

INFORME ANUAL DE RIESGO OPERACIONAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

DEPARTAMENTO DE MONITOREO DE RIESGOS

Marzo de 2022

[Versión actualizada el 30 /03/2022]

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
Limitaciones de las informaciones recibidas	3
RESUMEN	4
COMPORTAMIENTO Y EVOLUCIÓN INDICADORES DE RIESGO OPERACIONAL A DICIEMBRE 2021.....	5
Número de eventos de pérdidas	6
Montos de pérdidas netas	6
Pérdidas brutas sobre margen financiero bruto	11
ANEXOS	12

INTRODUCCIÓN

La Superintendencia de Bancos presenta al público su nuevo informe anual de Riesgo Operacional del sistema financiero de la República Dominicana, con el objetivo de revelar las estadísticas sobre las tendencias de 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 un fenómeno natural, fallas tecnológicas, deficiencias en la ejecución y entrega de procesos, entre otros¹.

El Riesgo Operacional (RO) es inherente a todas las operaciones, productos y sistemas realizados 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 dar a conocer estadísticas relevantes, este informe analiza la distribución de pérdidas asociadas a Riesgo Operacional, de acuerdo con lo reportado por las EIF durante el periodo de enero 2016 a diciembre 2021, 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 consideró la fecha de contabilización reportada para la segmentación estadística de los eventos. En adición, fueron omitidas las pérdidas económicas reportadas por las EIF que no cumplían con los requisitos establecidos por el Instructivo de Riesgo Operacional vigente.

Las estadísticas disponibles de pérdidas por fraudes del producto de tarjeta de créditos no incluían todas las transacciones fraudulentas que fueron 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 para el trimestre octubre-diciembre 2021.

¹ Ver Tabla 2. Tipos de eventos por riesgo operacional en sección de Anexos.

RESUMEN

Al analizar las distribuciones de pérdidas por eventos de riesgo operacional e indicadores de pérdidas económicas durante el periodo enero de 2016 – diciembre 2021 se observa que:

- Durante el periodo analizado (2016 – 2021) se registraron, en promedio, 15 mil eventos de riesgo operacional anuales². Sin embargo, las pérdidas brutas que generaron estos eventos representaron en promedio un 0.75% del margen financiero bruto del sistema financiero.
- Las recuperaciones a partir del año 2019 se han reducido, representando al cierre de diciembre 2021 el 5.1% del total de las pérdidas brutas de ese año. Esto pudo estar explicado por posibles omisiones de las recuperaciones por fraudes de tarjeta de crédito reclamados a las marcas.
- Durante los años 2016 y 2017 la mayor parte de las pérdidas se originaron a través de los puntos de ventas para pagos con tarjetas de crédito, sin embargo, a partir del año 2018 la mayoría se produjo vía *internet* y *e-banking*.
- En promedio, el 69% de las pérdidas netas reportadas se deben a eventos de fraude externo.
- Las tarjetas de crédito son el producto más afectado por eventos de riesgo operacional durante el periodo analizado, con la excepción del año 2020, cuando esta posición fue ocupada por las cuentas de ahorro y corriente.
- Los Bancos Múltiples y las Corporaciones de Crédito son los que poseen un mayor indicador de pérdidas brutas con relación a su margen financiero bruto al cierre de 2021.

² Cabe destacar que hubo un aumento significativo de reporte de eventos en el 2021 influenciado por la retroalimentación realizada a las EIF por la Superintendencia de Bancos en diciembre 2021 sobre el reporte de eventos de pérdidas de riesgo operacional.

