

INFORME ANUAL DE RIESGO OPERACIONAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022

DEPARTAMENTO DE MONITOREO DE RIESGOS

Abril de 2023

[Versión actualizada el 26 /04/2023]

Contenido

Introducción	3
Limitaciones de las informaciones recibidas	3
Resumen	4
COMPORTAMIENTO Y EVOLUCIÓN DE PÉRDIDAS POR RIESGO OPERACIONAL 2018-2022	5
Número de eventos de pérdidas	6
Montos de pérdidas netas	7
Tasa de recuperación de pérdidas	8
Pérdidas netas por tipo de evento	8
Pérdidas netas por productos y servicios afectados	10
Pérdidas netas por canal de distribución	11
Pérdidas netas por fraude de tarjetas de crédito	12
Anexos	16

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.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 2018 a diciembre 2022, 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 el año 2022 la división de Riesgo Operacional del departamento de Monitoreo de Riesgos de la

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

Superintendencia de Bancos realizó revisiones sobre aspectos relevantes de la calidad de información, retroalimentando oportunamente a las EIF con la finalidad de continuar mejorando la calidad de los datos recibidos.

Resumen

Al analizar las distribuciones de pérdidas por eventos de riesgo operacional e indicadores de pérdidas económicas durante el periodo enero 2018 – diciembre 2022 se observa que:

- Durante el periodo analizado (2018-2022) se mantiene el promedio de 15 mil eventos de riesgo operacional anuales². Las pérdidas brutas que generaron estos eventos representan en promedio un 1.02% del margen financiero bruto del sistema financiero al cierre del año 2022.
- Las recuperaciones al cierre del 2022 presentan un aumento con relación a los años anteriores, representando al cierre de diciembre un 15.2% de la pérdida bruta registrada.
- Entre los años 2018 a 2021 la mayor parte de la pérdida por riesgo operacional se originaba a través de los canales internet y e-banking, sin embargo, en el 2022 la mayoría se produjo por la categoría de canal de distribución relacionada a proceso interno por error manual, principalmente para servicios de operaciones internacionales.
- Al cierre del 2022, el 51% de las pérdidas netas reportadas se deben a eventos de fraude externo.
- Durante los periodos 2018, 2019 y 2021 las tarjetas de crédito representaron el producto más afectado por eventos de riesgos operacional, mientras que en el 2020 y 2022 las cuentas de ahorros y corrientes representaron los productos con mayores pérdidas netas registradas.
- Los bancos comerciales y las asociaciones de ahorros y préstamos son los tipos de entidad que presentan los mayores niveles de pérdida bruta reportadas con relación a su margen financiero bruto al cierre del 2022.

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 DE PÉRDIDAS POR RIESGO OPERACIONAL 2018-2022

