

## INFORME DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

### Segundo semestre, 2025

Tegucigalpa, 31 de enero de 2026

Informe Semestral

Departamento de Riesgos y Cumplimiento

#### I. CONTENIDO

I. CONTENIDO .....	2
II. INTRODUCCIÓN .....	3
III. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS.....	3
1. Riesgo de Crédito .....	5
2. Riesgo de Liquidez.....	6
3. Riesgo de Mercado .....	7
4. Riesgo Operativo .....	7
5. Riesgo de Tecnología de la Información .....	9
6. Riesgo Legal.....	11
7. Riesgo Estratégico .....	12
8. Riesgo Reputacional.....	12
9. Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo .....	13
10. Cumplimiento normativo .....	14

## II. INTRODUCCIÓN

La Gestión Integral de Riesgos (**GIR**) en el Régimen de Aportaciones Privadas (RAP) abarca la identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y comunicación de todos los riesgos a los que se encuentra expuesta la institución. Para ello, se han implementado metodologías alineadas con las características de las operaciones y la normativa vigente, las mejores prácticas del sector y el contexto correspondiente al primer semestre de 2025.

Este proceso se ejecuta de manera formal, continua e integral, en coherencia con el modelo de negocio, la complejidad y el volumen de las operaciones, así como con el entorno económico. Para garantizar su efectividad, se realizan monitoreos en distintos períodos (mensuales, trimestrales, semestrales y anuales), cuyos resultados son presentados y discutidos en los Comités Ejecutivos y el Consejo Directivo. Esto permite fortalecer y ajustar políticas, manuales y procesos institucionales basados en riesgos, así como implementar nuevos controles y planes de acción.

## III. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

El Régimen de Aportaciones Privadas (RAP) ha implementado un marco formal de gobernanza de riesgos que define las estructuras, funciones y responsabilidades necesarias para garantizar una administración efectiva y transparente de los riesgos a los que se encuentra expuesta la institución, dicho marco se conforma por:

### a. Consejo Directivo y Comité de Riesgos

El Consejo Directivo, en su rol de máximo órgano de gobierno, aprueba las políticas, los manuales, el Marco de Apetito de Riesgo y supervisa el cumplimiento del sistema de gestión de riesgos. En línea con la normativa, este órgano delega funciones específicas al Comité de Riesgos, el cual está debidamente constituido y activo, con participación de miembros del Consejo y de la Alta Gerencia.

El Comité de Riesgos del RAP tiene como responsabilidad principal analizar, dar seguimiento y recomendar acciones sobre las exposiciones institucionales, la evolución de los indicadores de riesgo, los planes de mitigación y las desviaciones frente a los límites establecidos. Además, funge como instancia de revisión periódica de la matriz institucional de riesgos y de las actualizaciones del Marco de Apetito de Riesgo.

### b. Estructura de Gobierno de Riesgos

La gobernanza de riesgos del RAP se basa en una estructura clara y funcional, alineada con el modelo de las tres líneas de defensa y supervisada por los órganos de mayor jerarquía institucional:

- **Primera línea de defensa:** Las áreas operativas y de negocios, responsables de la identificación, gestión y control de los riesgos inherentes a sus procesos.
- **Segunda línea de defensa:** La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, que establece metodologías, asesora, da seguimiento y verifica el cumplimiento del marco normativo y de los límites definidos en el apetito de riesgo.
- **Tercera línea de defensa:** La Auditoría Interna, que evalúa de forma independiente la efectividad del sistema de gestión de riesgos y del control interno.

**c. Políticas, Manuales y Cultura de Riesgo**

Estos documentos están alineados con las mejores prácticas y con el marco normativo nacional. Además, se promueve activamente una cultura de riesgo institucional mediante capacitaciones, boletines y el involucramiento directo de las áreas en la identificación y tratamiento de riesgos.

**d. Coordinación Transversal y Seguimiento**

Como parte de este modelo, el RAP ha establecido mecanismos de coordinación transversal en las distintas áreas funcionales (coordinadores de riesgos), con el fin de descentralizar la identificación y gestión de riesgos operativos. Estos mecanismos fortalecen la capacidad institucional para responder a eventos de riesgo en tiempo oportuno y asegurar la trazabilidad de los incidentes.

