

## **INSTRUCTIVO DEL REPORTE**

### **R28 INFORMACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL**

#### **Contenido**

|   |    |
|---|----|
| Fundamento legal del Reporte .....  | 2  |
| Objetivo del Reporte.....   | 2  |
| Consideraciones Generales .....   | 3  |
| Especificaciones de los Reportes .....  | 3  |
| Reporte R28 A 2811 – Eventos de Pérdida por Riesgo Operacional .....                              | 3  |
| Reporte R28 A 2812 – Estimación de Niveles de Riesgo Operacional .....                            | 6  |
| Reporte R28 A 2813 – Actualización de Eventos de Pérdida por Riesgo Operacional... 8              |    |
| Reporte R28 A 2814 – Asignación de Método Estándar Riesgo Operacional y Estándar Alternativo..... | 11 |
| Definición del Documento .....  | 14 |
| Anexo 1- Calificación de Riesgo .....   | 17 |
| Anexo 2 – Catálogos .....   | 19 |
| TIPO DE RIESGO OPERACIONAL.....   | 19 |
| LÍNEAS DE NEGOCIO.....  | 22 |
| PROCESO.....  | 23 |
| PRODUCTO .....  | 25 |
| CANAL.....  | 29 |
| CAUSA .....   | 30 |
| TIPO DE IMPACTO (RIESGO ASOCIADO) .....   | 30 |
| CONCEPTO DE LA CUENTA CONTABLE .....  | 31 |

## Fundamento legal del Reporte

El presente instructivo de llenado de los reportes de la serie **R28 A Información de Riesgo Operacional**, tiene su fundamento en las siguientes disposiciones legales:

1. **Facultades de la CNBV**, artículo 4º fracción V de la LCNBV: “Corresponde a la Comisión expedir normas respecto a la información que deben proporcionarle periódicamente las entidades”.
2. **Medios de envío**, artículo 57 de la CUIFE: “Las Entidades Financieras y las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas deberán enviar a la Comisión la información que se menciona en los artículos 43, 49, 51 y 75 de las presentes disposiciones, según corresponda, mediante su transmisión vía electrónica utilizando el Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información (SITI)”.

Información a reportar, en la Resolución que Modifica las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Almacenes Generales de Depósito, Casas de Cambio, Uniones de Crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas, publicadas en el DOF del día 22 de enero de 2016, se establece que “Las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas que mantengan vínculos patrimoniales con instituciones de crédito, las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple Reguladas que emitan valores de deuda a su cargo, inscritos en el Registro Nacional de Valores conforme a la Ley del Mercado de Valores, o bien, tratándose de títulos fiduciarios igualmente inscritos en el citado Registro, cuando el cumplimiento de las obligaciones en relación con los títulos que se emitan al amparo del fideicomiso dependan total o parcialmente de dicha sociedad, actuando como fideicomitente, cedente o administrador del patrimonio fideicomitado, o como garante o avalista de los referidos títulos, o bien que obtengan la aprobación de la Comisión en términos de lo previsto por el artículo 87-C Bis 1 de la LGOAAC reportarán la información que se adjunta como Anexo 18.

## Objetivo del Reporte

La serie **R28 A Información de Riesgo Operacional** tiene por objeto recabar información referente a los quebrantos y/o gastos registrados por las Entidades, derivados de: i) fallas o deficiencias en los controles internos; ii) errores en el procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la transmisión de información; iii) resoluciones administrativas y judiciales adversas, y iv) fraudes o robos, todos ellos clasificados por línea de negocio, proceso y producto. De igual manera, busca recabar información sobre la identificación de los riesgos operacionales dentro de los procesos de las Entidades y su calificación de riesgo inherente.

La serie R28 A, se integra por los siguientes cuatro (4) reportes:

**R28 A 2811 Eventos de Pérdida por Riesgo Operacional.** La frecuencia de elaboración y presentación de este reporte es trimestral.

**R28 A 2812 Estimación de Niveles de Riesgo Operacional.** La frecuencia de elaboración y presentación de este reporte es anual.

**R28 A 2813 Actualización de Eventos de Pérdida por Riesgo Operacional.** La frecuencia de elaboración y presentación de este reporte es trimestral.

**R28 A 2814 Asignación Método Estándar Riesgo Operacional y Estándar Alternativo.** La frecuencia de elaboración y presentación de este reporte es mensual.

## Consideraciones Generales

El presente instructivo es un documento de apoyo para las Entidades supervisadas que contiene las características de cada uno de los reportes y tiene como objetivo proveer información general de los datos que deben proporcionar las Entidades, no obstante, su aspecto dinámico tanto en la definición del documento como en los catálogos, columnas y tipos de datos esperados, se encuentran disponibles y actualizados en línea en el SITI en los apartados correspondientes, lo anterior, con la finalidad de mantenerlos debidamente actualizados, por lo que **es importante que sean consultados y tomados directamente del referido sistema para evitar posibles errores de llenado y por consiguiente de validación.**

Los datos que se refieren a montos, se deben presentar en pesos, moneda nacional, con cifras no negativas (a menos que se especifique otra cosa), sin comas y con decimales separados por punto, ejemplo: \$20,585.70 sería 20585.70

En las valoraciones de UDIS y moneda extranjera se utilizará el tipo de cambio indicado en los Criterios Contables vigentes.

## Especificaciones de los Reportes

### Reporte R28 A 2811 – Eventos de Pérdida por Riesgo Operacional

#### R28 A 2811      **Eventos de Pérdida por Riesgo Operacional.**

En este reporte se solicita información de los eventos de pérdida por riesgo operacional considerando variables cualitativas y cuantitativas relacionadas con los montos de pérdidas, gastos asociados, fecha en la que se originó el evento y características específicas de los procesos y productos afectados. Así también, deberá reportarse el monto de los beneficios y aquellos casos que reciban un tratamiento especial como los fallos de riesgo de crédito y riesgo de mercado por causas atribuibles a riesgo operacional.

| R28 A 2811 EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL |   |
|--|---|
| Columna  | Descripción   |
| <b>SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE</b>             |   |
| 1  | <b>PERIODO</b><br>Se refiere al periodo al que corresponde la información que se está reportando.<br><br>Este dato se captura al momento de importar el documento en el Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información (SITI), por lo que no forma parte del archivo que envía la Entidad.                                      |
|  | <b>CLAVE DE LA ENTIDAD</b><br>Se refiere a la clave de la Entidad que está reportando la información, la cual debe seleccionarse del “Catálogo de Instituciones” disponible en el SITI.<br><br>Este dato se captura en carátula al momento de importar el documento en el SITI, por lo que no forma parte del archivo que envía la Entidad. |