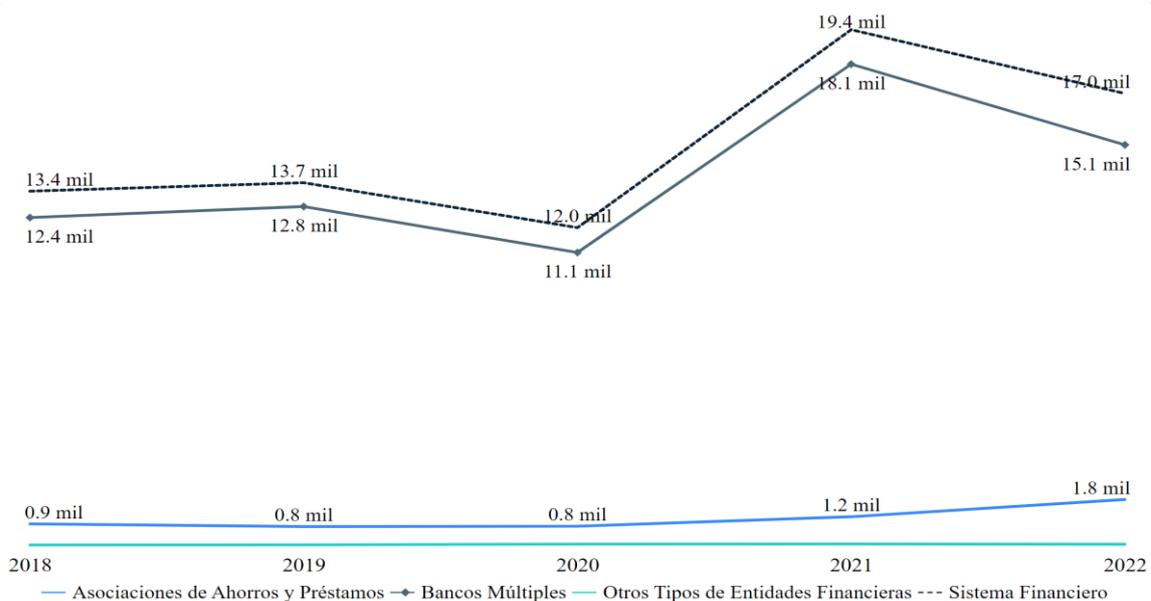
Número de eventos de pérdidas

Durante el período 2018 – 2021, se evidencia en el sistema financiero dominicano un aumento en la cantidad de eventos de pérdida económica reportados, sin embargo, esta tendencia cambia en el 2022 mostrando una reducción aproximada de 2.4 mil eventos. Este cambio de tendencia está mayormente influenciado por la reducción de los eventos de interrupción del negocio y fallos en los sistemas, al disminuir en 79% (2,471 eventos) con relación al año anterior. 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 representando el 79.3% de los eventos del año 2022.

Para el último corte analizado, cierre del 2022, se observa una reducción de un 12.2% con relación al año anterior, y se visualiza que los bancos múltiples reportaron más del 89% del total de eventos contabilizados, seguido por las asociaciones de ahorros y préstamos que representaron aproximadamente un 10%. 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, representadas en el gráfico como “Otros Tipos de Entidades Financiera”.

Gráfico 1.

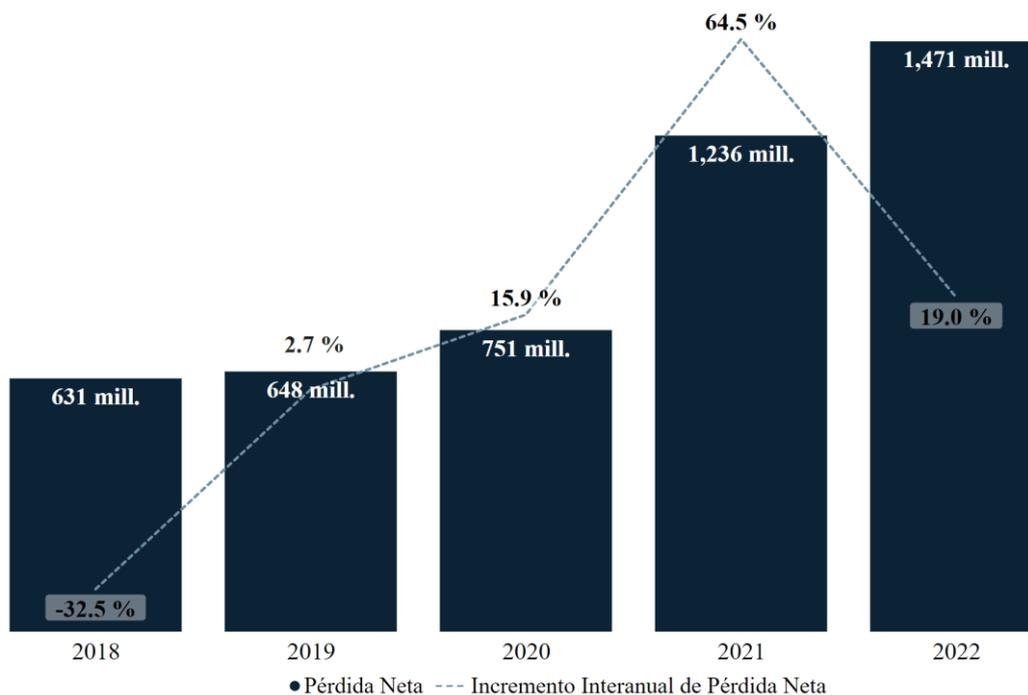
Número de eventos por tipo de entidad
En miles



Montos de pérdidas netas

Las pérdidas netas se 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 correspondiente a un 32.5%, influenciada principalmente por una reducción del reporte de eventos de fraude externos de tarjetas de crédito, al disminuir un 44.4% con relación a lo reportado en el año 2017. A partir de entonces, se observa una tendencia creciente, colocándose a diciembre de 2022 en un monto de pérdida neta de DOP 1,471 millones, debido principalmente al aumento en las pérdidas de los productos de tarjetas de crédito y cuentas de ahorros y corrientes. Este aumento representa el 1.94% de las utilidades antes de impuestos registradas en el sistema financiero en dicho año, creciendo en 19.0% en términos nominales y en 11.2% en términos reales⁴ respecto al año anterior.