**e. Tecnología y Mejora Continua**

En línea con la búsqueda de mayor eficiencia operativa y en concordancia con el principio de mejora continua establecido en la normativa, el RAP se encuentra actualmente en un proceso de análisis y evaluación de plataformas tecnológicas especializadas en gestión integral de riesgos. El objetivo es adoptar una herramienta que permita consolidar información, automatizar reportes, dar seguimiento a incidentes y facilitar el análisis predictivo, fortaleciendo así la toma de decisiones estratégicas.

## DETALLE DE LOS PRINCIPALES RIESGOS ASUMIDOS POR LA INSTITUCIÓN Y EL ESTADO DE LOS RIESGOS

### 1. Riesgo de Crédito

Para mitigar el riesgo de crédito, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento realiza revisiones periódicas y sistemáticas a los sistemas, manuales, procesos e información relacionado con los préstamos otorgados. Estas revisiones incluyen el establecimiento o modificación de políticas, manuales, procesos y metodologías, así como elaboración de reportes y escenarios que se presentaron en los diferentes comités y de forma consolidada, al Consejo Directivo para su evaluación y deliberación.

#### ***Cartera de préstamos redescontados***

Durante el segundo semestre de 2025, se dio seguimiento mensual a la concentración de la cartera redescontada, y validando el cumplimiento de los límites establecidos en las políticas internas, en línea con las normativas vigentes y buenas prácticas del sector. Asimismo, se aplicó el modelo de calificación de riesgos elaborado por la Gerencia, con apoyo de consultoría externa, para evaluar el nivel de exposición por cada intermediario financiero y establecer las provisiones correspondientes. Los resultados fueron presentados y discutidos en el Comité de Riesgos y el Comité de Activos y Pasivos.

La Unidad cuenta con tableros de mando internos que consolidan la información financiera y técnica de los intermediarios evaluados. Estas herramientas permiten monitorear la calificación de riesgo, montos colocados, comportamiento histórico, tendencias, límites y concentración por institución, con actualizaciones mensuales.

Adicionalmente, tableros de mando integran el seguimiento de los límites establecidos en la política de inversiones, facilitando el análisis de concentración por instrumento financiero dentro del portafolio total, así como el nivel de exposición considerando el capital y reservas de cada intermediario.

Con base en estos análisis, la Gerencia emitió opiniones técnicas fundamentadas sobre la situación financiera de varios intermediarios, que fueron consideradas como insumo para la elegibilidad en esquemas de financiamiento como la Línea de Inversión con Garantía Hipotecaria y la Línea Interina.

#### **Cartera de préstamos con garantía de aportaciones (Rapifácil) y cartera administrada**

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento participó activamente en los espacios de análisis relacionados con la cartera de Rapifácil, donde se presentaron propuestas de recuperación, solicitudes excepcionales de colocación, correcciones de categoría para afiliados y ajustes a las políticas aplicables.

La gestión de esta cartera se ha orientado a preservar la solidez financiera del fondo. Para ello, se implementaron procesos de evaluación y monitoreo continuo sobre los niveles de morosidad, concentración, perfil crediticio de los afiliados y comportamiento de pago. Asimismo, se verifica que los aportes recibidos respalden adecuadamente las obligaciones crediticias, considerando su liquidez y disponibilidad, fortaleciendo así los mecanismos de control y asegurando la sostenibilidad del portafolio.

En relación con la cartera administrada, la gestión se centró en el control del riesgo crediticio, priorizando la recuperación oportuna de saldos, la aplicación de estrategias de normalización y la supervisión constante del desempeño. Además, se ha verificado el funcionamiento adecuado de los sistemas tecnológicos utilizados para su administración, asegurando una gestión eficiente y orientada a la protección del valor de los activos bajo administración.

## **2. Riesgo de Liquidez**

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, en conjunto con la Gerencia de Finanzas y Administración, fueron responsables de medir e identificar el riesgo de liquidez mediante una gestión basada en indicadores clave. Este enfoque incluye el monitoreo del crecimiento de activos y pasivos, los calces de plazos, la concentración de las inversiones, el porcentaje de renovación de estas, así como la elaboración de proyecciones y la realización de análisis de escenarios de estrés. Los resultados de esta gestión fueron presentados mensualmente al Comité de Riesgos y al Comité de Activos y Pasivos, facilitando la toma de decisiones oportunas para preservar la estabilidad financiera y la adecuada posición de liquidez de la institución.