|   |   |
|---|---|
| 3   | <p><b>REPORTE</b></p> <p>Este dato corresponde a la clave del reporte que se está enviando, para efectos de este reporte se debe utilizar la clave 2811, misma que puede obtenerse del “Catálogo de Subreportes” disponible en el SITI.</p>   |
| <b>SECCIÓN DATOS DEL EVENTO DE RIESGO OPERACIONAL</b> |   |
| 4   | <p><b>FECHA DE OCURRENCIA DEL EVENTO</b></p> <p>Fecha en que ocurrió el evento de pérdida por riesgo operacional. El formato deberá ser AAAAMMDD (año, mes, día).</p>   |
| 5   | <p><b>FECHA DE REGISTRO DEL EVENTO EN LA HERRAMIENTA ROP</b></p> <p>Fecha en que se registró en la herramienta de riesgo operacional el evento de pérdida por riesgo operacional. El formato deberá ser AAAAMMDD (año, mes, día).</p>   |
| 6   | <p><b>FECHA CONTABLE DEL EVENTO</b></p> <p>Fecha en que se registró contablemente el quebranto provocado por el evento de pérdida por riesgo operacional. El formato deberá ser AAAAMMDD (año, mes, día).</p>   |
| 7   | <p><b>NÚMERO DE EVENTO SENCILLO</b></p> <p>Número asignado de forma consecutiva al evento de pérdida por riesgo operacional que presenta un solo impacto.</p>   |
| 8   | <p><b>NÚMERO DE EVENTO MÚLTIPLE</b></p> <p>Número asignado de forma consecutiva que agrupa varios eventos sencillos de pérdida por riesgo operacional que derivan de una misma causa. La numeración de evento múltiple es independiente de la numeración de evento sencillo.</p> <p>Deberá reportarse este campo en cero “0” únicamente cuando el evento no esté vinculado a otros eventos de Riesgo Operacional.</p> |
| 9   | <p><b>TIPO DE RIESGO OPERACIONAL</b></p> <p>Clave del tipo de riesgo operacional que corresponda al evento, de acuerdo al “Catálogo Tipo de Riesgo Operacional” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI.</p> <p>Cada evento de pérdida por riesgo operacional deberá tener asociado un tipo de riesgo señalado en este catálogo.</p>                                      |
| 10  | <p><b>MONTO DE LA PÉRDIDA</b></p> <p>Monto del impacto financiero bruto o beneficio asociado al evento de riesgo operacional que fue registrado por la Entidad dentro de sus estados financieros.</p> <p>En aquellos casos en que se tenga un beneficio, se deberá anotar el monto del beneficio con signo negativo.</p>  |
| 11  | <p><b>MONTO DEL GASTO ASOCIADO</b></p> <p>Monto total de los gastos adicionales en los que incurrió la Entidad como consecuencia de dicho evento.</p>   |

|    |  |
|----|--|
| 12 | <p><b>MONTO DE LA RECUPERACION</b></p> <p>Monto total de las recuperaciones que pudieran haberse producido por dicho evento.</p>   |
| 13 | <p><b>NUMERO DE LINEAS DE NEGOCIO AFECTADAS</b></p> <p>Número de líneas de negocio que fueron afectadas por el evento de pérdida por riesgo operacional.</p>   |
| 14 | <p><b>LÍNEA DE NEGOCIO CON MAYOR IMPACTO</b></p> <p>Clave que corresponda a la línea de negocio, de acuerdo al “Catálogo de Líneas de Negocio ROP” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI.</p>  |
| 15 | <p><b>NUMERO DE PROCESOS AFECTADOS</b></p> <p>Número de procesos que fueron afectados por el evento de pérdida por riesgo operacional.</p>   |
| 16 | <p><b>PROCESO CON MAYOR IMPACTO</b></p> <p>Clave del proceso al que corresponde la información de acuerdo al “Catálogo Procesos ROP” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI.</p> <p>Es importante que se coloque el dígito cero “0” al inicio de la clave, en virtud de que este campo está definido como un dato alfanumérico.</p> |
| 17 | <p><b>NUMERO DE PRODUCTOS AFECTADOS</b></p> <p>Número de productos que fueron afectados por el evento de pérdida por riesgo operacional.</p>   |
| 18 | <p><b>PRODUCTO CON MAYOR IMPACTO</b></p> <p>Clave que corresponda, de acuerdo al “Catálogo Productos ROP” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI.</p> <p>Es importante que se coloque el dígito cero “0” al inicio de la clave, en virtud de que este campo, está definido como un dato alfanumérico.</p>                           |
| 19 | <p><b>CANAL</b></p> <p>Clave que corresponda, de acuerdo al “Catálogo de Canales ROP” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI.</p>   |
| 20 | <p><b>CAUSA</b></p> <p>Deberá anotarse la clave que corresponda, de acuerdo al “Catálogo Causas ROP” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI.</p>  |
| 21 | <p><b>REGISTRO CONTABLE</b></p> <p>Deberá anotarse la cuenta contable en la que se registró el impacto por el evento de pérdida por riesgo operacional.</p>  |

|    |   |
|----|---|
|    | Para aquellos casos de eventos de pérdida por riesgo operacional que reciban un tratamiento especial como el caso de los fallos de riesgo de crédito y riesgo de mercado por causas atribuibles a riesgo operacional, se deberá anotar la cuenta o clave que la Entidad utilice para el control de este tipo de eventos y que no necesariamente se refiere a una cuenta contable del catálogo autorizado por la CNBV.   |
| 22 | <p><b>FOLIO DEL RIESGO OPERACIONAL R28 A 2812 ASOCIADO A LA PÉRDIDA</b></p> <p>Deberá anotarse el número de folio de riesgo operacional al que corresponde el evento de pérdida acorde al folio registrado en el reporte regulatorio “R28 A 2812 Estimación de Niveles de Riesgo Operacional”.</p> <p>En el caso de que el riesgo operacional corresponda a un riesgo nuevo que no ha sido informado previamente en el reporte R28 A 2812, se deberá considerar el folio con el cual se reportará este riesgo en el próximo envío del reporte regulatorio R28 A-2812.</p> |
| 23 | <p><b>TIPO DE RIESGO ASOCIADO</b></p> <p>Deberá anotarse la clave que corresponda, de acuerdo al “Catálogo Tipo de Riesgo Asociado” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI.</p>  |

## Reporte R28 A 2812 – Estimación de Niveles de Riesgo Operacional

### R28 A 2812 Estimación de Niveles de Riesgo Operacional.

En este reporte se solicita información referente a los riesgos operacionales, detectados por las instituciones, que entre otros hagan referencia a:

- Fallas o deficiencias en los controles internos,
- Errores en el procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la transmisión de información,
- Resoluciones administrativas y judiciales adversas,
- Fraudes o robos, internos o externos,
- Deficiencias en procesos y productos,
- Eventos externos.

Así como, su posible impacto y frecuencia del riesgo inherente dentro de los procesos relevantes de las instituciones de crédito.

| <b>R28 A 2812 ESTIMACIÓN DE NIVELES DE RIESGO OPERACIONAL</b> |  |
|---|--|
| <b>Columna</b>  | <b>Descripción</b>   |
| <b>SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE</b>                      |  |
| 1   | <p><b>PERIODO</b></p> <p>Se refiere al periodo al que corresponde la información que se está reportando.</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | Este dato se captura al momento de importar el documento en el Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información (SITI), por lo que no forma parte del archivo que envía la Entidad.  |
| 2  | <p><b>CLAVE DE LA ENTIDAD</b></p> <p>Se refiere a la clave de la Entidad que está reportando la información, la cual debe seleccionarse del “Catálogo de Instituciones” disponible en el SITI.</p> <p>Este dato se captura en carátula al momento de importar el documento en el SITI, por lo que no forma parte del archivo que envía la Entidad.</p> |
| 3  | <p><b>REPORTE</b></p> <p>Este dato corresponde a la clave del reporte que se está enviando, para efectos de este reporte se debe utilizar la clave 2812, misma que puede obtenerse del “Catálogo de Subreportes” disponible en el SITI.</p>  |
| <b>SECCIÓN DE LEVANTAMIENTO DE RIESGOS OPERACIONALES EN PROCESOS</b> |  |
| 4  | <p><b>FOLIO DEL RIESGO OPERACIONAL</b></p> <p>Número de folio o clave que la Entidad utilice para mantener el control de los riesgos operacionales, este número deberá ser fijo dentro del inventario de riesgos de la Entidad.</p>  |
| 5  | <p><b>PRODUCTO</b></p> <p>Clave que corresponda, de acuerdo al “Catálogo de Productos ROP” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI.</p> <p>Es importante que se coloque el dígito cero “0” al inicio de la clave, en virtud de que este campo está definido como un dato alfanumérico.</p>                 |
| 6  | <p><b>PROCESO</b></p> <p>Clave que corresponda, de acuerdo al “Catálogo de Procesos ROP” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI.</p> <p>Es importante que se coloque el dígito cero “0” al inicio de la clave, en virtud de que este campo está definido como un dato alfanumérico.</p>                   |
| 7  | <p><b>LÍNEA DE NEGOCIO</b></p> <p>Clave que corresponda a la línea de negocio, de acuerdo al “Catálogo de Líneas de Negocio ROP” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI.</p>  |
| 8  | <p><b>TIPO DE RIESGO OPERACIONAL</b></p> <p>Clave del tipo de riesgo operacional que corresponda al riesgo identificado, de acuerdo al “Catálogo Tipo de Riesgo Operacional” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI.</p>  |