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



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.

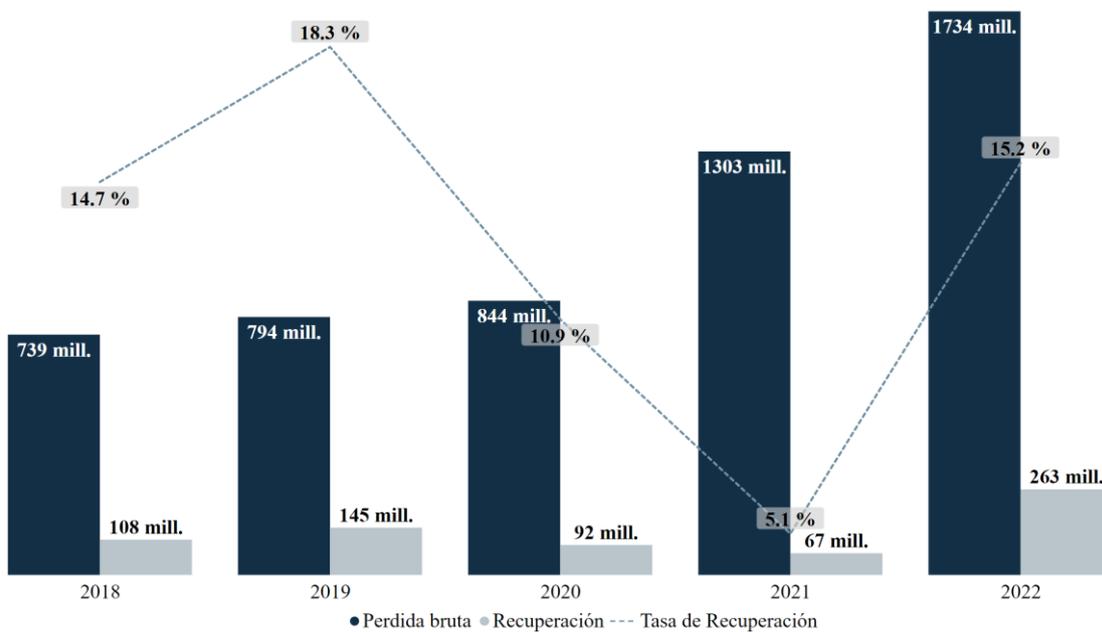
⁴ Tasa de inflación interanual 7.83% al cierre del año 2022. Fuente: Informe índice de precios al consumidor (IPC) diciembre 2022 – BCRD.

Tasa de recuperación de pérdidas

La tasa de recuperación en el periodo comprendido entre el 2018-2019 promedia un 16.5% del total de pérdidas brutas, registrando su porcentaje más elevado en el año 2019 ascendiendo a 18.3%. Sin embargo, para el periodo 2020-2021, se observó una disminución de esta, pudiendo estar relacionado a la omisión de reportes de pérdidas recuperadas por parte de las EIF. Al cierre del 2022 se observa un aumento de esta tasa de recuperación, situándose en 15.2%, debido al aumento de reporte de eventos que fueron totalmente recuperados por las EIF.

Gráfico 3.