Adicionalmente se realizó el seguimiento de los límites establecidos para cada emisor y tipo de fondo, con el fin de evitar pérdidas por concentración.

Durante el segundo semestre de 2025, se elaboraron análisis mensuales del comportamiento del mercado monetario nacional y regional, con énfasis en los principales indicadores del sistema financiero y en las medidas adoptadas por el BCH y la CNBS. Estos insumos permitieron anticipar impactos potenciales en el sector financiero y en la posición de liquidez del RAP, fortaleciendo la planificación financiera institucional.

Se realizaron evaluaciones detalladas de las propuestas de inversión, considerando el perfil financiero y reputacional de los emisores, el comportamiento de mercado de los instrumentos, sus calificaciones de riesgo, niveles de liquidez, vencimientos y rendimientos esperados. Estos análisis se mantienen en revisión continua para anticipar riesgos y apoyar decisiones alineadas al apetito de riesgo institucional.

De manera particular, se dio seguimiento a la evolución de la Línea de Inversión con Garantía Hipotecaria, cuya demanda se incrementó notablemente ante cambios en las condiciones del mercado local. Este crecimiento motivó el monitoreo constante de su impacto potencial sobre la liquidez institucional y la revisión de políticas, con el fin de asegurar un balance adecuado entre la atención a los intermediarios financieros y el cumplimiento de las obligaciones institucionales.

### 3. Riesgo de Mercado

En el marco de la gestión del riesgo de mercado, el Departamento de Riesgos y Cumplimiento elaboró y presentó reportes mensuales al Comité de Riesgos y al Consejo Directivo, los cuales incluyeron el monitoreo de los principales indicadores macroeconómicos del país y regional, así como la revisión de los acontecimientos económicos, financieros y políticos más relevantes a nivel nacional e internacional. Estos informes contemplaron análisis y escenarios de estrés aplicados a la cartera de inversiones en moneda extranjera, evaluando el posible impacto de las variaciones en la tasa de cambio y en las tasas de interés sobre el valor del portafolio.

El enfoque de la gestión se centró en identificar, administrar y mitigar los riesgos asociados al precio de mercado y al riesgo de tasas de interés, buscando anticipar posibles afectaciones a la rentabilidad y a la estabilidad financiera del RAP. En este contexto, se alertó oportunamente sobre la tendencia de la inflación, el comportamiento de las tasas de interés pasivas y la depreciación del lempira frente al dólar, así como las posibles repercusiones de estos factores en la rentabilidad de las inversiones. Este monitoreo permitió fortalecer los procesos de toma de decisiones y la adopción de medidas prudenciales para resguardar el valor y la sostenibilidad del portafolio institucional.

### 4. Riesgo Operativo

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, como segunda línea de defensa, es responsable de coordinar, dirigir e implementar la administración del riesgo operativo en el Régimen de Aportaciones Privadas (RAP). Para ello, se emplea una metodología de autoevaluación interna enfocada en los procesos institucionales, garantizando una gestión integral del riesgo.

Esta labor se desarrolla en conjunto con las áreas funcionales, que conforman la primera línea de defensa y actúan como corresponsables en la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos asociados a los procesos que ejecutan. En este marco, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento supervisa y coordina la gestión del riesgo operativo, mientras que las áreas funcionales implementan los controles necesarios y adoptan medidas para reducir la exposición a riesgos en sus operaciones.

El modelo implementado para la gestión del riesgo operativo establece cinco niveles de criticidad, definidos de la siguiente manera:

- **Muy Bajo y Bajo:** Se consideran riesgos aceptables que no requieren acciones inmediatas, dado su impacto limitado en las operaciones.
- **Medio, Alto y Crítico:** Corresponden a riesgos que deben ser gestionados con prioridad media, alta y muy alta, respectivamente, asegurando la implementación oportuna de controles y medidas de mitigación para reducir su exposición.

Para establecer los niveles de criticidad y mantener una gestión actualizada del riesgo operativo, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, en su rol de segunda línea de defensa, realiza evaluaciones semestrales con el apoyo de las áreas funcionales del RAP, que conforman la primera línea de defensa. Como parte de este proceso,

se actualizan las matrices de riesgos institucionales y se analizan los riesgos asociados a cada proceso.

Este enfoque permite una gestión proactiva y estructurada del riesgo operativo, asegurando la continuidad y eficiencia de los procesos del RAP, en cumplimiento con las mejores prácticas y normativas vigentes.

