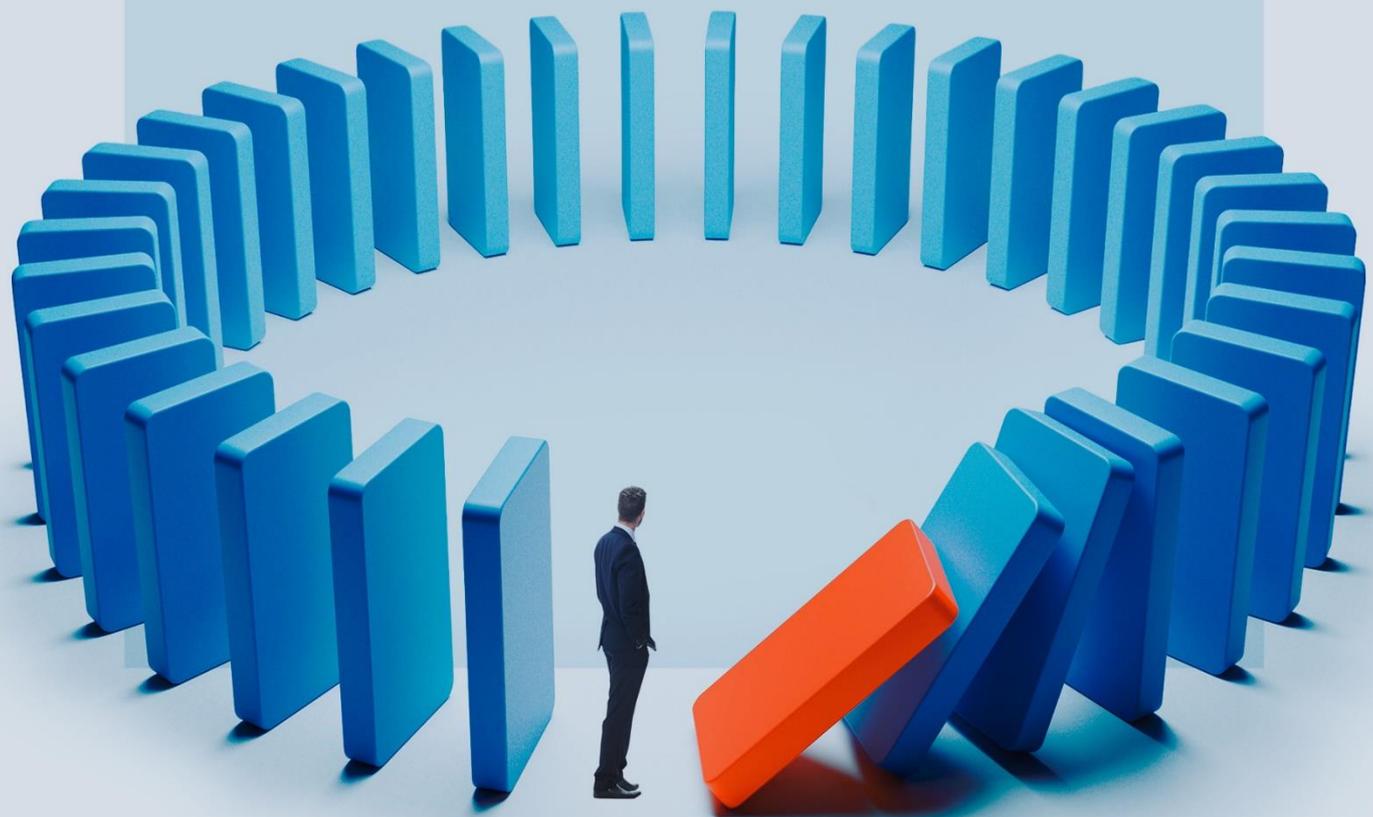




INFORME ANUAL
**RIESGO
OPERACIONAL**



AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

Contenido

Introducción	3
Limitaciones de las informaciones recibidas	3
Resumen	4
COMPORTAMIENTO Y EVOLUCIÓN DE PÉRDIDAS POR RIESGO OPERACIONAL 2020-2024	5
Cantidad de eventos de pérdidas	6
Montos de pérdidas netas y recuperación de pérdidas	7
Pérdidas netas por productos y servicios afectados	9
Pérdidas netas por fraude de tarjetas de crédito	11
Pérdidas netas por fraude en cuentas de ahorro y corrientes	12
Pérdidas brutas sobre margen financiero bruto	13
Conclusión	15
Anexos	17

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 de 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.¹

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 2020 a diciembre 2024, 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 por las EIF a la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana a través de reportes de riesgo operacional. 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. Por otro lado, los datos presentados en este informe pueden variar por retransmisiones realizadas por las entidades de forma posterior a la extracción de la data para el reporte, o por actualizaciones de los eventos en periodos posteriores.

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.

