben fondos o flujos económicos. Para este ejercicio, se consideró como recuperación del periodo los montos recuperados según la fecha de contabilización en que fueron reportados.

<sup>4</sup> Tasa de inflación interanual 3.57% al cierre del año 2023. Fuente: Informe índice de precios al consumidor (IPC) diciembre 2023 – BCRD.

## Tasa de recuperación de pérdidas

En el periodo comprendido entre 2019 y 2021, la tasa de recuperación mostró una tendencia decreciente, promediando un 11.4% del total de pérdidas brutas. En 2021, esta tasa alcanzó su nivel más bajo, situándose en un 5.1%. Sin embargo, en el periodo 2022-2023, se registró un incremento en la tasa de recuperación, debido principalmente al aumento en las recuperaciones provenientes de los productos de tarjetas de crédito, cuentas de ahorro y corrientes. Al finalizar el 2023, la tasa de recuperación mostró el mayor crecimiento del periodo analizado, situándose en 25.1%. Este aumento en la tasa de recuperación se debe también a la mejora del reporte producto de la retroalimentación realizada a las entidades durante el periodo 2021-2023.

**Gráfico 3.**  
Pérdidas brutas vs tasa de recuperación  
En DOP Millones y en porcentaje (%)

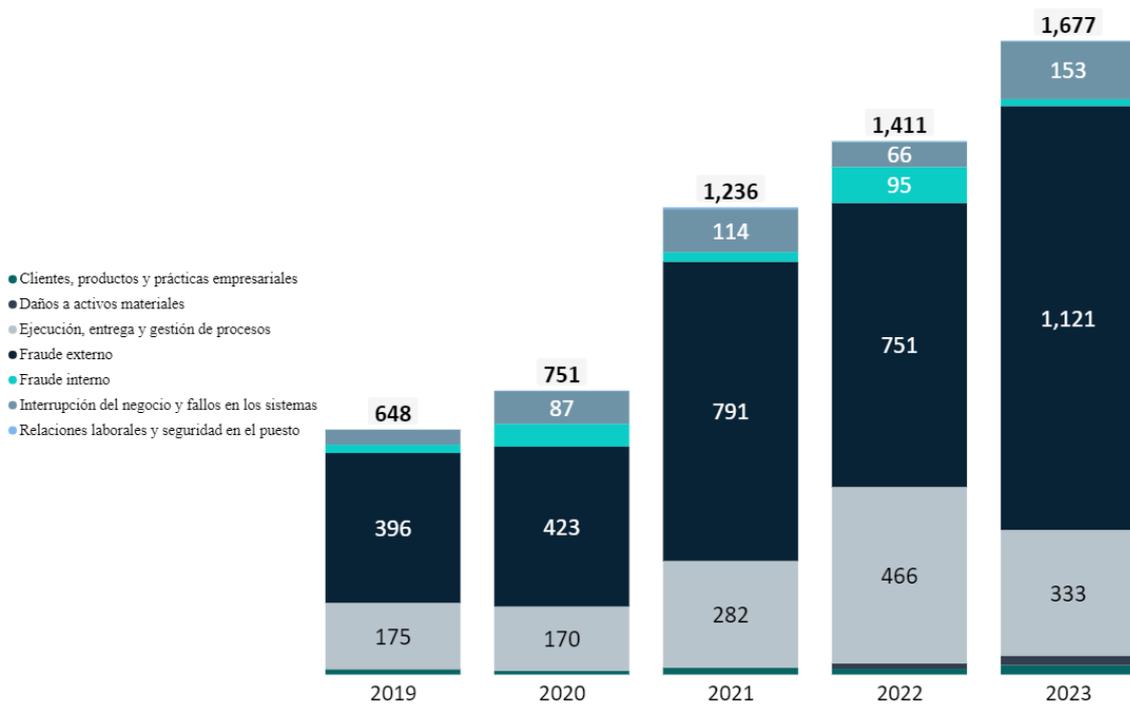


## Pérdidas netas por tipo de evento

Durante el periodo 2019-2023, el fraude externo es el tipo evento con mayor impacto en las pérdidas netas, representando más del 67% del total. Al concluir el año 2023, las pérdidas netas por fraude externo aumentaron a DOP1,121 millones, lo que representa un crecimiento del 49% en comparación con el año 2022, convirtiéndolo en la categoría con el mayor crecimiento nominal. Este crecimiento se atribuye específicamente al incremento de pérdidas por transferencias de fondos fraudulentas y robo de información de tarjetas.

En 2023, se registró una disminución en las pérdidas por ejecución, entrega y gestión de procesos. El balance de pérdidas de este tipo de eventos se redujo a DOP333 millones, manteniéndose como la segunda categoría con la mayor pérdida registrada. Sin embargo, la categoría de interrupción del negocio y fallo en los sistemas muestra un aumento moderado al colocarse en DOP153 millones al cierre de 2023, impulsado principalmente por pérdidas por fallas o mal funcionamiento del software.