La institución cuenta con un sistema de gestión del riesgo operativo diseñado para asegurar una adecuada identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de los riesgos que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Este sistema incorpora metodologías de medición cualitativas y cuantitativas que permiten determinar la frecuencia y el impacto de los riesgos, en alineación con el perfil de riesgo aceptado por la organización.

Como parte de este marco, el RAP ha establecido criterios para definir el tratamiento aplicable a los riesgos identificados, los cuales se clasifican en las siguientes categorías:

- Evitar o eliminar el riesgo, cuando su impacto potencial resulta inaceptable.
- Asumir o mitigar el riesgo, mediante la implementación de controles que reduzcan su probabilidad o impacto.
- Transferir o compartir el riesgo, a través de mecanismos como seguros o acuerdos contractuales.
- Aceptar el riesgo, cuando se encuentra dentro de los niveles tolerables definidos por la institución.

Este enfoque permite gestionar los riesgos de manera integral, asegurando la resiliencia operativa y la protección de los intereses institucionales.

### **Actividades realizadas para la gestión del riesgo operativo**

#### **a) Gestión de Incidentes Operativos**

Durante el año 2025, la gestión de incidentes operativos en el Régimen de Aportaciones Privadas (RAP) se desarrolló bajo un enfoque sistemático y preventivo, alineado con las mejores prácticas en materia de riesgo operativo. La Unidad de Riesgo Operativo realizó un monitoreo constante de los eventos reportados, asegurando su registro oportuno, análisis detallado y seguimiento efectivo.

Cada incidente fue evaluado en coordinación con las áreas responsables, lo que permitió identificar la causa raíz, implementar medidas correctivas y fortalecer los controles internos. Este proceso ha sido fundamental para consolidar una cultura organizacional orientada a la prevención, la mejora continua y la resiliencia operativa.

#### **b) Participación en la revisión y ajuste de procesos internos desde la perspectiva de Riesgo**

Como parte del fortalecimiento de la gestión integral de riesgos, el área de Riesgo Operativo participó en la revisión y ajuste de procesos institucionales. Este acompañamiento tuvo como objetivo identificar vulnerabilidades, evaluar riesgos asociados y proponer mejoras que aseguren la alineación con las mejores prácticas y normativas vigentes.

La intervención desde la perspectiva de riesgo permite incorporar controles más robustos, reducir la exposición a eventos operativos y garantizar que los procesos críticos se desarrollen bajo parámetros que mitiguen impactos potenciales. Esta labor contribuye directamente a la resiliencia operativa y a la prevención de incidentes que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del RAP.

### **c) Actualización de matrices de riesgo a nivel institucional**

Durante el período evaluado se realizó la actualización de las matrices utilizadas en la gestión de riesgos, con el propósito de reflejar los cambios en los factores de riesgo identificados e incorporar información relevante que permita una evaluación más precisa. Esta actividad aseguró que los niveles de exposición, las medidas de mitigación y los indicadores clave se mantuvieran actualizados, fortaleciendo la capacidad de respuesta ante riesgos emergentes.

La actualización se llevó a cabo conforme a los lineamientos establecidos en la metodología institucional de análisis de riesgos, garantizando la trazabilidad y consistencia de los datos, así como la alineación con el perfil de riesgo aceptado por la institución.

### **d) Análisis de Pérdidas Operativas**

Para el segundo semestre de 2025 se identificó un evento de pérdida materializada, el cual fue reportado oportunamente a la Comisión conforme a los procedimientos establecidos. El evento estuvo asociado a una incidencia operativa que afectó temporalmente la eficiencia de un proceso interno, activando los mecanismos institucionales de análisis, respuesta y fortalecimiento de controles.

La institución continúa registrando eventos de riesgo sin pérdida, con el propósito de anticipar exposiciones, detectar oportunidades de mejora y reforzar el marco de control interno. El área de Riesgo Operativo brindó acompañamiento en cada incidencia reportada y supervisó la ejecución de los planes de acción definidos, contribuyendo a una gestión preventiva y a la consolidación de una cultura de riesgo más robusta.

## **5. Riesgo de Tecnología de la Información**

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, en su rol de segunda línea de defensa, es responsable de coordinar, dirigir e implementar la gestión del riesgo tecnológico en el Régimen de Aportaciones Privadas (RAP). Este proceso se desarrolla bajo un enfoque integral que permite identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos asociados al uso de tecnologías de información y comunicación, asegurando la continuidad operativa y la protección de los activos tecnológicos de la institución.