|    |   |
|----|---|
| 9  | <p><b>CALIFICACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL</b></p> <p>Calificación de riesgo inherente asociada al riesgo operacional detectado, considerando su frecuencia e impacto.</p> <p>En caso de que se requiera dar de baja algún riesgo operacional del reporte R28 A-2812, se deberá llenar con "0" su calificación sin eliminarlo del inventario.</p> |
| 10 | <p><b>DESCRIPCIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL</b></p> <p>Deberá anotarse una breve descripción del riesgo operacional reportado.</p>   |

## Reporte R28 A 2813 – Actualización de Eventos de Pérdida por Riesgo Operacional

### R28 A 2813 Actualización de Eventos de Pérdida por Riesgo Operacional.

En este reporte se deberán registrar todos aquellos eventos de pérdida por riesgo operacional que hayan presentado una actualización o modificación y que hayan sido reportados previamente en el reporte "R28 A 2811 Eventos de Pérdida por Riesgo Operacional", como ejemplo de este tipo de casos están: i) aquellos eventos sencillos que se convierten en evento múltiple de un trimestre a otro, ii) cuando el monto de un evento sencillo presenta actualizaciones en el monto de la pérdida por riesgo operacional, gasto asociado o recuperación, etc.

En este reporte no se debe incluir correcciones a la información, contenida en el reporte "R28 A 2811 Eventos de Pérdida por Riesgo Operacional" de trimestres anteriores.

| <b>R28 A 2813 ACTUALIZACIÓN DE EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL</b> |  |
|--|--|
| <b>Columna</b>   | <b>Descripción</b>   |
| <b>SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE</b>                                     |  |
| 1  | <p><b>PERIODO</b></p> <p>Se refiere al periodo al que corresponde la información que se está reportando.</p> <p>Este dato se captura al momento de importar el documento en el Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información (SITI), por lo que no forma parte del archivo que envía la Entidad.</p>                                      |
| 2  | <p><b>CLAVE DE LA ENTIDAD</b></p> <p>Se refiere a la clave de la Entidad que está reportando la información, la cual debe seleccionarse del "Catálogo de Instituciones" disponible en el SITI.</p> <p>Este dato se captura en carátula al momento de importar el documento en el SITI, por lo que no forma parte del archivo que envía la Entidad.</p> |

| <b>R28 A 2813 ACTUALIZACIÓN DE EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL</b> |   |
|--|---|
| <b>Columna</b>   | <b>Descripción</b>  |
| 3  | <p><b>REPORTE</b></p> <p>Este dato corresponde a la clave del reporte que se está enviando, para efectos de este formulario se debe utilizar la clave 2813, misma que puede obtenerse del “Catálogo de Subreportes” disponible en el SITI.</p>  |
| <b>SECCIÓN ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL EVENTO DE RIESGO OPERACIONAL</b>       |   |
| 4  | <p><b>FECHA DE OCURRENCIA DEL EVENTO</b></p> <p>Fecha en que ocurrió el evento de pérdida por riesgo operacional. El formato deberá ser AAAAMMDD (año, mes, día).</p>   |
| 5  | <p><b>FECHA DE REGISTRO DEL EVENTO EN LA HERRAMIENTA ROP</b></p> <p>Fecha en que se registró en la herramienta de riesgo operacional el evento de pérdida por riesgo operacional. El formato deberá ser AAAAMMDD (año, mes, día).</p>   |
| 6  | <p><b>ULTIMA FECHA DE MODIFICACIÓN O REGISTRO DEL EVENTO</b></p> <p>Última fecha en la que se modificó o en su caso registró el evento de pérdida por riesgo operacional. El formato deberá ser AAAAMMDD (año, mes, día).</p>   |
| 7  | <p><b>FECHA CONTABLE DEL EVENTO</b></p> <p>Fecha en que se registró contablemente el quebranto provocado por el evento de pérdida por riesgo operacional. El formato deberá ser AAAAMMDD (año, mes, día).</p>   |
| 8  | <p><b>NÚMERO DE EVENTO SENCILLO</b></p> <p>Número asignado de forma consecutiva al evento de pérdida por riesgo operacional que presenta un solo impacto.</p>   |
| 9  | <p><b>NÚMERO DE EVENTO MÚLTIPLE</b></p> <p>Número asignado de forma consecutiva que agrupa varios eventos sencillos de pérdida por riesgo operacional que derivan de una misma causa. La numeración de evento múltiple es independiente de la numeración de evento sencillo. Deberá reportarse este campo en cero “0” únicamente cuando el evento no esté vinculado a otros eventos de ROP.</p> |
| 10   | <p><b>TIPO DE RIESGO OPERACIONAL</b></p> <p>Clave del tipo de riesgo operacional que corresponda al evento, de acuerdo al “Catálogo Tipo de Riesgo Operacional” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI. Cada evento de Riesgo Operacional deberá tener asociado un tipo de riesgo de pérdida señalado en este catálogo.</p>                        |
| 11   | <p><b>MONTO DE LA PÉRDIDA ACTUALIZADO</b></p> <p>Para aquellos eventos de pérdida por riesgo operacional que se hayan actualizado o modificado, deberá anotarse el monto total de pérdida o beneficio actualizado.</p> <p>En aquellos casos en que se tenga un beneficio se deberá anotar el monto del beneficio con signo negativo.</p>  |

| <b>R28 A 2813 ACTUALIZACIÓN DE EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL</b> |   |
|--|---|
| <b>Columna</b>   | <b>Descripción</b>  |
| 12   | <p><b>MONTO DEL GASTO ASOCIADO</b></p> <p>Monto total de los gastos adicionales en los que incurrió la Entidad como consecuencia de dicho evento.</p>   |
| 13   | <p><b>MONTO DE LA RECUPERACIÓN</b></p> <p>Monto total de las recuperaciones que pudieran haberse producido para dicho evento.</p>   |
| 14   | <p><b>NÚMERO DE LÍNEAS DE NEGOCIO AFECTADAS</b></p> <p>Número de líneas de negocio que fueron afectadas por el evento de pérdida por riesgo operacional.</p>  |
| 15   | <p><b>LÍNEA DE NEGOCIO CON MAYOR IMPACTO</b></p> <p>Clave que corresponda a la línea de negocio, de acuerdo al “Catálogo de Líneas de Negocio ROP” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI.</p>   |
| 16   | <p><b>NÚMERO DE PROCESOS AFECTADOS</b></p> <p>Número de procesos que fueron afectados por el evento de pérdida por riesgo operacional.</p>  |
| 17   | <p><b>PROCESO CON MAYOR IMPACTO</b></p> <p>Clave del proceso al que corresponde la información de acuerdo al “Catálogo Procesos ROP” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI. Es importante que se coloque el dígito cero “0” al inicio de la clave, en virtud de que este campo está definido como un dato alfanumérico.</p> |
| 18   | <p><b>NÚMERO DE PRODUCTOS AFECTADOS</b></p> <p>Número de productos que fueron afectados por el evento de pérdida por riesgo operacional.</p>  |
| 19   | <p><b>PRODUCTO CON MAYOR IMPACTO</b></p> <p>Clave que corresponda, de acuerdo al “Catálogo Productos ROP” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI.</p> <p>Es importante que se coloque el dígito cero “0” al inicio de la clave, en virtud de que este campo, está definido como un dato alfanumérico.</p>                    |
| 20   | <p><b>CANAL</b></p> <p>Deberá anotarse la clave que corresponda, de acuerdo al “Catálogo de Canales ROP” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI.</p>   |