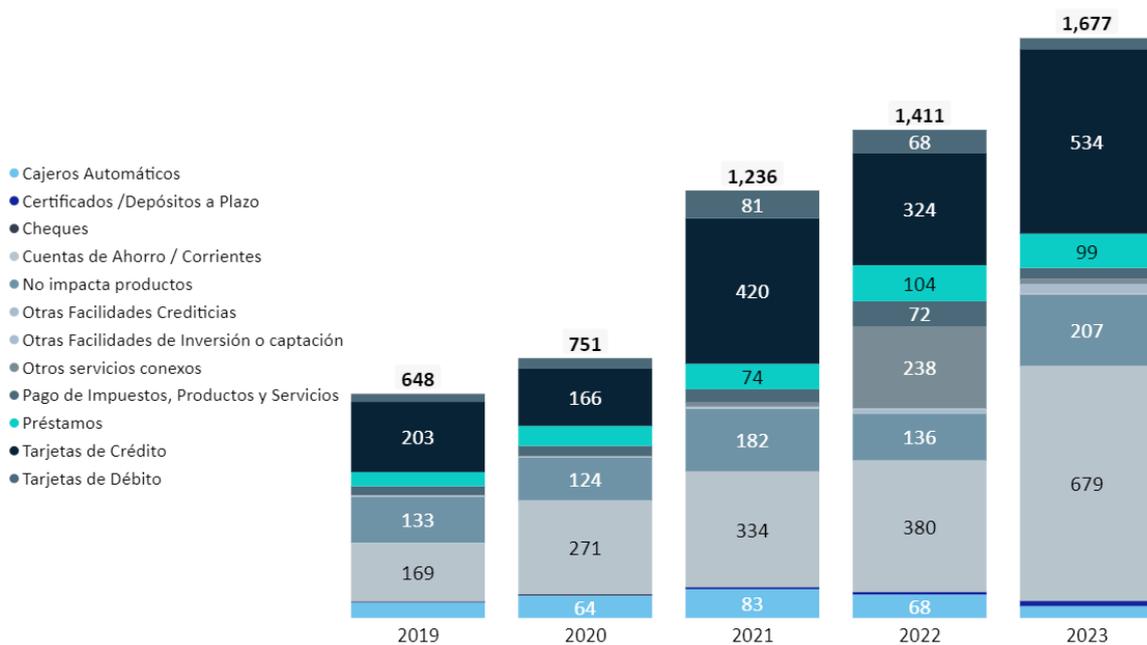
**Gráfico 4.**  
Pérdidas netas por tipo de evento  
En DOP Millones



## Pérdidas netas por productos y servicios afectados

Las cuentas de ahorro y corrientes fueron la categoría de productos más afectados por eventos de riesgo operacional durante el periodo analizado, exceptuando los años 2019 y 2021, en donde las tarjetas de créditos fueron los más relevantes, con pérdidas totales de DOP203 y DOP420 millones respectivamente. Al cierre del año 2023, las pérdidas registradas en los productos de cuentas de ahorro y corrientes, así como de tarjeta de crédito, muestran un aumento significativo al colocarse en DOP679 millones y DOP534 millones, respectivamente.<sup>5</sup>

**Gráfico 5.**  
Pérdidas netas por categoría de productos y servicios afectados  
En DOP Millones



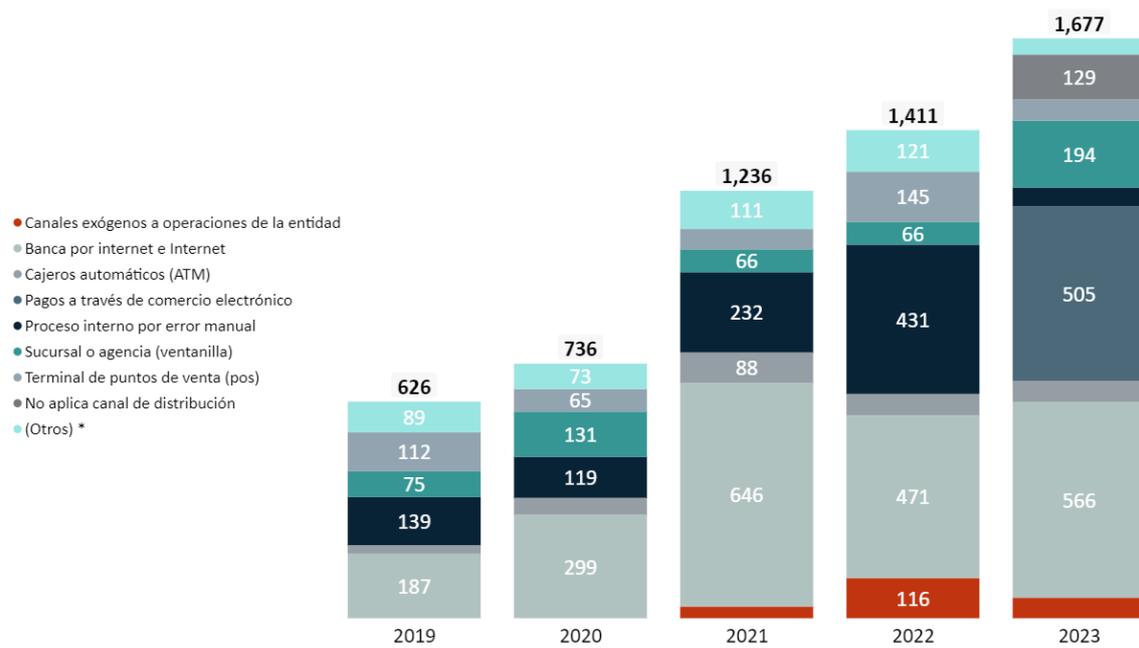
<sup>5</sup> Ver tabla 3 en anexos con detalle desagregado de cada categoría de productos y servicios.