La gestión del riesgo tecnológico se realiza en conjunto con el área de Tecnología, que conforma la primera línea de defensa y es responsable de sus procesos, riesgos y controles. La Gerencia de Riesgos supervisa y coordina la aplicación de la metodología institucional, asegurando que la gestión se realice conforme a los lineamientos establecidos, mientras que el área de Tecnología implementa los controles y medidas necesarias para reducir la exposición a riesgos tecnológicos en sus operaciones.

El modelo implementado para la gestión del riesgo tecnológico sigue la misma estructura utilizada para el riesgo operativo, estableciendo cinco niveles de criticidad que permiten priorizar la atención y mitigación de los riesgos identificados:

- **Muy Bajo y Bajo:** Corresponden a riesgos aceptables que no requieren acciones inmediatas, dado su impacto limitado en la operación tecnológica.
- **Medio, Alto y Crítico:** Son riesgos que deben ser gestionados con prioridad media, alta y muy alta, respectivamente, asegurando la implementación oportuna de controles y medidas de mitigación para reducir su exposición.

Para determinar los niveles de criticidad y mantener una gestión actualizada, se realizan evaluaciones periódicas con el apoyo del área de Tecnología, considerando los siguientes criterios:

1. Incidentes tecnológicos reportados durante el período (fallas de sistemas, interrupciones de servicio, vulnerabilidades).
2. Brechas de seguridad informática y ciberataques detectados, reportados por el área de Seguridad de la Información.
3. Riesgos asociados a infraestructura tecnológica, aplicaciones críticas y proveedores externos.
4. Cumplimiento de normativas y estándares de seguridad de la información.

La institución cuenta con un sistema de gestión del riesgo tecnológico que incorpora metodologías cualitativas y cuantitativas para medir la frecuencia y el impacto de los riesgos, alineado con el perfil de riesgo aceptado por la organización. Al igual que en la gestión del riesgo operativo, se aplican los mismos criterios para el tratamiento de riesgos identificados: **evitar o eliminar el riesgo, asumir o mitigar el riesgo, transferir o compartir el riesgo y aceptar el riesgo.**

### **Actividades realizadas para la gestión del riesgo tecnológico**

Como parte del fortalecimiento de la gestión integral de riesgos, se desarrollaron acciones orientadas a garantizar la protección de los activos tecnológicos y la reducción de la exposición a riesgos. Estas actividades se enfocaron en la prevención, detección y respuesta ante incidentes tecnológicos, así como en el monitoreo de la infraestructura crítica y la implementación de controles que mitiguen vulnerabilidades. A continuación, se detallan las principales acciones ejecutadas durante el segundo semestre de 2025:

#### **a) Gestión de Incidentes Tecnológicos**

Se atendieron los incidentes tecnológicos reportados por las áreas de negocio y el equipo de TI, asegurando su registro, análisis y resolución en coordinación con las áreas responsables. Cada incidente fue evaluado para determinar su causa raíz, impacto y origen, estableciendo medidas correctivas que fortalecen la resiliencia tecnológica y previenen recurrencias.

#### **b) Evaluación de Vulnerabilidades y Aplicación de Parches**

Como parte de la gestión preventiva, el área de Seguridad de la Información ejecutó evaluaciones periódicas de vulnerabilidades en sistemas y aplicaciones críticas, mientras que el área de Tecnología realizó la aplicación de parches y actualizaciones de seguridad conforme a las mejores prácticas y lineamientos regulatorios.

**c) Respaldo de datos:**

Se verificó la ejecución de los procesos de respaldo de información, asegurando la integridad de los datos institucionales ante posibles fallas o incidentes. Esta actividad garantiza que la información crítica se mantenga protegida y actualizada, reduciendo el riesgo de pérdida de datos.

**d) Monitoreo de Servicios Tecnológicos Críticos**

Durante el segundo semestre de 2025 se realizó un monitoreo sistemático de los servicios tecnológicos críticos, considerando los reportes generados por las áreas de negocio y los registros del área de Tecnología. Este seguimiento permitió identificar brechas en la disponibilidad y desempeño de los sistemas, lo que derivó en la implementación de mejoras orientadas a reducir la exposición a riesgos tecnológicos.