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

Resumen

Al analizar las distribuciones de pérdidas por eventos de riesgo operacional e indicadores de pérdidas económicas durante el periodo enero 2020 – diciembre 2024 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 (2020-2024), la cantidad promedio anual de eventos de riesgo operacional reportados por las entidades de intermediación financiera fue de 24 mil. Las pérdidas brutas que generaron estos eventos representaron el 1.09% del margen financiero bruto del sistema financiero al cierre del año 2024.
- Las recuperaciones al cierre del 2024 presentaron un aumento con relación a los años anteriores, representando al cierre de diciembre un 37.7% de la pérdida bruta registrada.
- Al finalizar el año 2024 la principal fuente de pérdidas por riesgo operacional se concentró en el canal “pagos a través de comercio electrónico”² al colocarse en DOP 722 millones, el cual representó el 43% del total de las pérdidas reportadas a través de los distintos canales de distribución en dicho año.
- Al cierre del 2024, el 51% de las pérdidas netas reportadas se deben a eventos de fraude externo.
- Las cuentas de ahorro y corrientes representaron los productos más afectados por eventos de riesgo operacional en el 2020, 2022, 2023 y 2024 acumulando las mayores pérdidas netas registradas.

² 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.

COMPORTAMIENTO Y EVOLUCIÓN DE PÉRDIDAS POR RIESGO OPERACIONAL 2020-2024

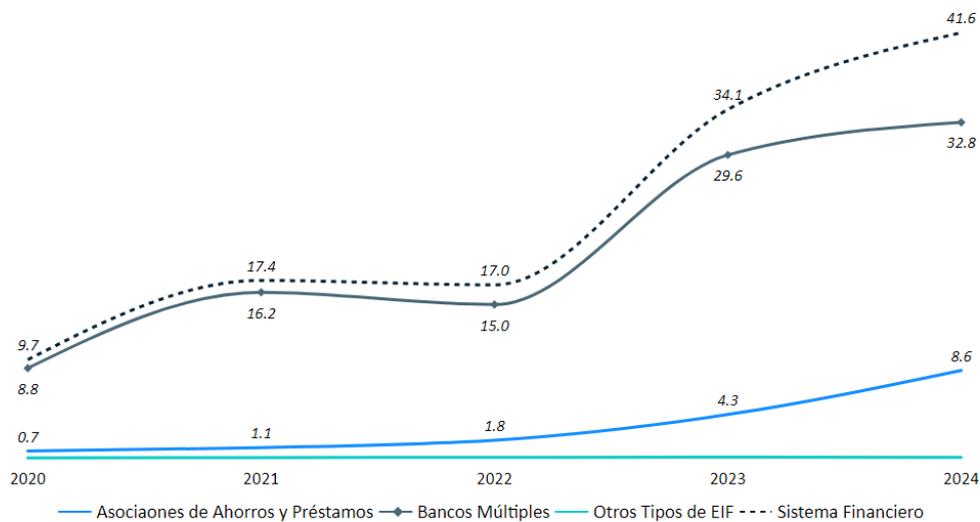
Cantidad de eventos de pérdidas

Durante el período 2020-2024, el sistema financiero dominicano ha venido experimentando un incremento en los eventos de pérdida económica reportados. Durante el año 2024 los eventos reportados se incrementaron en aproximadamente 7 mil eventos, representando un aumento del 22% con relación a los eventos reportados en el año 2023. El tipo de evento con mayor aumento de reporte fue el fraude externo, con un crecimiento del 20% (6,077 eventos) en comparación con el año 2023, principalmente en los productos de tarjeta de crédito y cuentas de ahorro.

A lo largo del periodo observado³, el sistema financiero dominicano registró un promedio anual de 24 mil eventos de pérdidas, siendo las pérdidas por fraude externo la tipología de evento más significativa, representando el 86.95% de los eventos en el 2024.

Al corte del 2024, se observa que la mayor cantidad de eventos contabilizados corresponde a los bancos múltiples, con un 79% del total, seguido por las asociaciones de ahorros y préstamos que representaron aproximadamente un 20%. 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 menos del 1% del total. Estas entidades se agrupan en el gráfico como "Otros Tipos de Entidades Financiera".

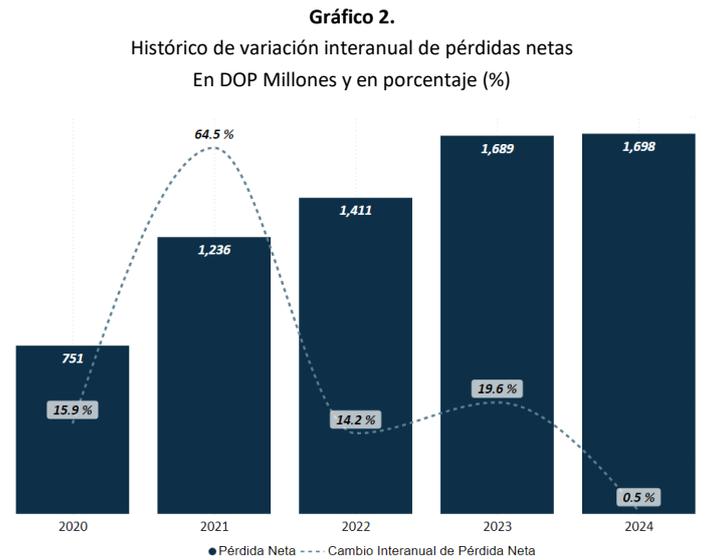
Gráfico 1.
Número de eventos por tipo de entidad
En miles