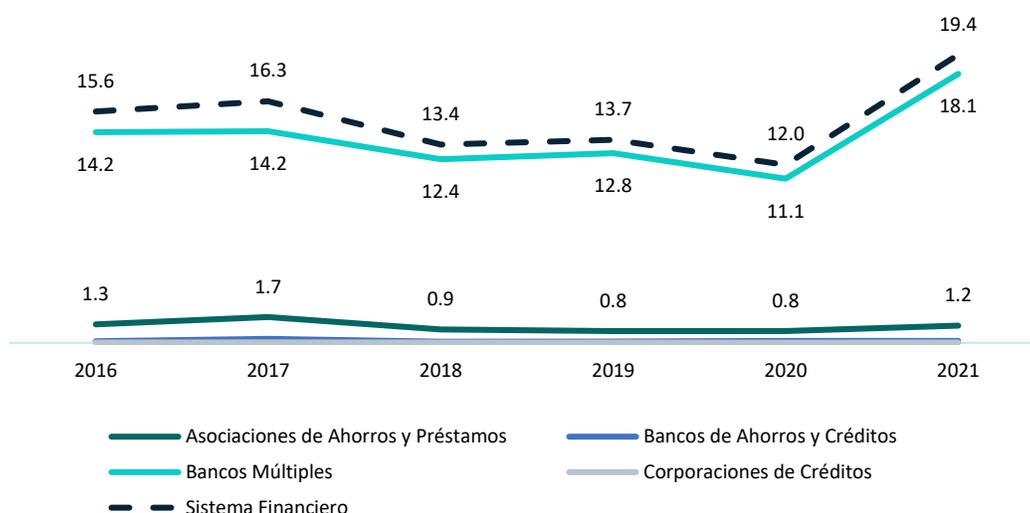
COMPORTAMIENTO Y EVOLUCIÓN INDICADORES DE RIESGO OPERACIONAL A DICIEMBRE 2021

Número de eventos de pérdidas

Durante el período 2016 - 2020, se evidencia en el sistema financiero dominicano una reducción en la cantidad de eventos reportados cada año, sin embargo, esta tendencia cambia en el 2021. Este cambio de tendencia está influenciado por el aumento significativo de eventos reportados para el último trimestre de 2021 como resultado de la retroalimentación realizada a las EIF por parte de la Superintendencia de Bancos para el reporte de eventos de pérdidas de riesgo operacional. El número promedio de eventos de pérdidas del sistema financiero dominicano para el periodo observado es de 15 mil eventos anuales, y la tipología de evento más significativa son las pérdidas por fraude externo.

Para el último corte analizado, cierre del año 2021, se observa un incremento en el sistema financiero de 62% con relación al año anterior, y se visualiza que los Bancos Múltiples reportaron más del 93% del total de los eventos recolectados, seguido por las Asociaciones de Ahorros y Préstamos que representaron aproximadamente un 6%.

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



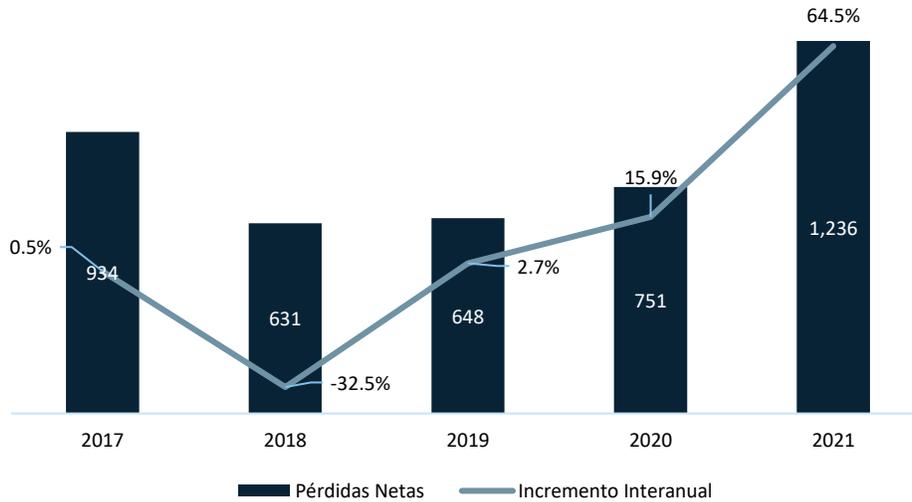
Montos de pérdidas netas

Las pérdidas netas se entienden como las pérdidas después de tener en consideración los efectos de las recuperaciones³. En este orden, en el 2018, el sistema financiero dominicano registró una reducción interanual del monto de pérdidas netas reportadas durante el periodo analizado de 32.5%, influenciada principalmente por una reducción en los eventos de fraudes externos relativos a tarjetas de crédito. A partir de entonces, se observa cada año un aumento interanual, colocándose a diciembre de 2021 en un

³ 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.