| <b>R28 A 2813 ACTUALIZACIÓN DE EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL</b> |  |
|--|--|
| <b>Columna</b>   | <b>Descripción</b>   |
| 21   | <p><b>CAUSA</b></p> <p>Deberá anotarse la clave que corresponda, de acuerdo al “Catálogo Causas ROP” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI.</p>  |
| 22   | <p><b>REGISTRO CONTABLE</b></p> <p>Deberá anotarse la cuenta contable en la que se registró el impacto por el evento de pérdida por riesgo operacional.</p> <p>Para aquellos casos de eventos de pérdida por riesgo operacional que reciban un tratamiento especial como el caso de los fallos de riesgo de crédito y riesgo de mercado por causas atribuibles a riesgo operacional, se deberá anotar la cuenta o clave que la Entidad utilice para el control de este tipo de eventos y que no necesariamente se refiere a una cuenta contable del catálogo autorizado por la CNBV.</p> |
| 23   | <p><b>FOLIO DEL RIESGO OPERACIONAL R28 A 2812 ASOCIADO A LA PÉRDIDA</b></p> <p>Deberá anotarse el número de folio de riesgo operacional al que corresponde el evento de pérdida acorde al folio registrado en el reporte regulatorio “R28 A 2812 Estimación de Niveles de Riesgo Operacional”.</p> <p>En el caso de que el riesgo operacional corresponda a un riesgo nuevo que no ha sido informado previamente en el reporte R28 A 2812, se deberá considerar el folio con el cual se reportará este riesgo en el próximo envío del reporte regulatorio R28 A-2812.</p>                |
| 23   | <p><b>TIPO DE RIESGO ASOCIADO</b></p> <p>Deberá anotarse la clave que corresponda, de acuerdo al “Catálogo Tipo de Impacto” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI.</p>   |

## **Reporte R28 A 2814 – Asignación de Método Estándar Riesgo Operacional y Estándar Alternativo**

### **R28 A 2814 Asignación Método Estándar Riesgo Operacional y Estándar Alternativo.**

En este reporte se solicita información referente al número y concepto de las cuentas contables y la asignación de los saldos por línea de negocio que componen cada cuenta contable.

En caso de que una cuenta esté asignada a dos o más líneas de negocio se deberá anotar un registro por cada una de estas líneas indicando el porcentaje que éste representa del saldo de la cuenta a nivel 1 del catálogo mínimo emitido por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

| <b>R28 A 2814 ASIGNACIÓN MÉTODO ESTÁNDAR RIESGO OPERACIONAL Y ESTÁNDAR ALTERNATIVO</b> |   |
|--|---|
| <b>Columna</b>   | <b>Descripción</b>  |
| <b>SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE</b>   |   |
| 1  | <p><b>PERIODO</b></p> <p>Se refiere al periodo al que corresponde la información que se está reportando.</p> <p>Este dato se captura al momento de importar el documento en el Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información (SITI), por lo que no forma parte del archivo que envía la Entidad.</p>   |
| 2  | <p><b>CLAVE DE LA ENTIDAD</b></p> <p>Se refiere a la clave de la Entidad que está reportando la información, la cual debe seleccionarse del “Catálogo de Instituciones” disponible en el SITI.</p> <p>Este dato se captura en carátula al momento de importar el documento en el SITI, por lo que no forma parte del archivo que envía la Entidad.</p>  |
| 3  | <p><b>REPORTE</b></p> <p>Este dato corresponde a la clave del reporte que se está enviando, para efectos de este reporte se debe utilizar la clave 2814, misma que puede obtenerse del “Catálogo de Subreportes” disponible en el SITI.</p>   |
| <b>SECCIÓN DE ASIGNACIÓN A LA LÍNEA DE NEGOCIO DE LA ESTRUCTURA CONTABLE</b>           |   |
| 4  | <p><b>PERIODO DEL REGISTRO CONTABLE</b></p> <p>Fecha de cierre de mes de la información contable que se está reportando. El formato deberá ser AAAAMMDD (año, mes, día).</p>  |
| 5  | <p><b>NÚMERO DE CUENTA CONTABLE</b></p> <p>Cuenta contable asociada al ingreso o gasto de la línea de negocio para el caso del Método Estándar; para el caso del Método Estándar Alternativo se deberá también anotar la cuenta contable correspondiente a los préstamos o anticipos de la cartera de crédito minorista o comercial.</p> <p>Nota: La estructura contable debe respetar la nomenclatura del catálogo mínimo emitido por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).</p> |
| 6  | <p><b>CONCEPTO DE LA CUENTA CONTABLE</b></p> <p>Clave del concepto al que está relacionada la cuenta contable de la columna 5, de acuerdo al “Catálogo de Conceptos” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI.</p>   |
| 7  | <p><b>LÍNEA DE NEGOCIO ASIGNACIÓN</b></p> <p>Clave de la línea de negocio a la que pertenece la actividad asociada al registro contable, de acuerdo al “Catálogo de Líneas de Negocio ROP Asignación” contenido en el Anexo 2 de este instructivo y también disponible en el sistema SITI.</p>  |

|   |  |
|---|--|
| 8 | <p><b>SALDO DE LA CUENTA CONTABLE</b></p> <p>Saldo acumulado considerado por línea de negocio de las cuentas contables de ingresos y gastos correspondientes al Método Estándar, adicionalmente para el Método Estándar Alternativo deberá anotarse el monto de los préstamos o anticipos de la cartera de crédito minorista y comercial.</p>  |
| 9 | <p><b>PORCENTAJE QUE APORTA CADA LÍNEA DE NEGOCIO</b></p> <p>Porcentaje que cada línea de negocio representa del saldo total de la cuenta contable a nivel 1 del catálogo mínimo, emitido por la CNBV.</p> <p>Deberá reportarse el porcentaje expresado en base cien, con seis decimales, redondeados y sin el signo de porcentaje (%) ejemplo: 58.75899587% se deberá anotar 58.758996.</p> |

Las Entidades, reportarán la información que se indica en los presentes reportes, ajustándose a las características y especificaciones que para efectos de llenado y envío de información, se presentan en el Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información (SITI) o en el que en su caso dé a conocer la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