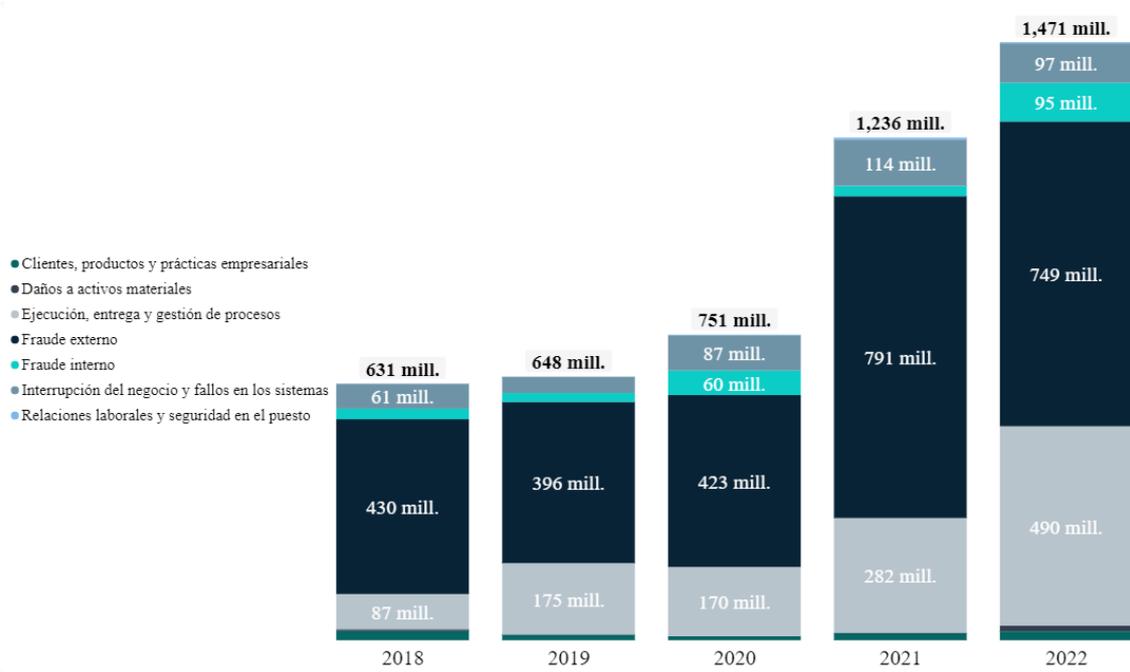
Pérdidas brutas vs tasa de recuperación
En DOP Millones y en porcentaje (%)



Pérdidas netas por tipo de evento

El tipo de evento con mayor incidencia en las pérdidas netas durante el periodo 2018-2022 es el fraude externo, representando aproximadamente más de un 51% del monto total de las pérdidas netas reportadas. Al cierre del año 2022, las pérdidas netas por fraude externo ascendieron a DOP749 millones, disminuyendo un 5% con respecto al año 2021. Para este último año, también se destaca el aumento en las pérdidas por ejecución, entrega y gestión de procesos cuyo balance asciende a DOP490 millones, representando la categoría de mayor aumento al crecer un 74% con respecto al año anterior, específicamente debido al incremento de pérdidas relacionadas con la recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones, así como a las de seguimiento de clientes y documentación.

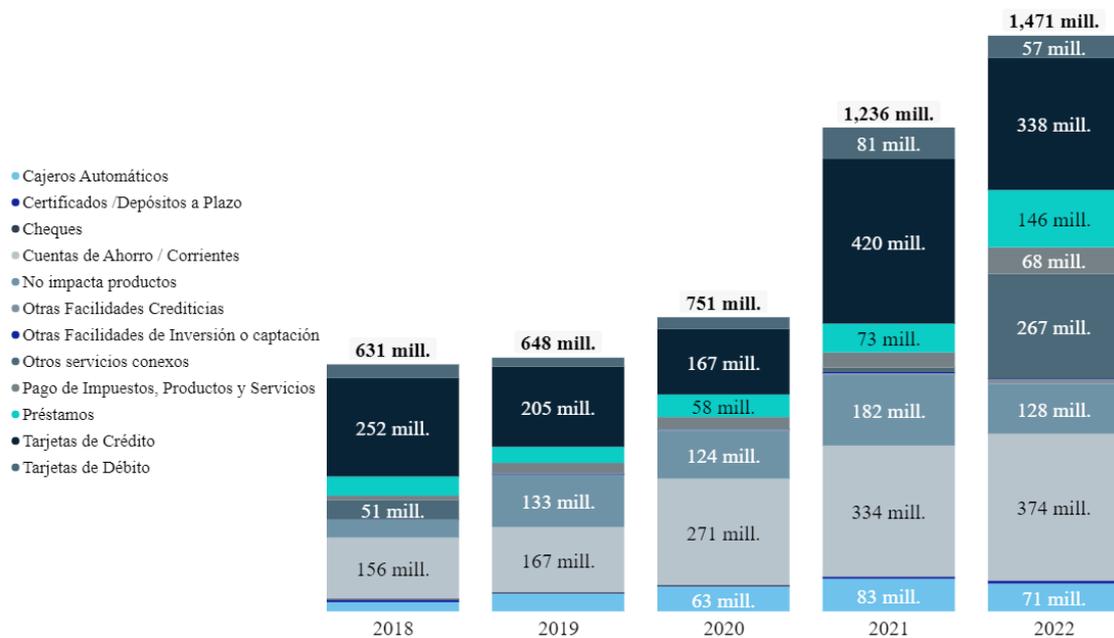
Gráfico 4.
Pérdidas netas por tipo de evento
En DOP Millones