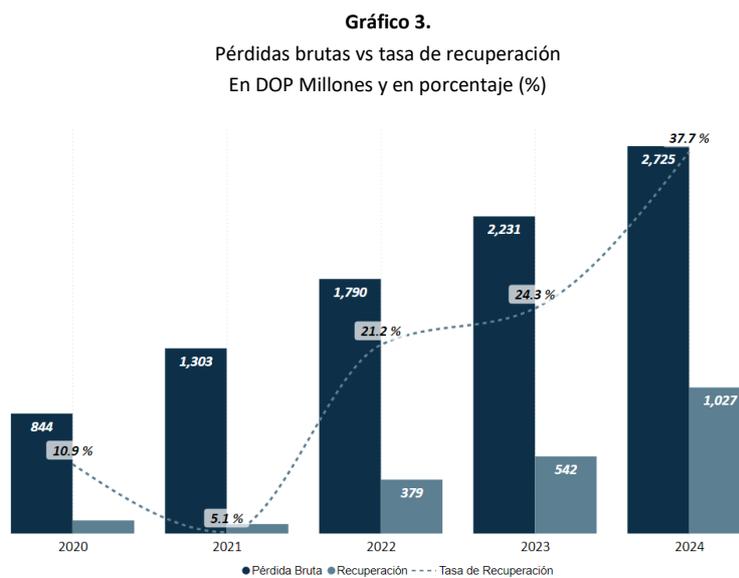
³ Algunas entidades reportaban eventos identificados con códigos duplicados hasta el 2022, por lo que la información presentada sobre la cantidad de eventos reportados presenta diferencias con respecto a informes anteriores. Esta situación fue normalizada a partir del 2023 producto de la retroalimentación realizada.

Montos de pérdidas netas y recuperación de pérdidas

Las pérdidas netas se refieren a las pérdidas resultantes después de considerar los efectos de las recuperaciones⁴. En el año 2021, las pérdidas netas del sistema financiero dominicano registraron un crecimiento del 64.5%, impulsado principalmente por el incremento en el reporte de eventos de fraude externos asociados a los productos de tarjetas de crédito y 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 16.9%, para el periodo 2022-2023, que se estabiliza en el 2024 con un 0.5% de crecimiento nominal, alcanzando un monto de DOP1,698 millones.



En el 2021, la tasa de recuperación era de 5.1%. Sin embargo, en el periodo 2022-2024, se registró un incremento constante de dicha tasa, siendo el año 2024, el periodo con mayor recuperación de pérdidas, cuya tasa se situó en 37.7%, debido principalmente al aumento en las recuperaciones provenientes de los productos cuentas de ahorro y corrientes y tarjetas de crédito.



⁴ 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.

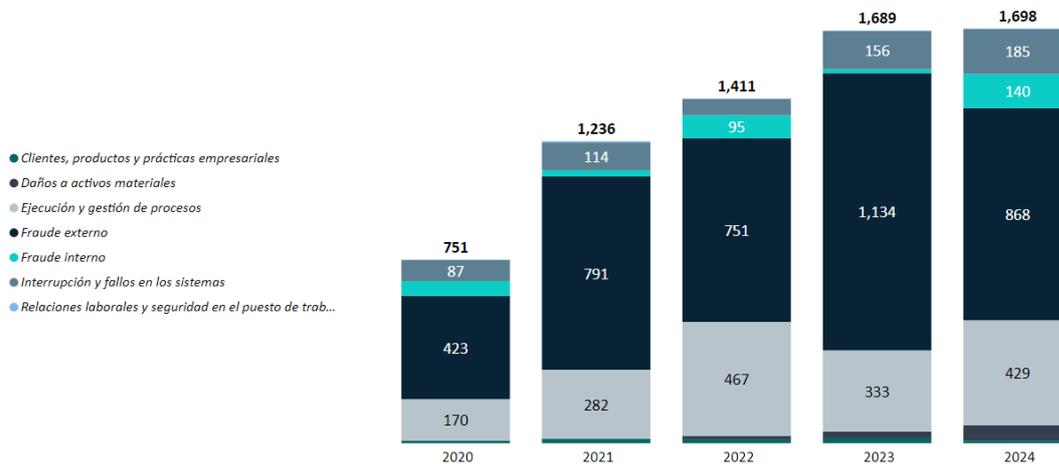
Pérdidas netas por tipo de evento

El tipo de evento con mayor impacto en las pérdidas netas durante el periodo evaluado corresponde al fraude externo, representando más del 51% del total de las pérdidas netas reportadas. No obstante, al finalizar el año 2024, las pérdidas netas por fraude externo disminuyeron en un 23% en comparación con el año 2023, totalizando DOP868 millones. Esta reducción se debe principalmente a la mejora de controles contra fraudes externos en productos y servicios, así como programas de concientización a clientes para la prevención de estos, los cuales fueron implementados por algunas entidades.

Para el cierre de 2024, se destaca también el aumento en las pérdidas por fraude interno cuyo balance asciende a DOP140 millones, representado la categoría de mayor aumento respecto al año anterior, cuyo balance era de DOP17 millones. Este crecimiento se atribuye específicamente al incremento de pérdidas por abuso de información privilegiada con fines de lucro personal y operaciones no reveladas de manera intencional.