## Definición del Documento

### Reporte R28 A 2811 Eventos de Pérdida por Riesgo Operacional

| ORDEN   | NOMBRE  | TIPO         | LONGITUD | FORMATO DE CAPTURA |
|---|---|--------------|----------|--------------------|
| <b>I. SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE</b>               |   |              |          |                    |
| 1   | PERIODO   | Numérico     | 6        | AAAAMM             |
| 2   | CLAVE DE LA ENTIDAD   | Alfanumérico | 6        | XXXXXX             |
| 3   | REPORTE   | Numérico     | 4        | ####               |
| <b>II. SECCIÓN DATOS DEL EVENTO DE RIESGO OPERACIONAL</b> |   |              |          |                    |
| 4   | FECHA DE OCURRENCIA DEL EVENTO                                | Numérico     | 8        | AAAAMMDD           |
| 5   | FECHA DE REGISTRO DEL EVENTO EN LA HERRAMIENTA ROP            | Numérico     | 8        | AAAAMMDD           |
| 6   | FECHA CONTABLE DEL EVENTO                                     | Numérico     | 8        | AAAAMMDD           |
| 7   | NÚMERO DE EVENTO SENCILLO                                     | Numérico     | 21       | #####              |
| 8   | NÚMERO DE EVENTO MÚLTIPLE                                     | Numérico     | 21       | #####              |
| 9   | TIPO DE RIESGO OPERACIONAL                                    | Numérico     | 4        | ####               |
| 10  | MONTO DE LA PÉRDIDA   | Numérico     | 21       | #####.##           |
| 11  | MONTO DEL GASTO ASOCIADO                                      | Numérico     | 21       | #####.##           |
| 12  | MONTO DE LA RECUPERACIÓN                                      | Numérico     | 21       | #####.##           |
| 13  | NÚMERO DE LÍNEAS DE NEGOCIO AFECTADAS                         | Numérico     | 3        | ###                |
| 14  | LÍNEA DE NEGOCIO CON MAYOR IMPACTO                            | Numérico     | 3        | ###                |
| 15  | NÚMERO DE PROCESOS AFECTADOS                                  | Numérico     | 4        | ####               |
| 16  | PROCESO CON MAYOR IMPACTO                                     | Numérico     | 3        | ###                |
| 17  | NÚMERO DE PRODUCTOS AFECTADOS                                 | Numérico     | 5        | #####              |
| 18  | PRODUCTO CON MAYOR IMPACTO                                    | Numérico     | 4        | ####               |
| 19  | CANAL   | Numérico     | 3        | ###                |
| 20  | CAUSA   | Numérico     | 3        | ###                |
| 21  | REGISTRO CONTABLE   | Numérico     | 25       | #####              |
| 22  | FOLIO DEL RIESGO OPERACIONAL R28 A 2812 ASOCIADO A LA PÉRDIDA | Numérico     | 21       | #####              |
| 23  | TIPO DE RIESGO ASOCIADO                                       | Numérico     | 3        | ###                |

## Reporte R28 A 2812 Estimación de Niveles de Riesgo Operacional

| ORDEN  | NOMBRE                             | TIPO         | LONGITUD | FORMATO DE CAPTURA |
|--|------------------------------------|--------------|----------|--------------------|
| <b>I. SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE</b>                              |                                    |              |          |                    |
| 1  | PERIODO                            | Numérico     | 6        | AAAAMM             |
| 2  | CLAVE DE LA ENTIDAD                | Alfanumérico | 6        | XXXXXX             |
| 3  | REPORTE                            | Numérico     | 4        | ####               |
| <b>II. SECCIÓN DE LEVANTAMIENTO DE RIESGOS OPERACIONALES EN PROCESOS</b> |                                    |              |          |                    |
| 4  | FOLIO DEL RIESGO OPERACIONAL       | Numérico     | 21       | #####              |
| 5  | PRODUCTO                           | Numérico     | 4        | ####               |
| 6  | PROCESO                            | Numérico     | 3        | ###                |
| 7  | LÍNEA DE NEGOCIO                   | Numérico     | 3        | ###                |
| 8  | TIPO DE RIESGO OPERACIONAL         | Numérico     | 4        | ####               |
| 9  | CALIFICACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL | Numérico     | 1        | #                  |
| 10   | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL | Alfanumérico | 200      | XXXXXXXXXX         |

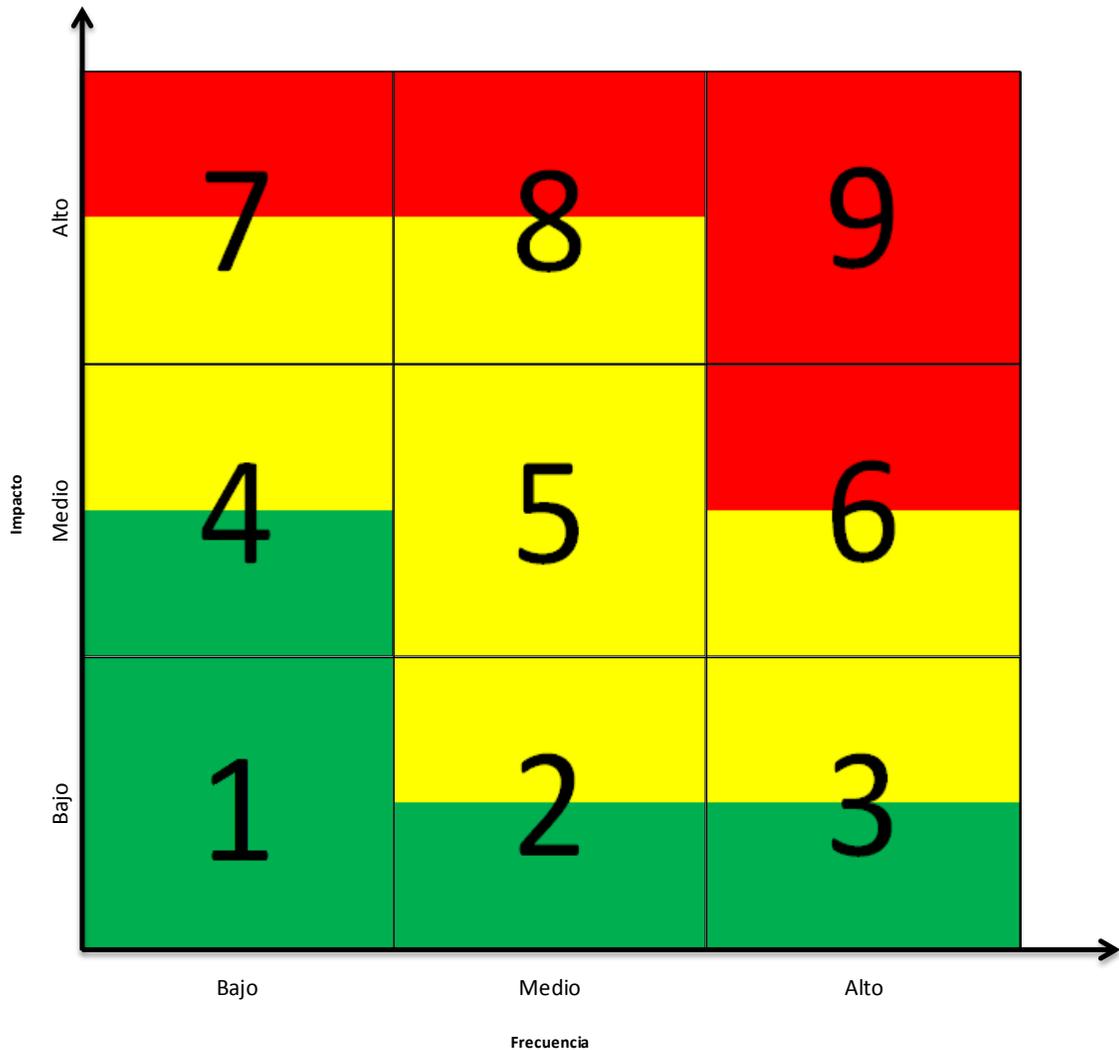
## Reporte R28 A 2813 Actualización de Eventos de Pérdida por Riesgo Operacional