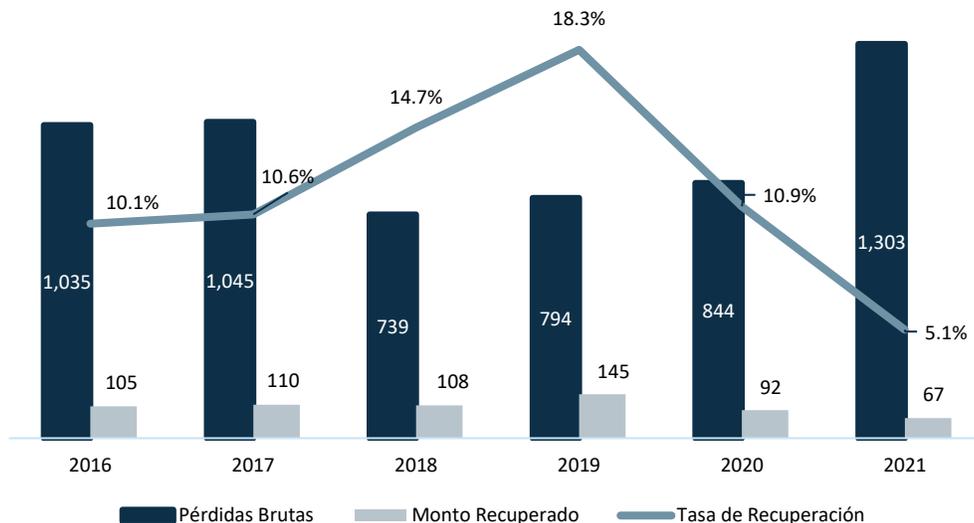
monto de pérdidas netas de DOP1,236 millones, representando 2.1% de las utilidades antes de impuestos registradas en el sistema financiero en dicho año y creciendo en 64.5% en términos nominales y en 56% en términos reales respecto al año anterior.

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



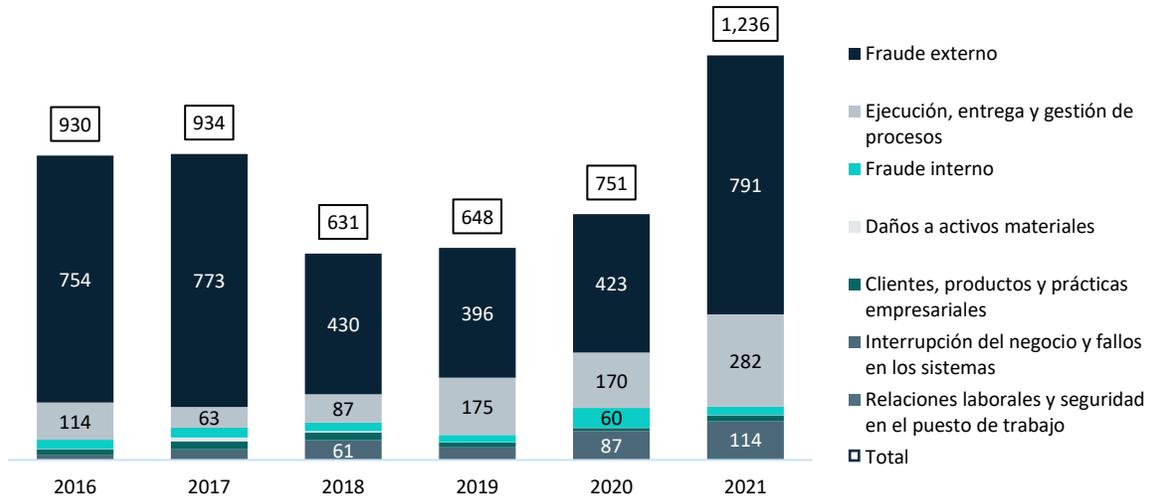
La tasa de recuperación desde el año 2016 al 2019 presenta una tendencia positiva (en promedio 13.4% del total de pérdidas brutas), registrando su porcentaje más elevado en el año 2019 ascendiendo a 18.3%. Sin embargo, a partir del año 2020, se observa una disminución de esta, pudiendo estar relacionado a la omisión de reportes de pérdidas recuperadas por parte de las EIF.