De igual modo, en 2024, se registró un incremento en las pérdidas por ejecución, entrega y gestión de procesos. El balance de pérdidas de este tipo de eventos aumentó a DOP429 millones, manteniéndose como la segunda categoría con mayor pérdida registrada, principalmente debido a los eventos relacionados con errores de operación y/o de administración de los sistemas. A su vez, la categoría de interrupción del negocio y fallos en los sistemas muestra un aumento moderado al colocarse en DOP 185 millones al cierre de 2024, impulsado principalmente por pérdidas por fallas o mal funcionamiento del software.

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

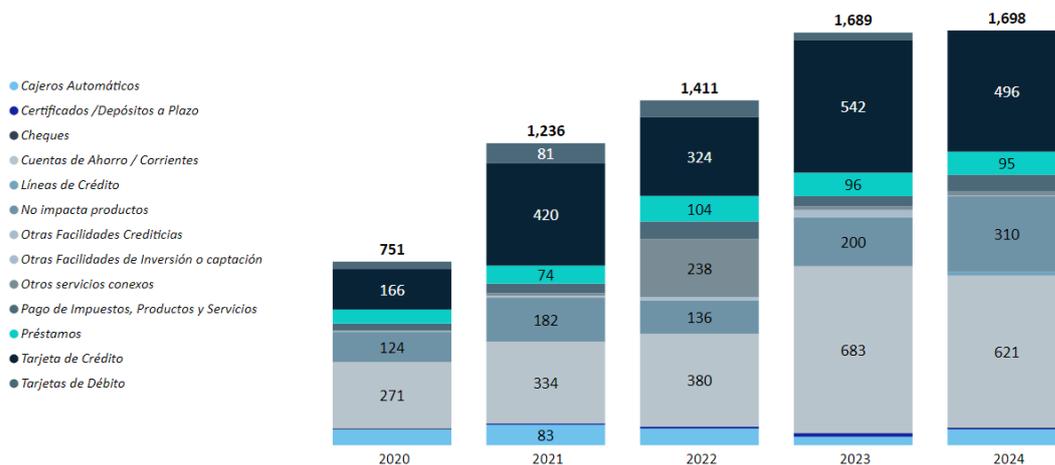


Pérdidas netas por productos y servicios afectados

Las cuentas de ahorro y corrientes fueron los productos más afectados por eventos de riesgo operacional al cierre de 2024, cuyo balance ascendió a DOP621 millones, seguido por el producto de tarjeta de crédito, con un monto al cierre de dicho periodo de DOP496 millones. Sin embargo, las pérdidas registradas en estos productos muestran una ligera disminución en el año 2024 con respecto al año anterior, de -9% para cuentas de ahorro y corrientes y -8% para tarjeta de crédito.

Respecto a la categoría de servicios⁵, en el 2024 se resalta el aumento de pérdidas con relación al periodo en el pago de impuestos de 263%, principalmente debido a fallas o mal funcionamiento del software, y en cajeros automáticos de 89%, por daños por vandalismo y hurto /robo.

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



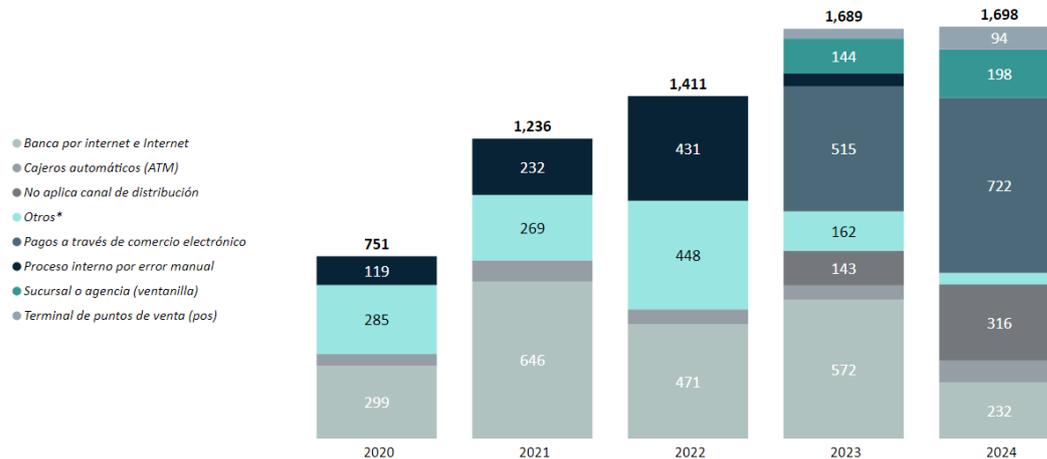
⁵ Ver tabla 3 en anexos con detalle desagregado de cada categoría de productos y servicios.