El análisis incluyó la revisión de alertas, incidentes de servicio y desempeño de aplicaciones críticas, priorizando acciones correctivas para garantizar la estabilidad operativa y la protección de la información institucional. Como resultado, se identificaron oportunidades de optimización que contribuyen a la resiliencia tecnológica del RAP.

Adicionalmente, a través de la mesa de ayuda se brindaron soluciones oportunas a las solicitudes ingresadas por los colaboradores, manteniendo tiempos de respuesta adecuados y contribuyendo a la continuidad de las operaciones tecnológicas.

**6. Riesgo Legal**

La Gerencia Legal fue responsable de organizar y liderar las actividades de asesoramiento legal referente a las decisiones, operaciones y normas vinculadas a la institución. La Unidad de Riesgos, acompañó esta gestión revisando las demandas en contra y a favor de la institución, dando seguimiento a las acciones ejecutadas para fortalecer los controles que disminuyan la probabilidad de pérdida o de otras demandas, asimismo validó la existencia y vigencia de los contratos que nuestra institución mantiene con sus proveedores. Toda la información que se genera de esta revisión y seguimiento se remite semestralmente al ente regulador y es presentada en el Comité de Riesgos y Consejo Directivo del RAP.

Adicionalmente, se revisó frecuentemente el marco regulatorio con el objetivo de adoptar las medidas necesarias en el fiel cumplimiento de la ley.

## 7. Riesgo Estratégico

La institución cuenta con un Plan Estratégico aprobado por el Consejo Directivo, el cual establece un mapa estratégico basado en cuatro perspectivas, con objetivos definidos, indicadores y métricas para dar seguimiento a la estrategia institucional. En cumplimiento de este marco, las áreas funcionales reportan mensualmente al encargado de Planificación Estratégica los avances en sus objetivos específicos. Posteriormente, esta información es consolidada y presentada a la alta administración, como parte del proceso de monitoreo estratégico. Actualmente, la institución se encuentra en proceso de negociación para adquirir un software que permita automatizar el seguimiento integral de la gestión estratégica.

Este seguimiento se realiza a través del Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard), herramienta que permite monitorear periódicamente los indicadores estratégicos y operativos, y que se complementa con el Plan de Trabajo Anual, donde se detallan las actividades y procesos necesarios para alcanzar las metas institucionales. Dicho enfoque facilita la identificación oportuna de desviaciones significativas y la implementación de medidas correctivas para asegurar el logro de los objetivos.

En este contexto, la Unidad de Riesgos ejecuta las acciones establecidas en el Manual de Gestión de Riesgo Estratégico, el cual define la metodología para la evaluación de este riesgo con base en estándares y mejores prácticas internacionales.

La gestión de este riesgo busca reducir la probabilidad de pérdida derivada de la imposibilidad de ejecutar eficazmente los planes estratégicos, decisiones de mercado, asignación de recursos, o de la falta de adaptación a cambios en el entorno. Asimismo, contempla riesgos asociados a la pérdida de participación en el mercado y a la disminución de ingresos que puedan comprometer la estabilidad financiera institucional.

Es importante destacar el compromiso institucional, liderado por la administración, de comunicar a todos los colaboradores los objetivos estratégicos y las metas anuales, fomentando su involucramiento y compromiso con su cumplimiento. En línea con este propósito, se da seguimiento al desempeño en términos de metas financieras como captaciones, colocaciones y devoluciones, al monitoreo del ranking de instituciones financieras para identificar oportunidades de negocio con riesgo controlado, y a la participación en la formulación y evaluación de nuevos productos, garantizando que estos se ajusten a las políticas de riesgo establecidas.

## 8. Riesgo Reputacional

Para la gestión del riesgo reputacional, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento con apoyo de la Gerencia Comercial mantuvo un monitoreo frecuente de redes sociales, página web y otras fuentes de información que permiten conocer la percepción de los afiliados y otros grupos de interés.

Estas medidas permitieron disminuir la posibilidad de pérdida debido a la formación de una opinión pública negativa sobre los servicios prestados por la institución (fundada o infundada), que fomente la creación de mala imagen o posicionamiento negativo ante el usuario.