| ORDEN   | NOMBRE  | TIPO         | LONGITUD | FORMATO DE CAPTURA |
|---|---|--------------|----------|--------------------|
| <b>I. SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE</b>                                   |   |              |          |                    |
| 1   | PERIODO   | Numérico     | 6        | AAAAMM             |
| 2   | CLAVE DE LA ENTIDAD   | Alfanumérico | 6        | XXXXXX             |
| 3   | REPORTE   | Numérico     | 4        | ####               |
| <b>II. SECCIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL EVENTO DE RIESGO OPERACIONAL</b> |   |              |          |                    |
| 4   | FECHA DE OCURRENCIA DEL EVENTO                                | Numérico     | 8        | AAAAMMDD           |
| 5   | FECHA DE REGISTRO DEL EVENTO EN LA HERRAMIENTA ROP            | Numérico     | 8        | AAAAMMDD           |
| 6   | ULTIMA FECHA DE MODIFICACIÓN O REGISTRO DEL EVENTO            | Numérico     | 8        | AAAAMMDD           |
| 7   | FECHA CONTABLE DEL EVENTO                                     | Numérico     | 8        | AAAAMMDD           |
| 8   | NÚMERO DE EVENTO SENCILLO                                     | Numérico     | 21       | #####              |
| 9   | NÚMERO DE EVENTO MÚLTIPLE                                     | Numérico     | 21       | #####              |
| 10  | TIPO DE RIESGO OPERACIONAL                                    | Numérico     | 4        | ####               |
| 11  | MONTO DE LA PÉRDIDA ACTUALIZADO                               | Numérico     | 21       | #####.##           |
| 12  | MONTO DEL GASTO ASOCIADO                                      | Numérico     | 21       | #####.##           |
| 13  | MONTO DE LA RECUPERACIÓN                                      | Numérico     | 21       | #####.##           |
| 14  | NÚMERO DE LÍNEAS DE NEGOCIO AFECTADAS                         | Numérico     | 3        | ###                |
| 15  | LÍNEA DE NEGOCIO CON MAYOR IMPACTO                            | Numérico     | 3        | ###                |
| 16  | NÚMERO DE PROCESOS AFECTADOS                                  | Numérico     | 4        | ####               |
| 17  | PROCESO CON MAYOR IMPACTO                                     | Numérico     | 3        | ###                |
| 18  | NÚMERO DE PRODUCTOS AFECTADOS                                 | Numérico     | 5        | #####              |
| 19  | PRODUCTO CON MAYOR IMPACTO                                    | Numérico     | 4        | ####               |
| 20  | CANAL   | Numérico     | 3        | ###                |
| 21  | CAUSA   | Numérico     | 3        | ###                |
| 22  | REGISTRO CONTABLE   | Numérico     | 25       | #####              |
| 22  | FOLIO DEL RIESGO OPERACIONAL R28 A 2812 ASOCIADO A LA PÉRDIDA | Numérico     | 21       | #####              |
| 23  | TIPO DE RIESGO ASOCIADO                                       | Numérico     | 3        | ###                |

Reporte R28 A 2814 Asignación Método Estándar Riesgo Operacional y Estándar Alternativo

| ORDEN  | NOMBRE                                      | TIPO         | LONGITUD | FORMATO DE CAPTURA |
|--|---|--------------|----------|--------------------|
| <b>I. SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL REPORTE</b>                                      |   |              |          |                    |
| 1  | PERIODO                                     | Numérico     | 6        | AAAAMM             |
| 2  | CLAVE DE LA ENTIDAD                         | Alfanumérico | 6        | XXXXXX             |
| 3  | REPORTE                                     | Numérico     | 4        | ####               |
| <b>II. SECCIÓN DE ASIGNACIÓN A LA LÍNEA DE NEGOCIO DE LA ESTRUCTURA CONTABLE</b> |   |              |          |                    |
| 4  | PERIODO DEL REGISTRO CONTABLE               | Numérico     | 8        | AAAAMMDD           |
| 5  | NÚMERO DE CUENTA CONTABLE                   | Numérico     | 12       | #####              |
| 6  | CONCEPTO DE LA CUENTA CONTABLE              | Numérico     | 200      | XXXXXXXXXX         |
| 7  | LÍNEA DE NEGOCIO ASIGNACIÓN                 | Numérico     | 3        | ###                |
| 8  | SALDO DE LA CUENTA CONTABLE                 | Numérico     | 21       | #####.##           |
| 9  | PORCENTAJE QUE APORTA CADA LÍNEA DE NEGOCIO | Numérico     | 10       | ###.#####          |

## Anexo 1- Calificación de Riesgo



Cada Entidad será la encargada de determinar el nivel de impacto - frecuencia para cada una de las calificaciones, el cual deberá ser acorde con sus características.

La calificación de riesgo estará asociada a la relación entre frecuencia e impacto estimados acorde con las siguientes definiciones.

## **Frecuencia**

Para determinar la frecuencia deberán considerarse las calificaciones señaladas a continuación:

|   |
|---|
| <b>ALTO/<br/>MUY PROBABLE/<br/>CASI CERTEZA</b> |
| <b>MEDIO/<br/>PROBABLE</b>                      |
| <b>BAJO/<br/>POSIBLE</b>                        |

## **Impacto**

Para determinar el impacto deberán considerarse las calificaciones señaladas a continuación:

|              |
|--------------|
| <b>ALTA</b>  |
| <b>MEDIA</b> |
| <b>BAJO</b>  |

## Anexo 2 – Catálogos

### TIPO DE RIESGO OPERACIONAL

#### Catálogo Tipo de Riesgo Operacional:

| Tipo de Riesgo Operacional |  |  |
|----------------------------|--|--|
| Clave                      | Descripción  |  |
| 1100                       | Actividad no autorizada  | Fraude interno   |
| 1200                       | Hurto y fraude interno   |  |
| 1300                       | Vulnerabilidad a la seguridad de los sistemas                                      |  |
| 2100                       | Hurto y fraude externos  | Fraude externo   |
| 2200                       | Violación a la seguridad de los sistemas   |  |
| 2300                       | Fraude con tarjetas bancarias  |  |
| 3100                       | Deficiencias en la gestión de las relaciones laborales                             | Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo |
| 3200                       | Incumplimiento de higiene y seguridad en el trabajo                                |  |
| 3300                       | Discriminación laboral, difamación y acoso personal.                               |  |
| 4100                       | Adecuación, divulgación de información y confianza                                 | Clientes, productos y prácticas empresariales            |
| 4200                       | Prácticas empresariales, de mercado o comerciales improcedentes o impropias        |  |
| 4300                       | Productos defectuosos  |  |
| 4400                       | Selección, patrocinio y riesgos  |  |
| 4500                       | Asesoramiento deficiente a los clientes  |  |
| 5100                       | Acontecimientos y desastres naturales  | Eventos externos   |
| 5200                       | Acontecimientos o siniestros provocados  |  |
| 6100                       | Hardware   | Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas       |
| 6200                       | Software   |  |
| 6300                       | Telecomunicaciones   |  |
| 6400                       | Interrupción, incidencias en el suministro   |  |
| 7100                       | Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones                                | Ejecución, entrega y gestión de procesos                 |
| 7200                       | Seguimiento y presentación de informes   |  |
| 7300                       | Deficiencias en el proceso de aceptación de clientes, documentación y contratación |  |
| 7400                       | Errores en la gestión de cuentas de clientes                                       |  |
| 7500                       | Pérdidas derivadas del incumplimiento de la normativa                              |  |
| 7600                       | Fallos de contrapartes distintas de clientes                                       |  |
| 7700                       | Distribuidores y proveedores/Subcontratación                                       |  |
| 7800                       | Controles deficientes  |  |