Pérdidas netas por canal de distribución

El canal de distribución donde se registraron mayores pérdidas netas durante el periodo de 2020-2023 fue “banca por internet(e-banking) e Internet”⁶. Registrando su mayor nivel de pérdida en el año 2021 al alcanzar los DOP646 millones. En el año 2024 esta categoría fue sustituida por el de “pagos a través de comercio electrónico”⁷ para el reporte de eventos de fraude por tarjeta de crédito y tarjeta de débito. Por su parte, se observa una disminución de materialización de fraudes externos a través de transferencias bancarias de cuentas de ahorros y corrientes.

Al finalizar el año 2024, el canal de distribución con mayor pérdida reportada fue “pagos a través de comercio electrónico” al colocarse en DOP722 millones, que representó aproximadamente el 43% de las pérdidas netas totales. A este le sigue el canal de distribución “banca por internet (internet banking)” con DOP232 millones que representó aproximadamente el 14%.

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.

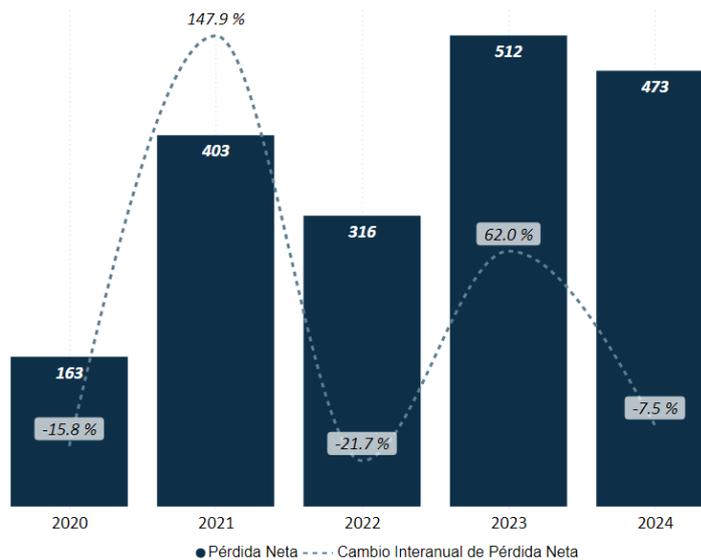
⁶ A partir de abril de 2023, los canales “e-banking” e “internet” fueron discontinuados por modificaciones en el Manual de Requerimientos de Información (MRI). En su lugar se estableció el canal “banca por Internet (e-banking)”, el cual registra las pérdidas originadas en la página web de la EIF y que resulten de transacciones realizadas mediante un ordenador o cualquier dispositivo con conexión a internet. Para este informe, se agrupan las pérdidas reportadas en dichas categorías de canales para los años previos a la modificación del MRI.

⁷ 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

En 2021, las pérdidas netas por fraude interno y externo de tarjeta de crédito experimentaron un aumento significativo de 147.9%, en comparación con el año anterior, siendo este el mayor reporte de pérdidas para el periodo evaluado. Sin embargo, en 2022, las pérdidas reportadas por estos eventos disminuyeron en un -21.7%, registrando un aumento nuevamente de 62% en 2023. No obstante, al cierre de 2024, las pérdidas reportadas por estos eventos disminuyeron en un -7.5% en comparación con 2023.

Gráfico 7.
Histórico de variación interanual de pérdidas netas de fraude de tarjetas de crédito
En DOP Millones y en porcentaje (%)



Los canales de distribución más relevantes de fraude de tarjeta de crédito durante el periodo 2020-2022 fueron “banca por internet (e-banking)” e “Internet”. Sin embargo, las pérdidas asociadas a estos canales muestran una tendencia decreciente a partir del año 2021, debido a la incorporación del canal “pagos a través de comercio electrónico” a partir del 2023, el cual representó aproximadamente el 67% de las pérdidas de fraude de tarjeta de crédito en el año 2023 y el 75% en el año 2024, con un total de DOP355 millones para este último año.

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

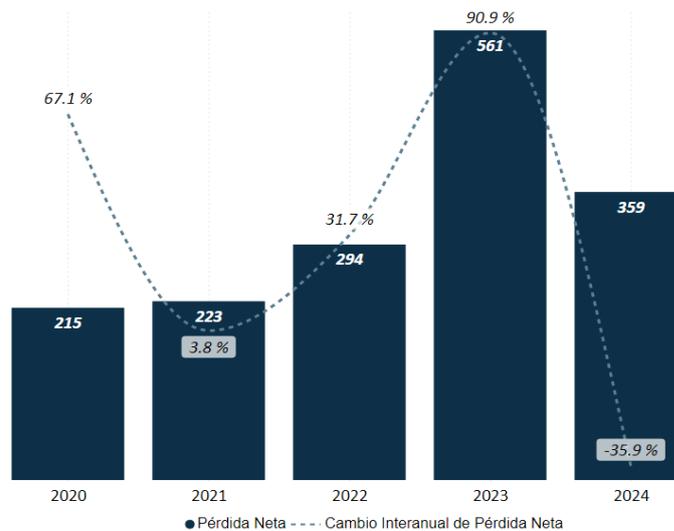


*Canales de distribución agrupados en categoría “Otros”: ACH, IVR, Aplicativo banca móvil, Cajeros automáticos (ATM), Pagos a través de comercio, Pagos móviles, Proceso interno automatizado, Proceso interno por error manual, Puntos de servicio móviles, Sucursal o agencia (ventanilla), Subagente bancario, 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