Pérdidas netas por productos y servicios afectados

Las tarjetas de crédito fueron la categoría de productos más afectados por eventos de riesgo operacional durante el periodo analizado, exceptuando los años 2020 y 2022, en donde las cuentas de ahorro y corriente fueron los más relevantes, con pérdidas totales de DOP271 y DOP374 millones respectivamente. Asimismo, la categoría de otros servicios conexos muestra un aumento importante al colocarse en DOP267 millones al cierre de 2022, impulsado por las pérdidas registradas en servicios de operaciones internacionales.⁵

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

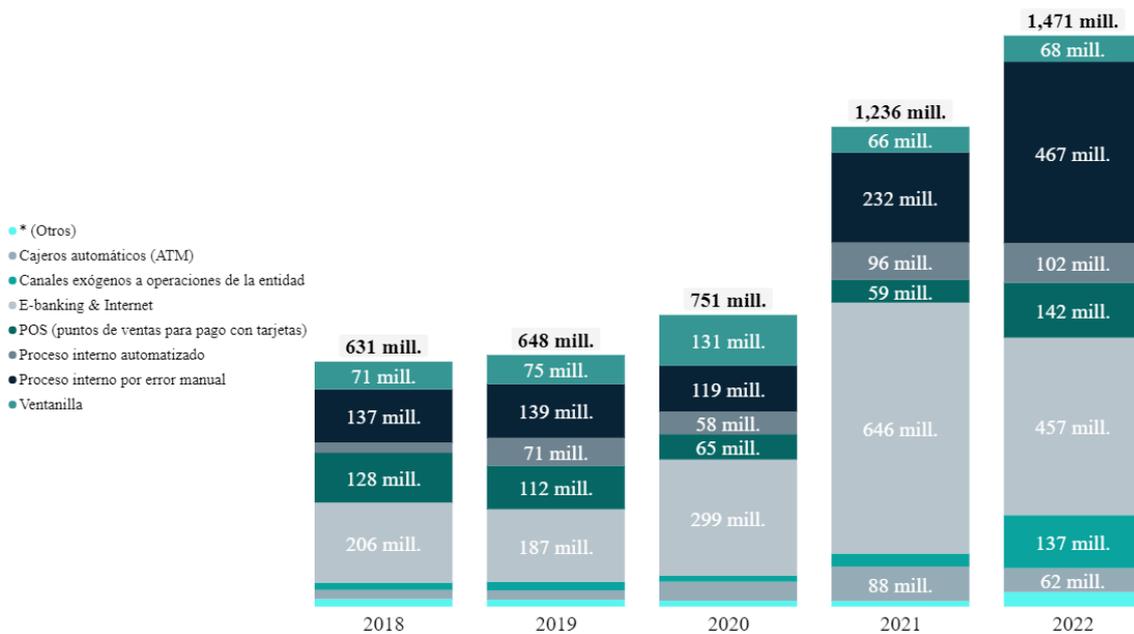


⁵ Ver tabla 3 en anexos con detalle desagregado de cada categoría de productos y servicios.

Pérdidas netas por canal de distribución

Al analizar todos los tipos de eventos, el canal de distribución donde se registraron mayores pérdidas netas durante el periodo enero 2018 - diciembre 2021 es internet & e-banking⁶. Registrando su mayor nivel de pérdida en el año 2021 al alcanzar los DOP646 millones. Sin embargo, en el año 2022 esta categoría muestra una disminución de DOP189 millones, equivalente a un 29% explicado principalmente por la disminución del reporte de eventos de fraude del producto tarjeta de crédito. Por otro lado, en el 2022 la categoría de canal de distribución con mayor pérdida pasa a ser la relacionada al proceso interno por error manual, la cual alcanzó los DOP467 millones creciendo en un 101% con respecto al 2021. Este aumento está vinculado principalmente con el aumento de pérdidas para servicios de operaciones internacionales.