**Definiciones:**

| <b>Descripción Clases de Eventos por Tipo de Riesgo</b>                |  |  |
|--|--|--|
| <b>TIPO</b>  | <b>SUBTIPO</b>   | <b>CLASES DE EVENTOS</b>   |
| Fraude Interno   | Actividades no Autorizadas                                   | Uso indebido de facultades y poderes   |
|  |  | Operaciones no reveladas (intencionalmente)  |
|  |  | Operaciones no autorizadas (con pérdidas pecuniarias)  |
|  |  | Valoración errónea de posiciones (intencional)   |
|  | Hurto y Fraude Internos                                      | Fraude / fraude crediticio / depósitos sin valor   |
|  |  | Hurto / extorsión / malversación / robo  |
|  |  | Apropiación indebida de activos  |
|  |  | Destrucción dolosa de activos  |
|  |  | Falsificación Interna  |
|  |  | Utilización de cheques sin fondos  |
|  |  | Contrabando  |
|  |  | Apropiación de cuentas, de identidad, entre otros  |
|  |  | Incumplimiento / evasión de impuestos (intencional)  |
|  |  | Soborno / cohecho  |
|  | Abuso de información privilegiada (no a favor de la empresa) |  |
|  | Seguridad de los Sistemas                                    | Vulneración de sistemas de seguridad   |
| Daños por ataques informáticos   |  |  |
| Robo de información (con pérdidas pecuniarias)                         |  |  |
| Utilización inadecuada de claves de acceso y/o niveles de autorización |  |  |
| Fraude Externo   | Asalto o Robo  | Asalto / hurto / robo / estafa / extorsión / soborno   |
|  | Suplantación de Identidad                                    | Falsificación Externa / Suplantación de personalidad   |
|  | Fraude Externo   | Utilización fraudulenta de cheques   |
|  |  | Uso y/o divulgación de información privilegiada  |
|  |  | Espionaje industrial   |
|  |  | Contrabando  |
|  | Seguridad de los Sistemas                                    | Vulneración de sistemas de seguridad   |
|  |  | Daños por ataques informáticos   |
|  |  | Robo de información (con pérdidas pecuniarias)   |
|  |  | Utilización inadecuada de claves de acceso y/o niveles de autorización                                   |
| Relaciones Laborales y Seguridad en el Puesto de Trabajo               | Relaciones Laborales   | Cuestiones relativas a la remuneración, prestaciones sociales, extinción de contratos y recursos humanos |
|  |  | Organización laboral   |
|  | Higiene y Seguridad en el Trabajo                            | Responsabilidad en general   |
|  |  | Casos relacionados con las normas de higiene y seguridad en el trabajo                                   |
|  |  | Indemnización a los trabajadores   |
|  | Diversidad y Discriminación                                  | Todo tipo de discriminación  |
|  |  | Invasión a la intimidad y/o acoso  |
| Clientes, Productos y Prácticas Empresariales                          | Adecuación, Divulgación de Información y Confianza           | Abusos de confianza / incumplimiento de pautas   |
|  |  | Aspectos de adecuación / divulgación de información  |
|  |  | Quebrantamiento de la privacidad de información sobre clientes minoristas                                |
|  |  | Quebrantamiento de privacidad  |
|  |  | Ventas agresivas   |
|  |  | Confusión de cuentas   |
| Abuso de información confidencial                                      |  |  |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  |   | Responsabilidad del prestamista                                 |  |
|  | Prácticas Empresariales o de Mercado Improcedentes    | Prácticas restrictivas de la competencia                        |  |
|  |   | Prácticas comerciales / de mercado improcedentes                |  |
|  |   | Manipulación del mercado  |  |
|  |   | Abuso de información privilegiada (a favor de la empresa)       |  |
|  |   | Actividades no autorizadas                                      |  |
|  |   | Lavado de dinero  |  |
|  |   | Productos Defectuosos   | Defectos del producto  |
|  | Error de los modelos                                  |   |  |
|  | Selección, Patrocinio y Riesgos                       | Ausencia de investigación a clientes conforme a las directrices |  |
|  | Actividades de Asesoramiento                          | Litigios sobre resultados de las actividades de asesoramiento   |  |
| Desastres naturales y otros acontecimientos        | Desastres y otros Acontecimientos                     | Pérdidas por desastres naturales                                |  |
|  |   | Pérdidas por causas externas (terrorismo, vandalismo)           |  |
| Incidencias en el Negocio y Fallos en los Sistemas | Sistemas  | Hardware  |  |
|  |   | Software  |  |
|  |   | Telecomunicaciones  |  |
|  |   | Interrupción / incidencias en el suministro                     |  |
| Ejecución, Entrega y Gestión de Procesos           | Recepción, Ejecución y Mantenimiento de Operaciones   | Comunicación defectuosa   |  |
|  |   | Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga      |  |
|  |   | Incumplimiento de plazos o de responsabilidades                 |  |
|  |   | Ejecución errónea de modelos / sistemas                         |  |
|  |   | Error contable / atribución a instituciones erróneas            |  |
|  |   | Errores en otras tareas   |  |
|  |   | Fallo en la entrega   |  |
|  |   | Fallo en la gestión del colateral                               |  |
|  | Mantenimiento de datos de referencia                  |   |  |
|  | Seguimiento y Presentación de Informes                |   | Incumplimiento de la obligación de informar  |
|  |   |   | Inexactitud de informes externos (con generación de pérdidas)  |
|  | Aceptación de Clientes y Documentación                |   | Inexistencia de autorizaciones / rechazos de clientes  |
|  |   |   | Documentos jurídicos inexistentes / incompletos  |
|  |   |   | Errores en los contratos (diseño deficiente, errores tipográficos, cláusulas erróneas, entre otros.) |
|  | Gestión de Cuentas de Clientes                        |   | Acceso no autorizado a cuentas   |
|  |   |   | Registros incorrectos de clientes (con generación de pérdidas)                                       |
|  |   |   | Pérdida o daño de activos de clientes por negligencia  |
|  | Pérdidas derivadas del incumplimiento de la Normativa |   | De la normativa fiscal   |
|  |   |   | De la normativa bancaria   |
|  |   |   | De otras normas  |
|  | Contrapartes Comerciales                              |   | Fallos de contrapartes distintas de clientes   |
|  |   |   | Otros litigios con contrapartes distintas de clientes  |
|  |   |   | Errores en los contratos (diseño deficiente, errores tipográficos, cláusulas erróneas, entre otros)  |
|  | Distribuidores y Proveedores                          |   | Subcontratación  |
|  |   |   | Litigios con distribuidores  |
|  |   |   | Errores en los contratos (diseño deficiente, errores tipográficos, cláusulas erróneas, entre otros)  |

## LÍNEAS DE NEGOCIO

### Catálogo de Líneas de Negocio ROP:

| Líneas de Negocio ROP |   |                           |
|-----------------------|---|---------------------------|
| Clave                 | Descripción                                   |                           |
| 101                   | Finanzas corporativas                         | Finanzas Corporativas     |
| 102                   | Finanzas de Administraciones locales/públicas |                           |
| 103                   | Banca de inversión                            |                           |
| 104                   | Servicios de consultoría                      |                           |
| 201                   | Compras y ventas                              | Negociación Y Ventas      |
| 202                   | Formación de mercado                          |                           |
| 203                   | Posiciones propias                            |                           |
| 204                   | Tesorería                                     |                           |
| 301                   | Banca minorista                               | Banca Minorista           |
| 302                   | Banca privada o patrimonial                   |                           |
| 303                   | Servicios de tarjetas                         |                           |
| 401                   | Banca comercial                               | Banca Comercial           |
| 501                   | Clientes externos                             | Pago Y Liquidación        |
| 601                   | Custodia                                      | Servicios De Agencia      |
| 602                   | Agencia para empresas                         |                           |
| 603                   | Fideicomisos de empresas                      |                           |
| 701                   | Administración discrecional de fondos         | Administración De Activos |
| 702                   | Administración no discrecional de fondos      |                           |
| 801                   | Operaciones de corretaje al menudeo           | Intermediación Minorista  |