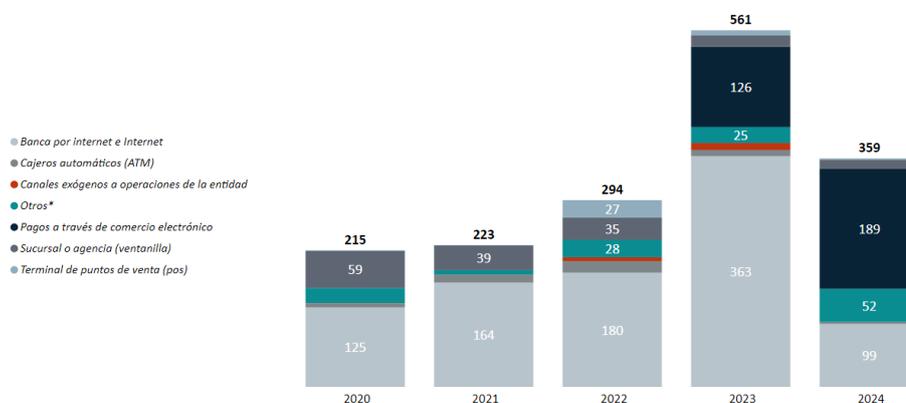
Las pérdidas netas por fraude interno y externo de cuentas de ahorro y corrientes han experimentado un crecimiento sostenido a partir del año 2020 hasta el año 2023, en cuyo periodo se registró un monto de DOP 561 millones. Este incremento se debió principalmente al aumento en las pérdidas provenientes del servicio de transferencias en cuentas de ahorro y corrientes. No obstante, en el 2024, estas pérdidas se redujeron en un -35.9%, con pérdidas netas de DOP 359 millones, como resultado de mejoras en controles y programas de concientización sobre fraudes de algunas entidades.

Gráfico 9.
Histórico de variación interanual de pérdidas netas de fraude de cuentas de ahorro y corrientes
En DOP Millones y en porcentaje (%)



Para finales de 2024, el canal de distribución más relevantes de fraude en cuentas de ahorro y corrientes fue el de "pagos a través de comercio electrónico" a través de tarjetas de débito, ocupando el primer lugar, con DOP189 millones que representan el 53% del total para dicho año. En segundo lugar, se ubica el canal "banca por internet (e-banking)" con DOP99 millones de pérdidas netas, el cual hasta 2023 fue el primero en relevancia en este renglón, alcanzando un máximo de DOP363 millones en dicho año.

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



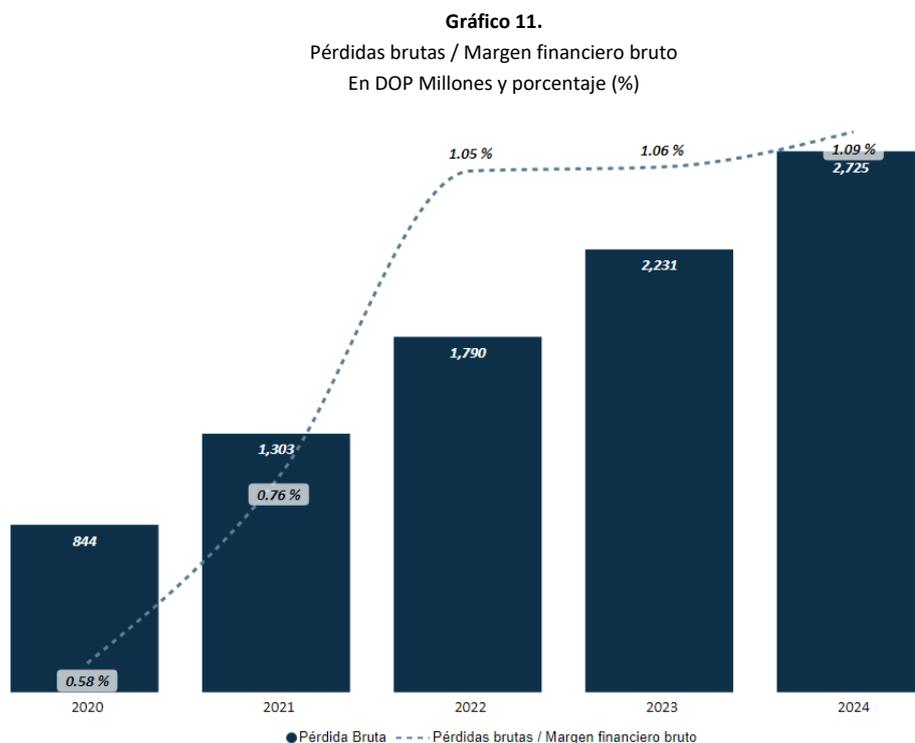
*Canales de distribución agrupados en categoría Otros: ACH, IVR, Aplicativo banca móvil, Pagos a través de comercio, Pagos móviles, Proceso interno automatizado, Proceso interno por error manual, Puntos de servicio móviles, Subagente bancario, Transacciones asistidas por un operador, y aquellas en las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

Pérdidas brutas sobre margen financiero bruto

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

A partir del año 2021, las pérdidas brutas han experimentado un crecimiento acelerado en el sistema financiero, promediando una tasa de crecimiento del 23% anual. Al cierre del 2024, estas pérdidas ascendieron a DOP 2,725 millones, representando el 1.09% del margen financiero bruto de las entidades del sistema financiero.