## Pérdidas netas por canal de distribución

El canal de distribución donde se registraron mayores pérdidas netas durante el periodo de 2019-2021 es el de “banca por internet(e-banking) e Internet”<sup>6</sup>. Registrando su mayor nivel de pérdida en el año 2021 al alcanzar los DOP646 millones. En el año 2022 esta categoría muestra una disminución de DOP175 millones, correspondiendo a un 27%, explicado principalmente por la disminución en el balance de los eventos de fraude relacionados con el producto tarjeta de crédito.

Al finalizar el año 2023 el canal de distribución con mayor pérdida reportada sigue siendo “banca por internet (e-banking)”<sup>7</sup> e internet al colocarse en DOP566 millones, creciendo un 20% con respecto al 2022. A este le sigue el canal de distribución “pagos a través de comercio electrónico” al alcanzar los DOP505 millones<sup>8</sup>.

**Gráfico 6.**  
Pérdidas netas por canal de distribución  
En DOP Millones



\*Canales de distribución agrupados en categoría Otros: ACH, IVR, Aplicativo banca móvil, Pagos a través de comercio, Pagos móviles, Proceso interno automatizado, Puntos de servicio móviles, Subagente bancario, Transacciones asistidas por un operador.

<sup>6</sup> Los canales “e-banking (banca por internet)” e “internet” se agruparon, luego de verificar que las entidades de intermediación financiera utilizan estas dos categorías para reflejar tanto las compras como las transferencias fraudulentas en línea.

<sup>7</sup> A partir de abril de 2023, los canales “e-banking” e “internet” fueron descontinuados por modificaciones en el Manual de Requerimientos de Información (MRI). En su lugar se estableció el canal “banca por Internet (e-banking)”, el cual registra las pérdidas originadas en la página web de la EIF y que resulten de transacciones realizadas mediante un ordenador o cualquier dispositivo con conexión a internet.

<sup>8</sup> El canal de “pagos a través de comercio electrónico” se introdujo como parte de las modificaciones en el Manual de Requerimientos de Información (MRI) del 2023.

## Pérdidas netas por fraude de tarjetas de crédito

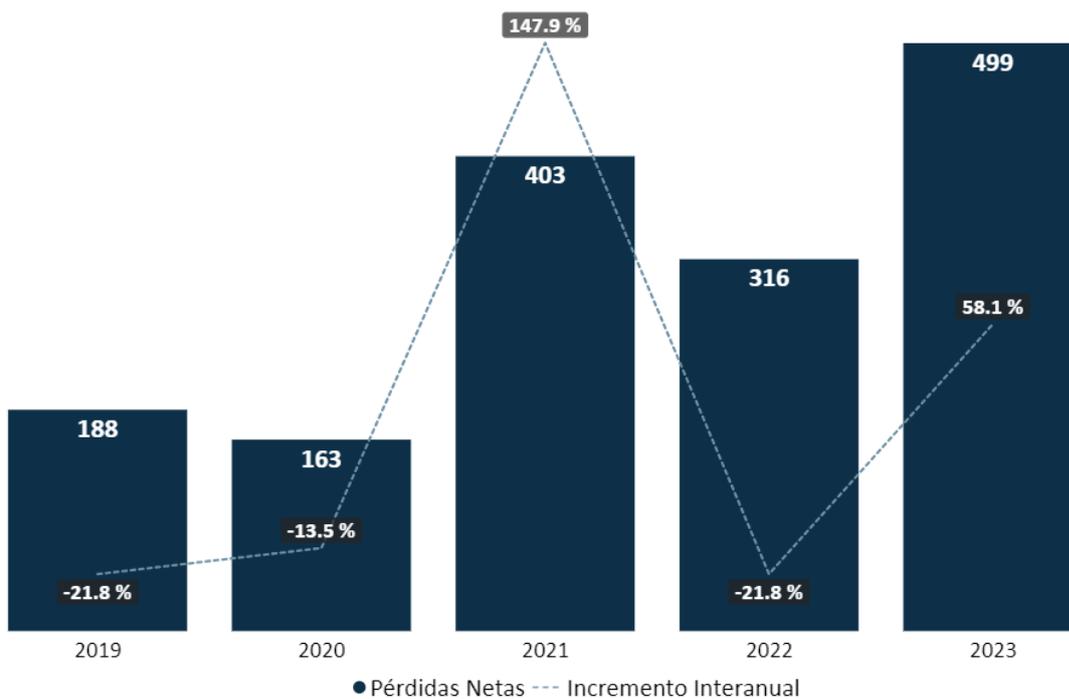
Las pérdidas netas por fraude interno y externo de tarjeta de crédito presentaron una tendencia de reducción durante el periodo 2019-2020. Sin embargo, en 2021, se observó un aumento significativo en estas pérdidas de 147.9%, en comparación con el año anterior. Este aumento se atribuye principalmente a la mejora del reporte de estos eventos producto de la retroalimentación realizada a las EIF.