A continuación, se describen las principales actividades realizadas:

- Revisión del Libro de Quejas o Felicitaciones.
- Validación de las Hojas de Reclamación.
- Monitoreo de las Redes Sociales y medios de comunicación: Se dio lectura a los comentarios realizados por los afiliados y demás grupos de interés en el perfil de las redes sociales de la institución, así como las repuestas dada por esta. También, se monitorearon los periódicos locales y medios digitales con el fin de evitar, detener o pronunciarse sobre la divulgación de noticias que afecten la imagen de la institución.
- Atención de la mesa de ayuda: Se dio seguimiento a los reclamos ingresados por nuestros afiliados a través de llamadas telefónicas, WhatsApp, correo electrónico y otros canales de comunicación que se registran en la mesa de ayuda institucional.

Asimismo, colaboramos con socios estratégicos para difundir publicidad efectiva que genere un impacto positivo en nuestros afiliados.

### **9. Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo**

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento proporciona asistencia estratégica a las diversas áreas de la institución financiera, orientada al diseño, implementación y seguimiento de controles internos destinados a mitigar los riesgos asociados al lavado de activos. Asimismo, garantiza la observancia de las disposiciones emitidas por los entes reguladores, y promueve la adopción de prácticas internacionales reconocidas en materia de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Como parte de sus responsabilidades, esta Gerencia lleva a cabo el monitoreo sistemático de los productos y servicios financieros ofrecidos, con el objetivo de identificar posibles inconsistencias transaccionales que puedan representar riesgos financieros o derivar en pérdidas económicas para la organización.

Adicionalmente, se realizan revisiones periódicas orientadas a verificar el cumplimiento de los procesos de debida diligencia, tanto desde la perspectiva de la normativa interna como de los marcos regulatorios externos aplicables. En línea con el compromiso institucional de fortalecer la cultura de cumplimiento, se desarrollan jornadas de capacitación e inducción dirigidas a colaboradores y miembros del equipo directivo, con el propósito de reforzar el conocimiento y aplicación de los estándares éticos y normativos.

A continuación, se detallan las principales actividades ejecutadas durante el segundo semestre del año 2025:

- Revisión y actualización de la matriz de riesgos asociadas a los productos financieros, con el objetivo de mitigar posibles vulnerabilidades relacionadas al lavado de activos.
- Como parte del proceso de fortalecimiento institucional en la gestión de riesgos, la Gerencia llevó a cabo la actualización del sistema de monitoreo transaccional, incorporando una nueva versión que integra capacidades de inteligencia artificial.

Esta innovación tecnológica permitirá una mejora significativa en la eficiencia operativa, al facilitar una detección más rápida y precisa de patrones inusuales, optimizar la clasificación de alertas y reducir la carga operativa en los procesos de análisis. La incorporación de este componente inteligente consolida el compromiso de la institución con la transformación digital y la mejora continua de sus mecanismos de prevención.

- El área de cumplimiento lleva a cabo revisiones periódicas de los afiliados existentes, así como de las empresas recientemente incorporadas, con el propósito de verificar la correcta ejecución de los procesos de identificación establecidos y reducir la incidencia de reprocesos operativos. Los hallazgos derivados de estas evaluaciones son presentados ante el Comité de Cumplimiento, y comunicados a las áreas responsables con el fin de asegurar la mejora continua en la implementación de los procedimientos requeridos.

### **10. Cumplimiento normativo**

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento tiene como responsabilidad principal velar por que el Régimen de Aportaciones Privadas (RAP) opere en estricto apego al marco legal vigente, cumpliendo de manera integral con los requerimientos establecidos por el ente supervisor.

El oficial de cumplimiento regulatorio actúa como enlace técnico entre la normativa externa y los procesos internos del Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), asegurando la adecuada implementación de políticas, procedimientos y controles orientados a mitigar riesgos legales, reputacionales y financieros.

Adicionalmente, realiza un monitoreo constante del entorno normativo, con el fin de socializar con las áreas responsables quienes son los encargados de incorporar los cambios regulatorios en las políticas internas. Para ello, brinda asesoría a las áreas funcionales, contribuyendo a una toma de decisiones informada, alineada con los principios y los estándares de cumplimiento institucional.

Como parte de las actividades que lidera esta Gerencia esta la actualización y seguimiento continuo de la “Matriz de Cumplimiento Normativo”, esta herramienta permite identificar, clasificar y mantener vigente el conjunto de disposiciones emitidas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) que resultan aplicables a la institución. Esta labor contribuye para asegurar la adecuada alineación normativa en los procesos internos y facilita la trazabilidad de cumplimiento ante revisiones internas y externas.