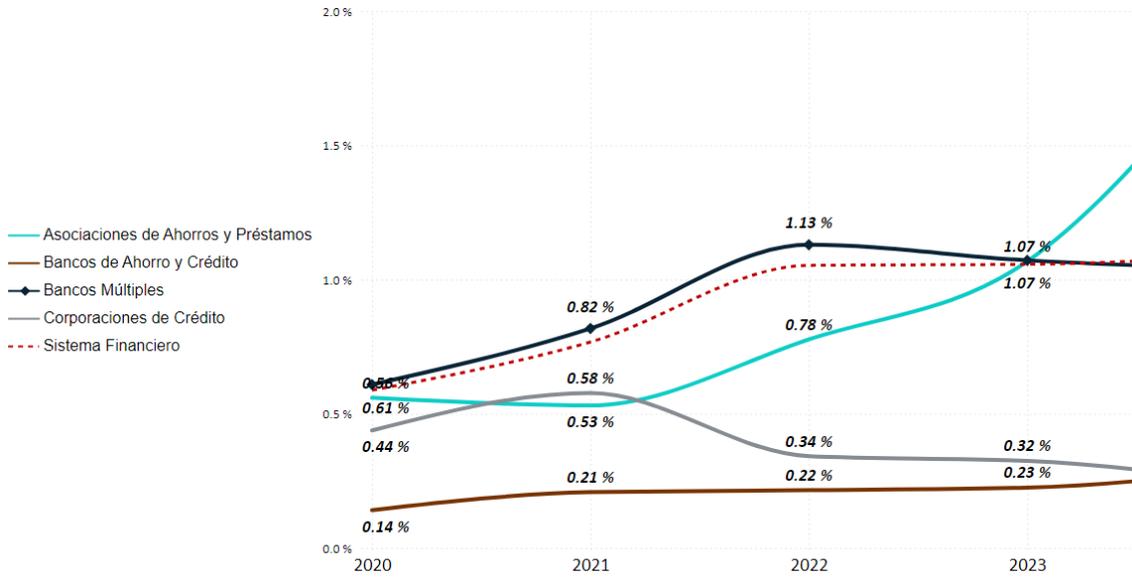
El margen financiero bruto de las entidades del sistema financiero aumentó en un 18.2% en el 2024 con respecto al 2023, mientras que las pérdidas brutas aumentaron en un 22% para el mismo periodo, por lo que el indicador de pérdidas brutas sobre margen financiero bruto presentó un ligero incremento en relación con el año anterior.



Al cierre del año 2024, las asociaciones de ahorros y préstamos presentaron un incremento significativo en el indicador de pérdidas con relación al margen financiero bruto, el cual se posicionó en un 1.91%. Este indicador refleja el aumento en un 96% respecto al año anterior en las pérdidas brutas para este tipo de entidades. Por su parte, los bancos múltiples presentaron una ligera disminución en el indicador respecto al 2023 al cerrar con un 1.04%, mientras que los bancos de ahorro y créditos y corporaciones de crédito mantienen este indicador en niveles inferiores, con 0.29% y 0.24% respectivamente⁸.

⁸ Ver Tabla 1 en Anexos.

Gráfico 12.
Pérdida brutas / Margen financiero bruto
En porcentaje (%)



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

Conclusión

En el presente informe se muestra una mejora en la gestión y reporte del riesgo operacional en el sistema financiero dominicano a partir del año 2020 al 2024. Se observa un aumento en la calidad y cantidad de eventos reportados, destacando la efectividad de la retroalimentación de la Superintendencia de Bancos.

La predominancia del fraude externo como principal fuente de pérdidas netas subraya la importancia de mantener y fortalecer las medidas preventivas, especialmente en canales digitales como pagos electrónicos y banca por internet, que han mostrado la mayor vulnerabilidad. Al respecto, se destacan algunas de las medidas implementadas por entidades de intermediación financiera para la reducción de transacciones fraudulentas, que ha significado para estas una reducción de pérdidas que oscilan entre un 23% y un 89% con respecto a las pérdidas experimentadas en el 2023. Entre las medidas implementadas se incluyen:

Fortalecimiento del ambiente de control interno:

- Desarrollo, calibración y mejora continua de las reglas en los sistemas de monitoreo de transacciones, incluyendo reglas de defensas recomendadas por la inteligencia artificial.
- Actualización de modelos de riesgo en herramientas de prevención de fraude de tarjetas de crédito.
- Mejora de las reglas restrictivas de transferencias de monedas extranjeras.
- Desarrollo de reglas para verificar transacciones con alto puntaje de riesgo y en países de alto riesgo.
- Aplicación de medidas para evitar uso fraudulento de productos y datos de clientes fallecidos.
- Disminución del límite de transferencias permitidas por día, y del monto máximo permitido para transacciones a beneficiarios no registrados.
- Introducción de tokens digitales para mejorar la seguridad de las transacciones.
- Activación de alertas simultáneas para cambios de contraseña y bloqueo de IPs sospechosas.
- Implementación de controles para la autogestión de cambios de datos de correo electrónico y teléfono.
- Optimización de la identificación de dispositivos seguros y bloqueo de usuarios.
- Monitoreo y restricción de comercios utilizados para ataques de fuerza bruta.
- Adopción de métodos aleatorios para generar nuevos números de tarjetas.
- Detección oportuna de tarjetas comprometidas.
- Autenticación biométrica para solicitud de actualización de datos y otros procesos críticos.
- Supervisión de los indicadores de desempeño de controles implementados.