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



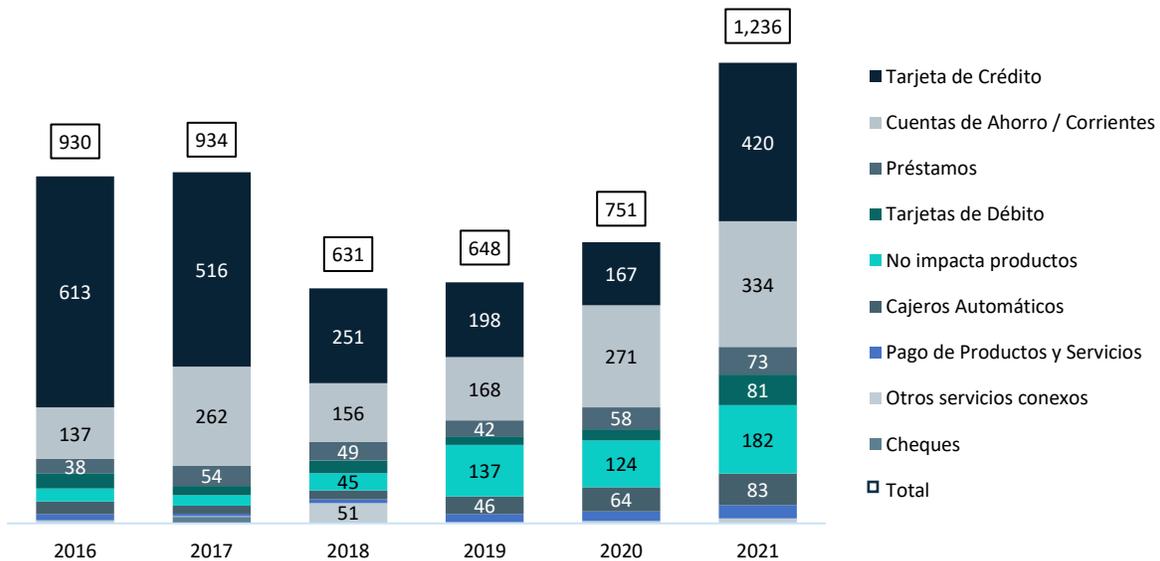
El tipo de evento con mayor incidencia en las pérdidas netas durante el periodo enero 2016 a diciembre 2021 es el fraude externo, representando en promedio aproximadamente un 69% del monto total de las pérdidas netas reportadas. Al cierre del año 2021, las pérdidas netas por fraude externo ascendieron a DOP791 millones, creciendo un 87% con respecto al año 2020.

Gráfico 4.
Pérdida neta por tipo de evento
En DOP millones



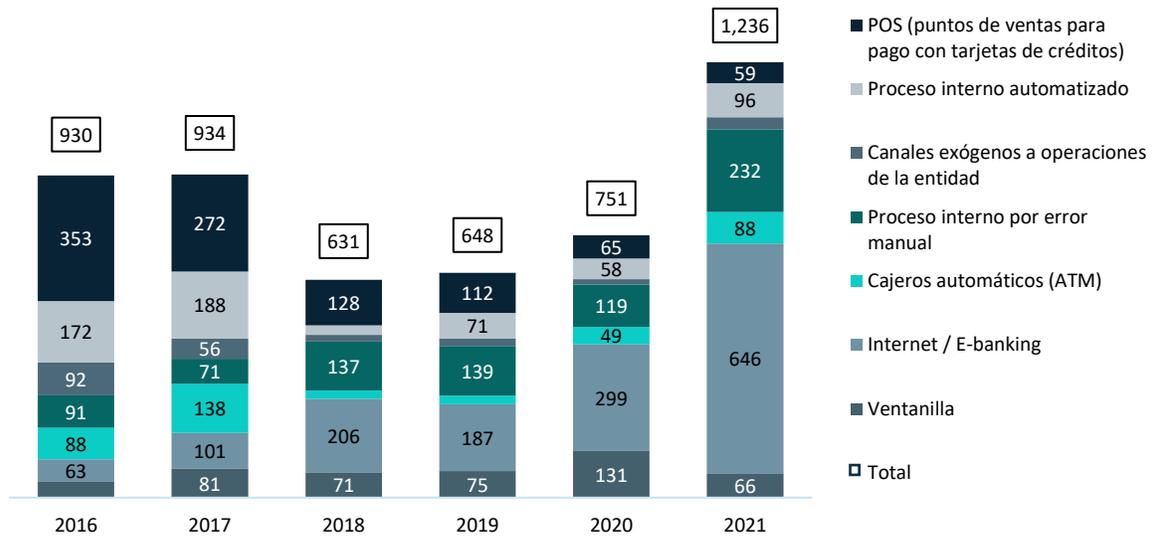
La tarjeta de crédito fue el producto más afectado por eventos de riesgo operacional durante el periodo analizado, exceptuando el año 2020, en donde las cuentas de ahorro y corriente pasaron a ser el producto más relevante, con pérdidas totales de DOP 271 millones.