En 2022, las pérdidas reportadas por estos eventos disminuyeron en un -21.8% en comparación con el año anterior. No obstante, al cierre de 2023, las pérdidas reportadas por estos eventos aumentaron en un 58.1% en comparación con 2022, principalmente por pérdidas asociadas al producto tarjetas de crédito personales clásica/estándar.

**Gráfico 7.**

Histórico de variación interanual de pérdidas netas de fraude de tarjetas de crédito

En DOP Millones y en porcentaje (%)

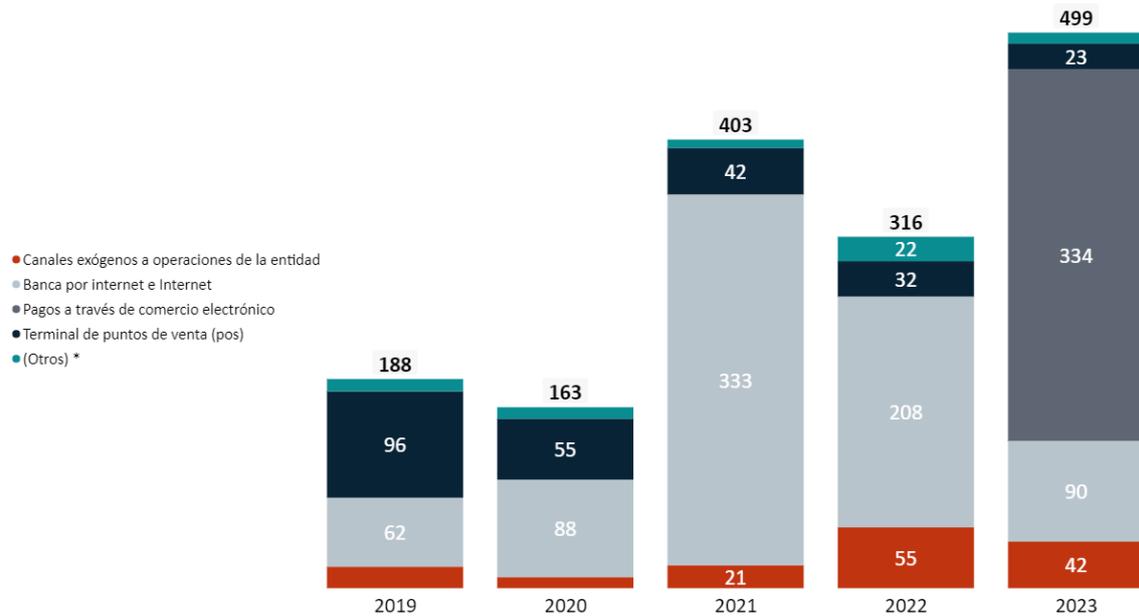


El canal de distribución más relevante de fraude de tarjeta de crédito durante el año 2019 es “POS (puntos de ventas para pago con tarjetas de créditos)” ; en cambio para el periodo 2020-2022, los canales “banca por internet (e-banking)” e “internet” han tomado mayor relevancia, representando aproximadamente el 66% de las pérdidas en el año 2022. Sin embargo, a pesar de su relevancia, las pérdidas asociadas a este canal muestran una tendencia decreciente a partir del año 2021, colocándose en DOP90 millones al finalizar el 2023.

Finalmente, el canal con el mayor impacto en las pérdidas por fraude de tarjeta de crédito corresponde a “pagos a través de comercio electrónico” con un total de DOP334 millones,

representando aproximadamente el 67% de las pérdidas reportadas para tarjetas de créditos al cierre del año 2023.