Concientización de usuarios:

- Fortalecimiento de campañas de sensibilización para prevención de fraudes por plataformas digitales y medios tradicionales.
- Lanzamiento de iniciativas de concienciación para educar sobre la importancia de no divulgar los códigos OTP.

Monitoreo y mitigación de amenazas:

- Disminución de anuncios engañosos al optimizar la visibilidad de la entidad en Google Ads.
- Automatización y optimización del proceso de identificación de anuncios fraudulentos, e implementación de procedimientos para revisar y responder a anuncios de phishing.
- Utilización de herramientas para reducir los tiempos de eliminación de contenido infractor en la web.
- Implementación de herramientas para detectar usuarios afectados por phishing.

- Formulación de estrategias para evitar fraudes por ataques bineros⁹ en tarjetas en coordinación con las marcas.

Fortalecimiento de respuesta a reclamaciones y alertas

- Mejora del procedimiento para gestionar reclamaciones y evaluar transacciones no reconocidas.
- Incremento en la capacidad de respuesta para atender alertas de fraudes.
- Automatización de tareas operativas, permitiendo bloqueos automáticos de tarjetas y optimizando la atención y registro de alertas.
- Manejo directo de la recuperación de fondos con los comercios.

Asimismo, es relevante el incremento en la recuperación de pérdidas, que alcanzó un máximo histórico del 37.7% en 2024 (24.3%:2023), lo que refleja una mejora importante en las estrategias adoptadas por las entidades de intermediación financiera para mitigar el impacto económico de estos eventos.

Es importante que las entidades sigan mejorando sus controles internos, especialmente en áreas como fraude interno y fallos operativos, para asegurar una gestión eficaz del riesgo operacional, que contribuya a la estabilidad y sostenibilidad del sistema financiero dominicano.

⁹ Ataques en los que los estafadores utilizan los seis dígitos del número de identificación del banco "BIN" para intentar generar algorítmicamente los otros números legítimos, con la esperanza de generar un número de tarjeta de crédito utilizable.

Anexos

Tabla 1.

Pérdidas brutas / margen financiero bruto por tipo de entidad

	2020	2021	2022	2023	2024
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	0.56%	0.53%	0.78%	1.07%	1.91%
Bancos de Ahorro y Crédito	0.14%	0.21%	0.22%	0.23%	0.29%
Bancos Múltiples	0.61%	0.82%	1.13%	1.07%	1.04%
Corporaciones de Crédito	0.44%	0.58%	0.34%	0.32%	0.24%
Sistema Financiero	0.59%	0.77%	1.05%	1.06%	1.09%

Tabla 2.

Tipos de eventos de pérdida por riesgo operacional

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 • Tecnología y Seguridad de la Información (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 • Tecnología y Seguridad de la Información (Externo)
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 improcedentes • 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"> • Por desastres naturales • Por otras causas
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"> • Tecnológicos • Otras causas
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 a Organismos Reguladores • Aceptación de clientes y documentación • Gestión de cuentas de clientes • Incumplimiento de la regulación • Contrapartes comerciales • Distribuidores y proveedores

Tabla 3.
Detalle de categorías de productos y servicios

Cajeros Automáticos
Cajeros Automáticos
Certificados /Depósitos a Plazo
Certificados de Inversión
Certificados Financieros
Depósitos a Plazo
Cheques
Cheques Certificados
Cheques de Administración
Cheques de Viajero
Cuentas de Ahorro / Corrientes
Cuentas Corrientes No Remuneradas
Cuentas Corrientes Remuneradas
Cuentas de Ahorro
Transferencias
Cuentas Básicas de Ahorro
Cuentas Básicas de Nómina
No impacta productos
No impacta productos
Otras Facilidades Crediticias
Adelantos en Cuenta Corriente
Cartas de Crédito Emitidas
Documentos Descontados
Participación en Hipotecas Aseguradas
Venta de Bienes Adjudicados
Arrendamientos Financieros (Leasing)
Operaciones de Reporto
Otras Facilidades de Inversión o captación
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
Otros servicios conexos
Banca Seguro
Cajas de Seguridad
Canje de Divisas
Fonobanco
Operaciones Internacionales
Remesas
Tarjetas Prepago
Pago de Impuestos
Pago de Impuestos
Pago de Productos y Servicios
Pago de Productos y Servicios
Préstamos
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
Tarjeta de Crédito
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)
Tarjetas de Débito
Tarjetas de Débito

Fin del documento.