Gráfico 5.
Productos y servicios afectados
En DOP millones



Al analizar todos los tipos de eventos, el canal de distribución donde se registraron mayores pérdidas netas durante el periodo enero 2016 a diciembre 2017 fue POS (puntos de ventas para pago con tarjetas de crédito). A partir del año 2018 el canal de mayor relevancia pasa a ser *internet y e-banking*, pudiendo estar explicado por los aumentos registrados en los pagos de bienes y servicios por internet de 16.4% durante 2019, 18% en 2020 y 59% en 2021. Asimismo, por los aumentos observados en los pagos móviles por transferencias de fondos de 27% en 2019, 43% en 2020 y 5% en 2021⁴.

Gráfico 6.
Pérdida neta por canal de distribución
En DOP millones

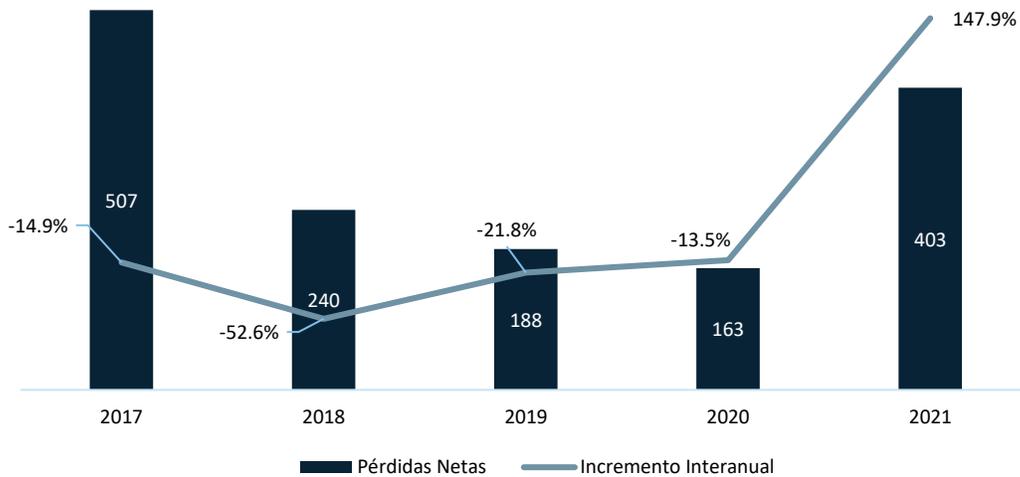


* Los canales *internet y e-banking* se unificaron, luego de verificar que las entidades de intermediación financiera utilizan estas dos categorías para reflejar tanto las compras como las transferencias fraudulentas en línea.

Las pérdidas por fraudes interno y externo de tarjeta de crédito presentaron durante el periodo 2017 – 2020 una tendencia negativa, donde en el año 2018 se percibe la mayor disminución de -52.6%. Sin embargo, al cierre año 2021 se registró un aumento significativo de estas pérdidas con respecto al año anterior de 147.9% debido al aumento de reporte de eventos de esta naturaleza como parte de la retroalimentación realizada a las EIF.