**Gráfico 8.**  
Fraude de tarjeta de crédito por canal de distribución  
En DOP Millones



\*Canales de distribución agrupados en categoría Otros: ACH, IVR, Aplicativo banca móvil, Cajeros automáticos (ATM), Pagos a través de comercio, Pagos móviles, Proceso interno automatizado, Proceso interno por error manual, Puntos de servicio móviles, Sucursal o agencia (ventanilla), Subagente bancario, Transacciones asistidas por un operador, y aquellas en las que No aplica canal de distribución.

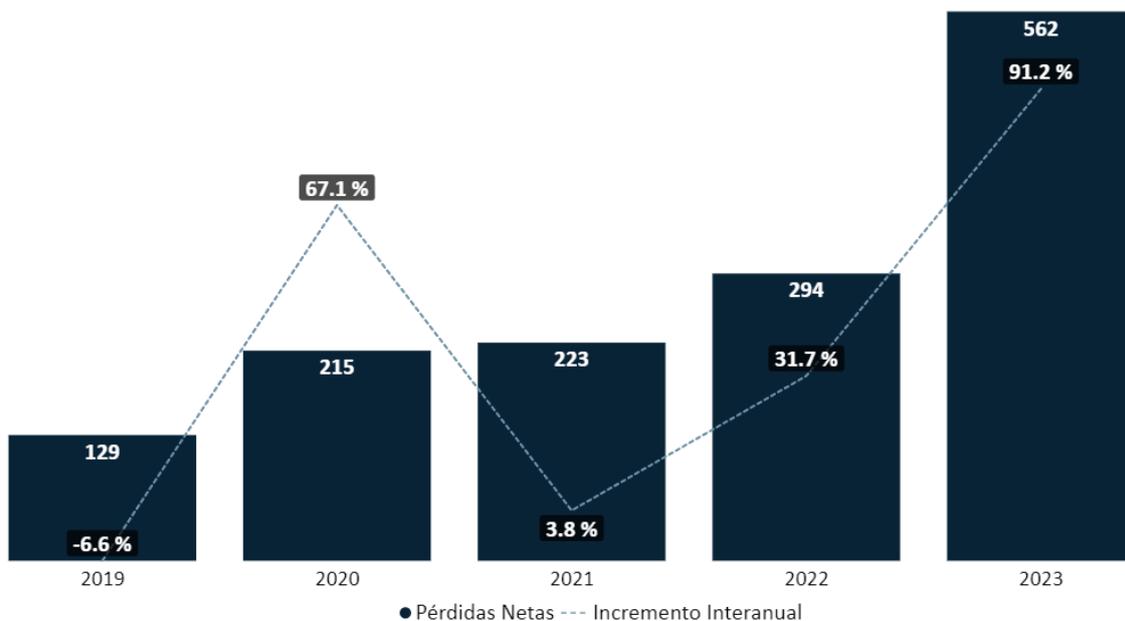
## Pérdidas netas por fraude en cuentas de ahorro y corrientes

Las pérdidas netas por fraude interno y externo de cuentas de ahorro y corrientes han experimentado un crecimiento sostenido a partir del año 2020, que promedia un 48.4%, alcanzando un monto de DOP 562 millones en diciembre de 2023. Este incremento se debe principalmente al aumento en las pérdidas provenientes del servicio de transferencias en cuentas de ahorro y corrientes.

### Gráfico 9.

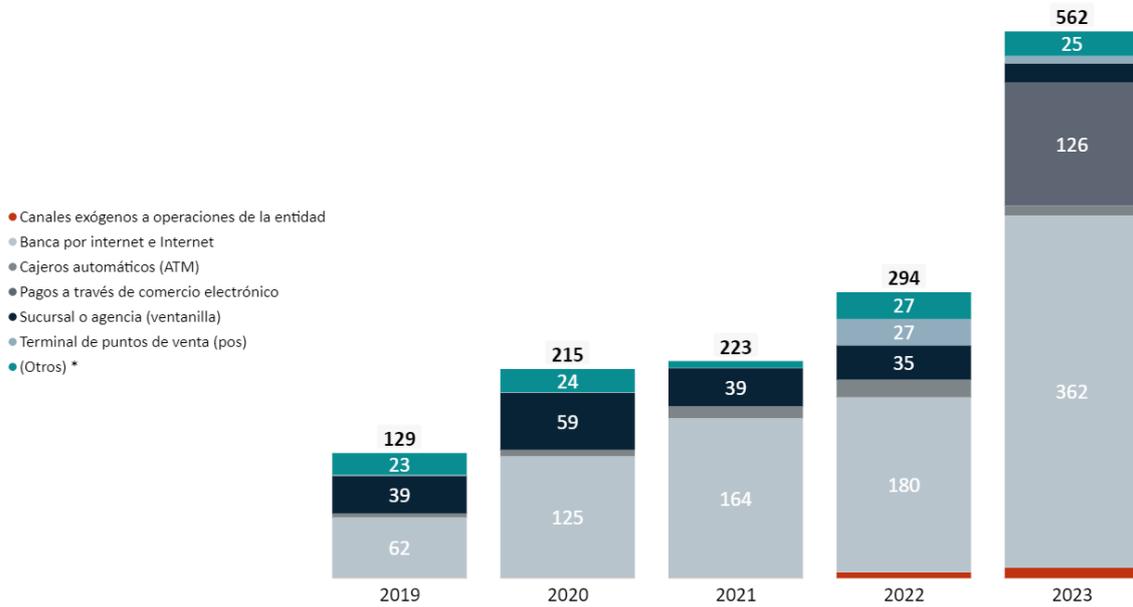
Histórico de variación interanual de pérdidas netas de fraude de cuentas de ahorro y corrientes