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



*Canales de distribución agrupados en categoría Otros: ACH, IVR (Interactive voice response), Pagos a través de comercio, Pagos móviles, Puntos de servicio móviles, Subagente bancario, Transacciones asistidas por un operador.

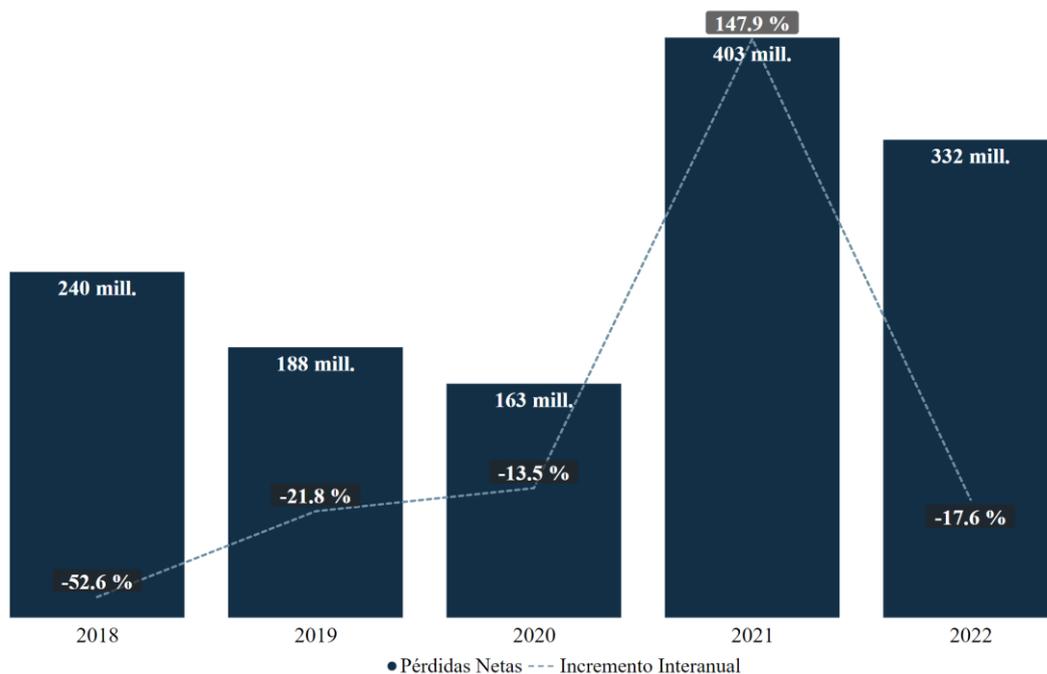
⁶ Los canales internet y e-banking se agruparon, luego de verificar que las entidades de intermediación financiera utilizan estas dos categorías para reflejar tanto las compras como las transferencias fraudulentas en línea.

Pérdidas netas por fraude de tarjetas de crédito

Las pérdidas por fraude interno y externo de tarjeta de crédito presentaron una tendencia negativa durante el periodo 2018-2020, y a partir del año 2021 se presenta un aumento significativo de estas pérdidas con respecto al año anterior, equivalente a 147.9%, debido principalmente al aumento de reporte de eventos de esta naturaleza como parte de la retroalimentación realizada a las EIF. Sin embargo, al cierre del año 2022 las pérdidas netas reportadas por este tipo de eventos se redujeron en -17.6% con respecto al 2021.