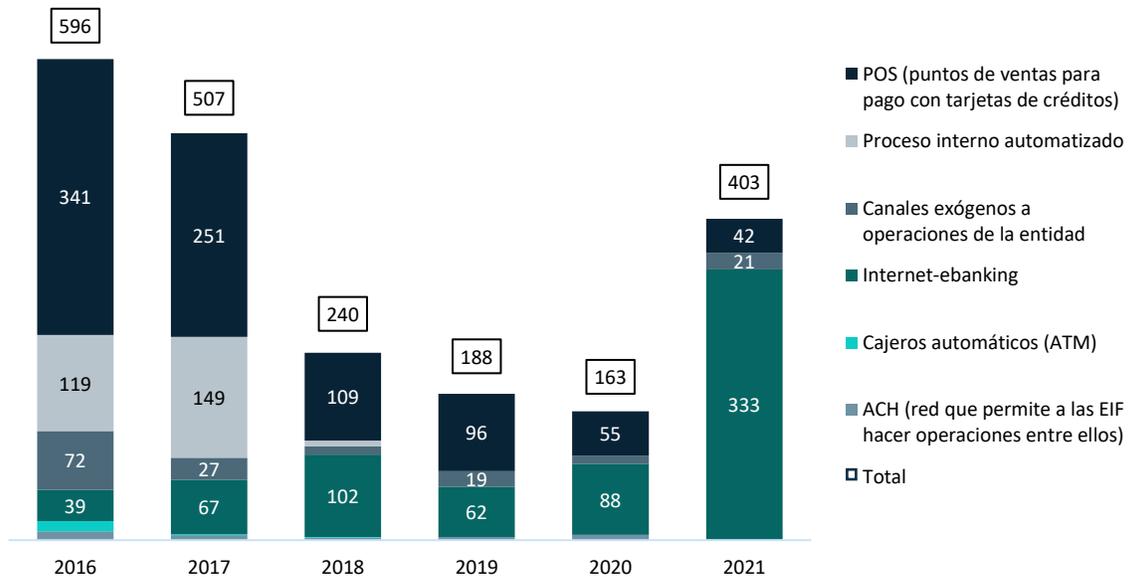
⁴ Información extraída de las estadísticas de Sistemas de Pagos publicadas por el Banco Central de la República Dominicana.

Gráfico 7.
Histórico de variación interanual de pérdidas netas de fraude de tarjeta de créditos
En DOP millones y en porcentaje (%)



El canal de distribución más relevante de fraudes de tarjeta de créditos durante el periodo 2016 – 2019, es POS (puntos de ventas para pago con tarjetas de créditos); en cambio a partir del año 2020, los canales *internet* y *e-banking*, han tomado mayor relevancia pasando de representar aproximadamente un 7% para el año 2016 hasta más de un 82% al cierre de 2021.

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

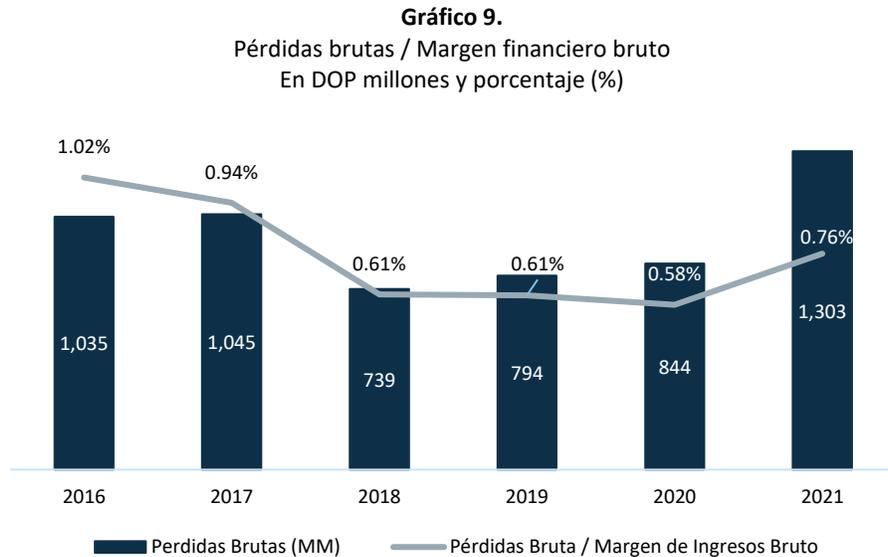


* Los canales *internet* y *e-banking* se unificaron, luego de verificar que las entidades de intermediación financiera utilizan estas dos categorías para reflejar en su mayoría tanto las compras como las transferencias fraudulentas en línea.