En DOP Millones y en porcentaje (%)



En el período 2019-2023, los canales de distribución más relevantes de fraude en cuentas de ahorro y corrientes fueron "banca por internet (e-banking)" e "internet", representando más del 64% de las pérdidas reportadas. Las pérdidas netas por estos canales aumentaron significativamente al cierre de 2023, alcanzando un total de DOP362 millones. Los "pagos a través de comercio electrónico" ocuparon el segundo lugar, con DOP126 millones y el 22% del total. En tercer lugar, se encuentra el canal "Sucursal o agencia (ventanilla)" con DOP20 millones de pérdidas netas, el cual hasta 2022 fue el segundo en relevancia en este renglón, alcanzando un máximo de DOP59 millones en el 2020.

**Gráfico 10.**  
Fraude de cuentas de ahorro y corrientes por canal de distribución  
En DOP Millones



\*Canales de distribución agrupados en categoría Otros: ACH, IVR, Aplicativo banca móvil, Pagos a través de comercio, Pagos móviles, Proceso interno automatizado, Proceso interno por error manual, Puntos de servicio móviles, Subagente bancario, Transacciones asistidas por un operador, y aquellas en las que No aplica canal de distribución.

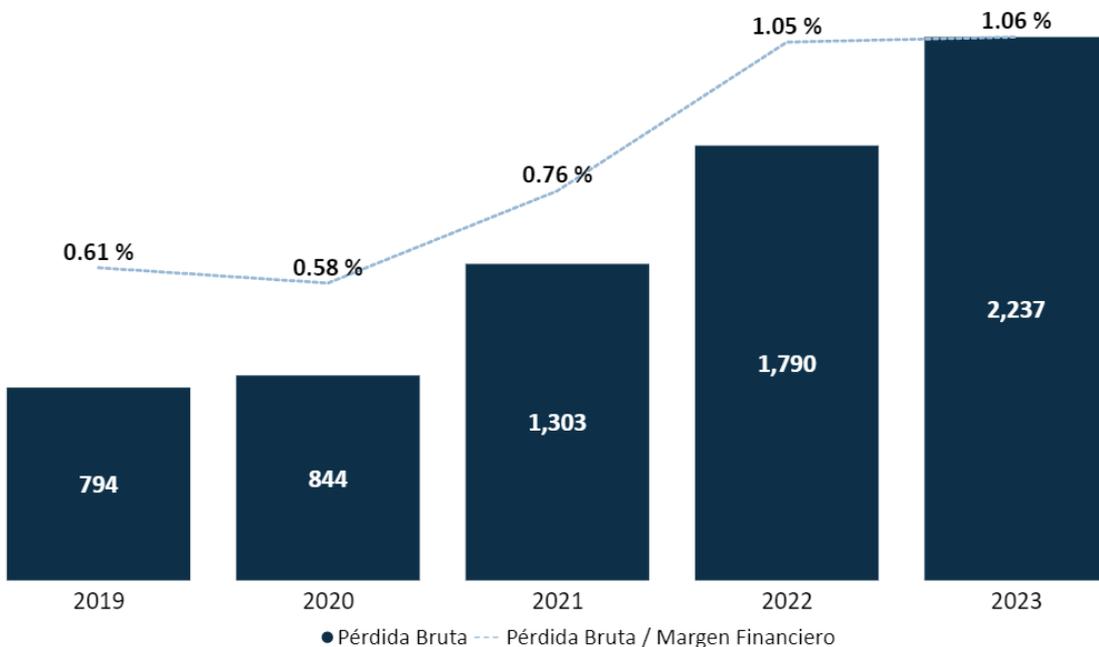
### Pérdidas brutas sobre margen financiero bruto

Las pérdidas brutas se refieren al monto de pérdidas sin considerar lo recuperado por la gestión directa de la entidad, por seguros, u otra modalidad de recuperación aplicable.

Durante el período comprendido entre 2019 y 2020, se registró un ligero aumento de las pérdidas brutas en el sistema financiero, mostrando una tasa de crecimiento del 6%. Sin embargo, a partir del año 2021, las pérdidas experimentaron un crecimiento mucho más acelerado, promediando un 31% anual. Al cierre del 2023, estas pérdidas ascendieron a DOP 2,237 millones, representando el 1.06% del margen financiero bruto de las entidades del sistema financiero.