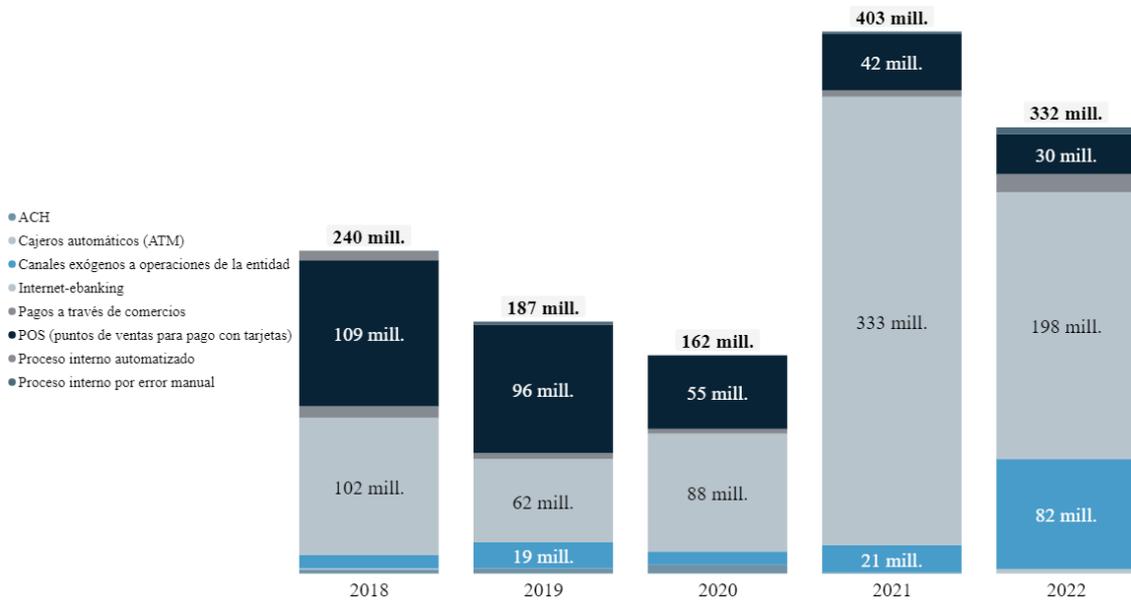
Gráfico 7.

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 periodo 2018-2019 es POS (puntos de ventas para pago con tarjetas de créditos); en cambio para el periodo 2020-2022, los canales internet & e-banking han tomado mayor relevancia, representando aproximadamente el 60% de las pérdidas al cierre del año 2022.

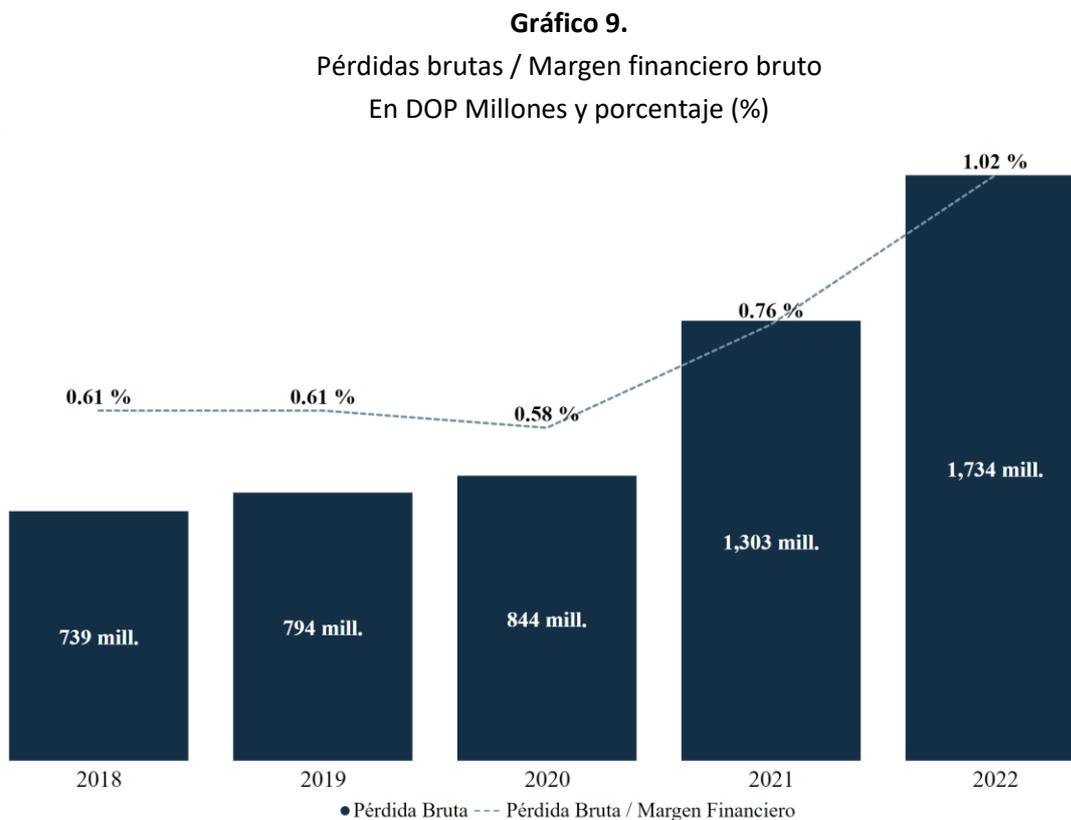
Gráfico 8.
 Fraude de tarjeta de crédito por canal de distribución
 En DOP Millones



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.