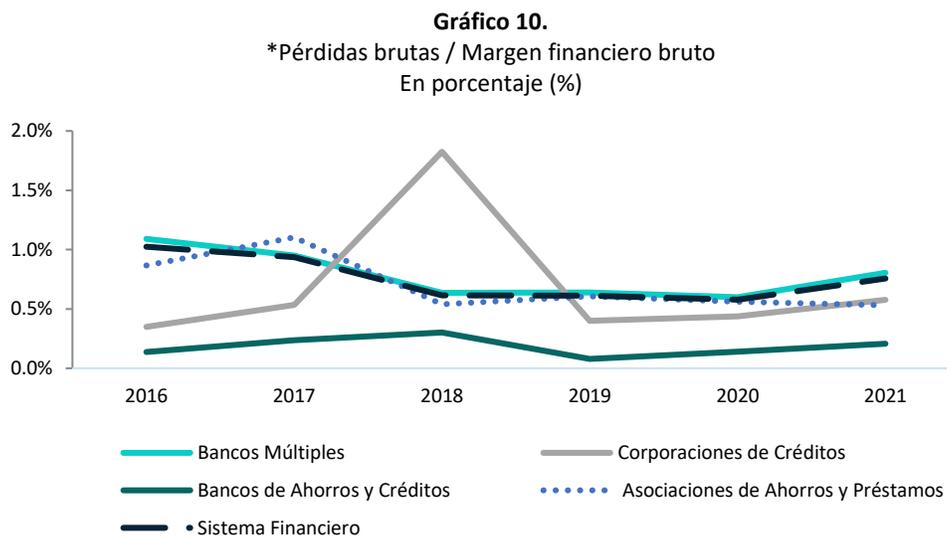
Pérdidas brutas sobre margen financiero bruto

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 periodo 2016 – 2018, las pérdidas brutas registran un descenso de un 29%. Sin embargo, a partir del año 2019, las mismas presentan una tendencia positiva ascendiendo al cierre de 2021 a DOP 1,303 millones, representando un 0.76% del margen financiero bruto de las entidades del sistema financiero.



Al cierre del año 2021, los Bancos Múltiples y las Corporaciones de Crédito son los sectores con mayor proporción de pérdidas con relación a su margen de ingresos brutos, 0.81% y 0.58% respectivamente. Las Corporaciones de Crédito tuvieron una alta relación de este indicador en el 2018 (1.82%) debido principalmente a pérdidas puntuales reportadas en dicho año.



* Para más información sobre los datos de las Pérdidas / Margen Financiero Bruto por tipo de entidad ver Tabla 1, en anexos.

ANEXOS

Tabla 1.
Pérdidas brutas / Margen financiero bruto por tipo de entidad

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Banco Múltiples	1.09%	0.95%	0.63%	0.64%	0.60%	0.81%
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	0.87%	1.10%	0.54%	0.61%	0.56%	0.53%
Banco de Ahorros y Créditos	0.14%	0.24%	0.30%	0.08%	0.14%	0.21%
Corporaciones de Créditos	0.35%	0.54%	1.82%	0.40%	0.44%	0.58%
Sistema Financiero	1.02%	0.94%	0.61%	0.61%	0.58%	0.76%

Tabla 2.
Tipos de eventos de pérdida por riesgo operacional⁵

Tipo de evento (Nivel 1)	Definición	Categorías (Nivel 2)
Fraude interno	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"> • Actividades no autorizadas • Robo y fraude interno
Fraude externo	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"> • Hurto y fraude externo • Seguridad de los sistemas
Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo	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"> • Relaciones laborales • Higiene y Seguridad en el trabajo • Diversidad y discriminación
Clientes, productos y prácticas empresariales	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"> • Adecuación, divulgación de información y confianza • Prácticas empresariales o de mercado impropiedades • Productos defectuosos • Selección, patrocinio y riesgos • Actividades de asesoramiento
Daños a activos materiales	Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos.	<ul style="list-style-type: none"> • Desastres y otros acontecimientos
Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas	Pérdidas derivadas de incidencias en el negocio y de fallos en los sistemas.	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas
Fallas en la ejecución, entrega y/o gestión de los procesos	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"> • Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones • Seguimiento y presentación de informes • Aceptación de clientes y documentación • Gestión de cuentas de clientes • Contrapartes comerciales • Distribuidores y proveedores

⁵ Fuentes:

- CIRCULAR SB: No. 011/10 Instructivo para la Aplicación del Reglamento sobre Riesgo Operacional
- Convergencia internacional de medidas y normas de capital, Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2006