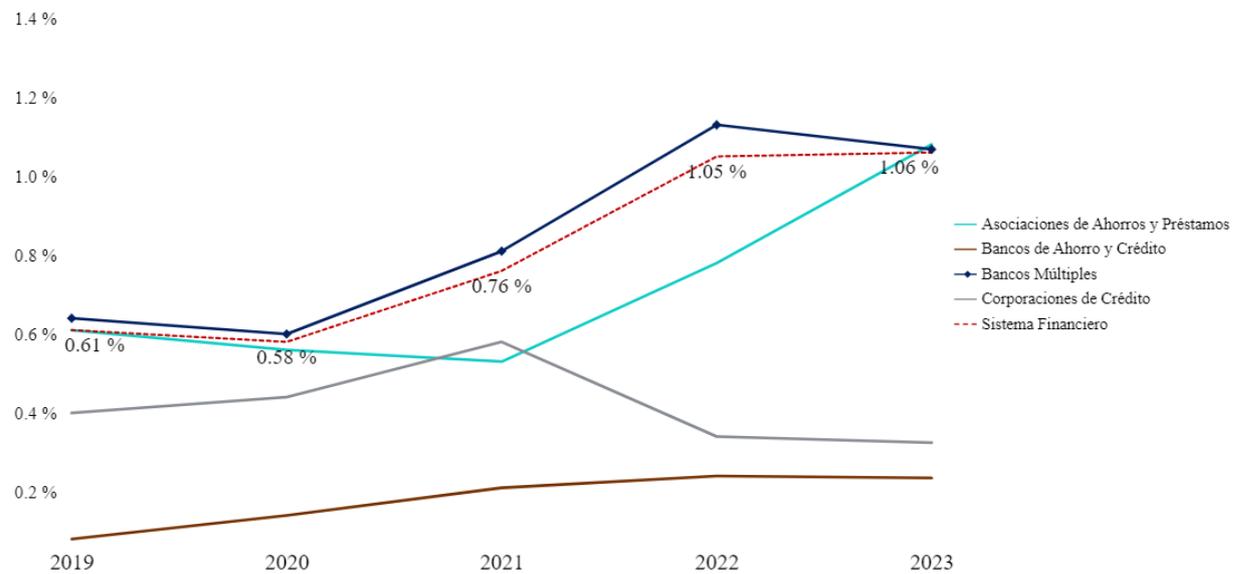
El margen financiero bruto de las entidades del sistema financiero aumentó en un 24.3% en el 2023 con respecto al 2022, similar al aumento de pérdidas brutas para el mismo periodo, por lo que el indicador de pérdidas brutas sobre margen financiero bruto se mantuvo similar al año anterior.

**Gráfico 9.**  
 Pérdidas brutas / Margen financiero bruto  
 En DOP Millones y porcentaje (%)



Al cierre del año 2023, los bancos múltiples y las asociaciones de ahorros y préstamos tuvieron un indicador similar de pérdidas con relación al margen de ingresos brutos, con 1.08% y 1.07% respectivamente, mientras que los bancos de ahorro y créditos, así como las asociaciones de crédito, se mantienen con este indicador en niveles inferiores de 0.23% y 0.32% respectivamente<sup>9</sup>.

**Gráfico 10.**  
Pérdida brutas / Margen financiero bruto  
En porcentaje (%)



Nota: Se excluyen las entidades públicas por su representatividad con relación al sistema financiero.

<sup>9</sup> Ver Tabla 1 en Anexos.

## Anexos

Tabla 1.

Pérdidas brutas / margen financiero bruto por tipo de entidad

	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Asociaciones de Ahorros y Préstamos</b>	0.61%	0.56%	0.53%	0.78%	1.08%
<b>Bancos de Ahorro y Crédito</b>	0.08%	0.14%	0.21%	0.24%	0.23%
<b>Bancos Múltiples</b>	0.64%	0.60%	0.81%	1.13%	1.07%
<b>Corporaciones de Crédito</b>	0.40%	0.44%	0.58%	0.34%	0.32%
<b>Sistema Financiero</b>	0.61%	0.58%	0.76%	1.05%	1.06%

Tabla 2.