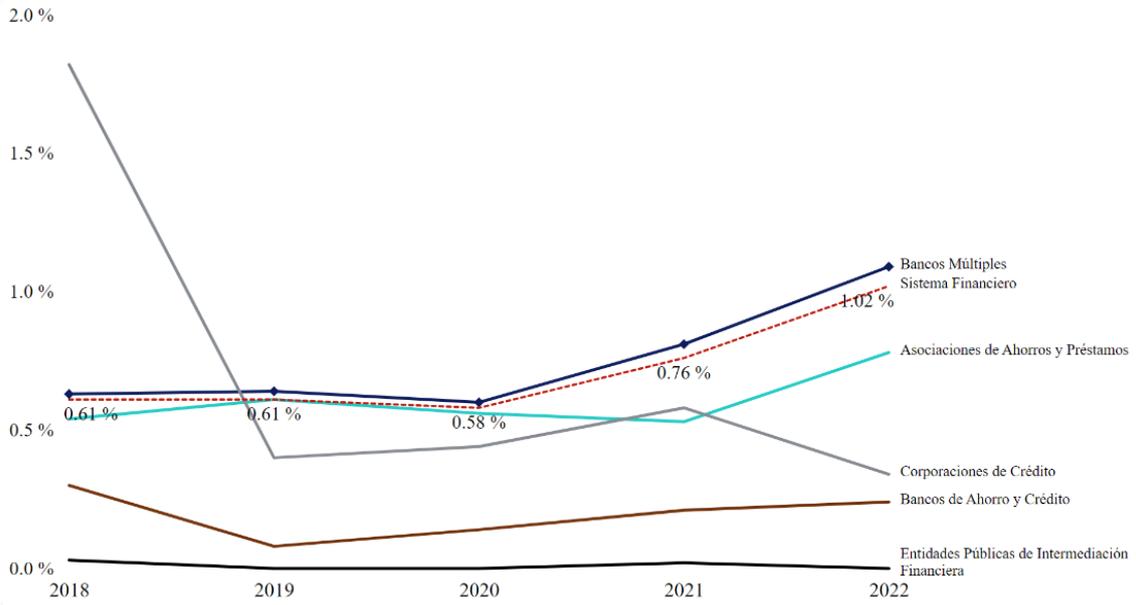
Durante el periodo 2018-2020, las pérdidas brutas registran un aumento leve presentando una tasa de crecimiento promedio de 7%. Sin embargo, a partir del año 2021, las mismas presentan un crecimiento promedio mucho más acelerado de un 44%, ascendiendo a DOP1,734 millones al cierre del 2022, representando el 1.02% del margen financiero bruto de las entidades del sistema financiero.



Al cierre del año 2022, los bancos múltiples y las asociaciones de ahorros y préstamos son los tipos de entidad con mayor proporción de pérdidas con relación a su margen de ingresos brutos, con 1.09% y 0.78% respectivamente⁷. 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.

⁷ Ver Tabla 1 en Anexos.

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



Anexos

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

	2018	2019	2020	2021	2022
Asociaciones de Ahorros y Préstamos	0.54%	0.61%	0.56%	0.53%	0.78%
Bancos de Ahorro y Crédito	0.30%	0.08%	0.14%	0.21%	0.24%
Bancos Múltiples	0.63%	0.64%	0.60%	0.81%	1.09%
Corporaciones de Crédito	1.82%	0.40%	0.44%	0.58%	0.34%
Entidades Públicas de Intermediación Financiera	0.03%	0.00%	0.00%	0.02%	0.00%
Sistema Financiero	0.61%	0.61%	0.58%	0.76%	1.02%

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
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 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"> • 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

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
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
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 (Avaes, Fianzas y Otras Garantías)
Notas
Papeles Comerciales
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
Tarjeta de Crédito
Tarjeta de Crédito Corporativa
Tarjeta de Crédito Empresarial
Tarjeta de Crédito Empresarial Flotilla
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