Tipos de eventos de pérdida por riesgo operacional

Tipo de evento (Nivel 1)	Definición	Categorías (Nivel 2)
<b>Fraude interno</b>	Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar regulaciones, leyes o políticas empresariales (excluidos los eventos de diversidad / discriminación) en las que se encuentra implicada, al menos, una parte interna a la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades no autorizadas</li> <li>• Robo y fraude interno</li> <li>• Tecnología y Seguridad de la Información (Interno)</li> </ul>
<b>Fraude externo</b>	Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar la legislación, por parte de un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hurto y fraude externo</li> <li>• Tecnología y Seguridad de la Información (Externo)</li> </ul>
<b>Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo</b>	Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, sobre el pago de reclamaciones por daños personales, o sobre casos relacionados con la diversidad / discriminación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones laborales</li> <li>• Higiene y Seguridad en el trabajo</li> <li>• Diversidad y discriminación</li> </ul>
<b>Clientes, productos y prácticas empresariales</b>	Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional frente a clientes concretos (incluidos requisitos fiduciarios y de adecuación), o de la naturaleza o diseño de un producto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación, divulgación de información y confianza</li> <li>• Prácticas empresariales o de mercado improcedentes</li> <li>• Productos defectuosos</li> <li>• Selección, patrocinio y riesgos</li> <li>• Actividades de asesoramiento</li> </ul>
<b>Daños a activos materiales</b>	Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por desastres naturales</li> <li>• Por otras causas</li> </ul>
<b>Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas</b>	Pérdidas derivadas de incidencias en el negocio y de fallos en los sistemas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnológicos</li> <li>• Otras causas</li> </ul>
<b>Fallas en la ejecución, entrega y/o gestión de los procesos</b>	Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones</li> <li>• Seguimiento y presentación de informes a Organismos Reguladores</li> <li>• Aceptación de clientes y documentación</li> <li>• Gestión de cuentas de clientes</li> <li>• Incumplimiento de la regulación</li> <li>• Contrapartes comerciales</li> <li>• Distribuidores y proveedores</li> </ul>

**Tabla 3.**  
Detalle de categorías de productos y servicios

<b>Cajeros Automáticos</b>
Cajeros Automáticos
<b>Certificados /Depósitos a Plazo</b>
Certificados de Inversión
Certificados Financieros
Depósitos a Plazo
<b>Cheques</b>
Cheques Certificados
Cheques de Administración
Cheques de Viajero
<b>Cuentas de Ahorro / Corrientes</b>
Cuentas Corrientes No Remuneradas
Cuentas Corrientes Remuneradas
Cuentas de Ahorro
Transferencias
Cuentas Básicas de Ahorro
Cuentas Básicas de Nómina
<b>No impacta productos</b>
No impacta productos
<b>Otras Facilidades Crediticias</b>
Adelantos en Cuenta Corriente
Cartas de Crédito Emitidas
Documentos Descontados
Participación en Hipotecas Aseguradas
Venta de Bienes Adjudicados
Arrendamientos Financieros (Leasing)
Operaciones de Reporto
<b>Otras Facilidades de Inversión o captación</b>
Acciones Comunes
Aceptaciones Bancarias
Bonos de Caja o Básicos
Bonos Perpetuos (Sin Vencimiento)
Cédulas Hipotecarias
Depósitos Interbancarios
Depósitos Overnight BC
Derivados
Garantías Otorgadas (Avales, Fianzas y Otras Garantías)
Notas
Papeles Comerciales
Bonos con Opción de Venta y Compra
Contratos de Participación Hipotecaria
<b>Otros servicios conexos</b>
Banca Seguro
Cajas de Seguridad
Canje de Divisas
Fonobanco
Operaciones Internacionales
Remesas
Tarjetas Prepago
<b>Pago de Impuestos</b>
Pago de Impuestos
<b>Pago de Productos y Servicios</b>
Pago de Productos y Servicios
<b>Préstamos</b>
Microcrédito a Través de Líneas de Crédito
Microcrédito Grupal (Créditos otorgados a 2 o más personas con garantía mancomunada e indivisible)
Microcrédito Individual

Préstamo para adquisición de la Vivienda del Deudor
Préstamo para adquisición de Segunda Vivienda o Veraneo
Préstamo para la Construcción de la Vivienda del Deudor
Préstamos a Través de Líneas de Crédito Personales (Créditos Diferidos Etc.)
Préstamos Comerciales a Través de Líneas de Crédito
Préstamos Comerciales Individuales
Préstamos Interbancarios
Préstamos Personales con Descuento por Nómina
Préstamos Personales con Garantía de Certificados Financieros
Préstamos Personales para Gastos
Préstamos Personales para Solares
Préstamos Personales para Vehículos Nuevos
Préstamos Personales para Vehículos Usados
Préstamos para Adquisición de la vivienda del deudor de bajo costo procedente de un fideicomiso
Préstamos para Adquisición de segunda vivienda o veraneo de bajo costo procedente de un fideicomiso
<b>Tarjeta de Crédito</b>
Tarjeta de Crédito Corporativa
Tarjeta de Crédito Empresarial
Tarjeta de Crédito Empresarial Flotilla
Tarjeta de Crédito Distribución/Suplidor
Tarjeta de Crédito Personal Clásica/Standard
Tarjeta de Crédito Personal Flotilla
Tarjeta de Crédito Personal Oro/Gold
Tarjeta de Crédito Personal Platino/Platinum (o superior)
<b>Tarjetas de Débito</b>
Tarjetas de Débito