### Definiciones:

| Descripción Actividades Asociadas a Líneas de Negocio |   |  |
|---|---|--|
|   | LÍNEA DE NEGOCIO                                | GRUPOS DE ACTIVIDADES  |
| <b>Finanzas corporativas</b>                          | Finanzas corporativas                           | Fusiones y adquisiciones, suscripción de emisiones, privatizaciones, bursatilizaciones, servicio de estudios, deuda, acciones, sindicaciones, ofertas públicas iniciales, colocaciones privadas en mercados secundarios  |
|   | Finanzas de Administraciones locales / públicas |  |
|   | Banca de inversión                              |  |
|   | Servicios de consultoría                        |  |
| <b>Negociación y ventas</b>                           | Compras y ventas                                | Renta fija, renta variable, divisas, crédito, posiciones propias en valores, préstamo de valores, reportos y operaciones similares, operaciones financieras derivadas, intermediación y servicios adicionales, y deuda   |
|   | Formación de mercado                            |  |
|   | Posiciones propias                              |  |
|   | Tesorería                                       |  |
| <b>Banca minorista</b>                                | Banca minorista                                 | Créditos y depósitos de clientes minoristas, servicios bancarios, fideicomisos y testamentarias.<br>Créditos y depósitos de clientes de banca privada o patrimonial, servicios bancarios, fideicomisos y testamentarias, y asesoría de inversión. Tarjetas de empresa / comerciales, de marca privada y minoristas |
|   | Banca privada o patrimonial                     |  |
|   | Servicios de tarjetas                           |  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Banca comercial</b>  | Banca comercial  | Financiamiento de proyectos, bienes raíces, financiamiento de exportaciones, financiamiento comercial, factoraje, arrendamiento financiero, préstamo, garantías, letras de cambio |
| <b>Pago y liquidación</b>   | Clientes externos  | Pagos y cobranzas, transferencia de fondos, compensación y liquidación  |
| <b>Servicios de agencia</b>   | Custodia   | Depósitos en custodia, certificados de depósito, operaciones de sociedades (clientes) para préstamo de valores<br>Agentes de emisiones y pagos                                    |
|   | Agencia para empresas  |   |
|   | Fideicomisos de empresas                                       |   |
| <b>Administración de activos</b>                                      | Administración discrecional de fondos                          | Agrupados, segregados, minoristas, institucionales, cerrados, abiertos, participaciones accionarias   |
|   | Administración no discrecional de fondos                       | Agrupados, segregados, minoristas, institucionales, de capital fijo, de capital variable  |
| <b>Intermediación minorista / operaciones de corretaje al menudeo</b> | Intermediación minorista / operaciones de corretaje al menudeo | Recepción, registro, ejecución y asignación   |

## PROCESO

### Catálogo Procesos ROP:

| <b>Procesos ROP</b> |  |                          |
|---------------------|--|--------------------------|
| <b>Clave</b>        | <b>Descripción</b>   |                          |
| <b>010</b>          | Desarrollo, Diseño, y Mantenimiento de Productos & Servicios               | Negocio                  |
| <b>020</b>          | Mercado de Productos y Servicios   |                          |
| <b>030</b>          | Vender o alcanzar acuerdos para Conductas Específicas en los Negocios      |                          |
| <b>040</b>          | Asumir y mantener Clientes/Usuarios, Contrapartes & Relaciones de Comercio |                          |
| <b>050</b>          | Captura y Documentación de Operaciones                                     |                          |
| <b>060</b>          | Entrega productos y servicios  |                          |
| <b>070</b>          | Operaciones Contables  |                          |
| <b>100</b>          | Administración de Recursos Humanos   | Corporativos             |
| <b>110</b>          | Administración de Información Tecnológica                                  |                          |
| <b>120</b>          | Reporte de Gestión Financiera y Tributación                                |                          |
| <b>130</b>          | Gestión de Capital, Fondos y Liquidez                                      |                          |
| <b>140</b>          | Gestión de Proveedores y Servicios "Outsourcing"                           |                          |
| <b>150</b>          | Administración de los Bienes e Instalaciones Físicas                       |                          |
| <b>160</b>          | Gestionar el cumplimiento, Legal, Gobierno Corporativo y Auditoría         |                          |
| <b>170</b>          | Administración de Sistemas de Riesgo                                       | Procesos no Relacionados |
| <b>200</b>          | Situaciones en las que no está implicando ningún proceso específico        |                          |

## Definiciones:

| Definición de los Procesos Asociados a los Eventos |  |   |
|--|--|---|
| ÁMBITO   | PROCESO  | DEFINICIÓN  |
| <b>Negocio</b>                                     | Desarrollo, Diseño, y Mantenimiento de Productos & Servicios   | Identificar, diseñar, producir y mantener nuevos productos financieros, servicios y capacidades de negocios, incluyendo los modelos y metodologías en que se basan  |
|  | Mercado de Productos y Servicios   | Promover la empresa y sus productos y servicios a través de marketing o publicidad, incluyendo la producción de tasas estándar, tasas, cambios y precios de productos específicos y servicios generales   |
|  | Vender o alcanzar acuerdos para Conductas Específicas en los Negocios  | Concerniente a la venta de productos específicos o de los servicios que se ofrecen a los clientes individuales incluyendo la cotización de honorarios firmes o indicativos, tasas, cargos o similares con la intención de concluir un acuerdo específico para la venta de productos específicos o prestación de servicios |
|  | Asumir y mantener Clientes / Usuarios, Contrapartes & Relaciones de Comercio   | Referente a mantener el cliente o las cuentas de las contrapartes, incluidos los relacionados con la debida diligencia, datos y documentación   |
|  | Captura y Documentación de Operaciones   | Condiciones específicas del registro de las transacciones y las instrucciones de los sistemas de procesamiento de la empresa; también producen documentos de transacción relacionada  |
|  | Entrega productos y servicios  | Ofrecer o cumplir productos y servicios, incluida en la configuración y mantenimiento de transacciones y acuerdos necesarios y acordados no transacción servicios financieros   |
|  | Operaciones Contables  | Registro de Operaciones y/o información de la posición de la empresa en los libros (mayor) y registros contables  |
| <b>Corporativos</b>                                | Administración de Recursos Humanos   | Gestión de los recursos humanos, además de las funciones de gestión de negocios   |
|  | Administración de Información Tecnológica  | Adquirir, diseñar y/o desarrollar información tecnológica y aplicar medidas de seguridad y respuesta a incidentes   |
|  | Reporte de Gestión Financiera y Tributación  | Realizar la Informes financieros y de control, basado (pero sin incluir) en las entradas al libro mayor durante la operación contable   |
|  | Gestión de Capital, Fondos y Liquidez  | Administrar las cuentas de capital de la empresa, la liquidez y el balance  |
|  | Gestión de Proveedores y Servicios Outsourcing   | Selección, embarque, gestión y supervisión de vendedores y proveedores de servicios outsourcing   |
|  | Administración de los Bienes e Instalaciones Físicas   | Suministro y gestión física de las instalaciones, equipos y entornos de trabajo seguro  |
|  | Gestionar el cumplimiento, Legal, Gobierno Corporativo y Auditoria   | Establecer y mantener políticas de la empresa, normas, procedimientos, códigos de conducta, y el cumplimiento de controles asociados a los procedimientos de prueba   |
| Administración de Sistemas de Riesgo               | Establecer procesos de gestión de riesgos y metodologías (aparte del proceso de trabajo habitual y los controles de supervisión) para registrar, controlar, evaluar o administrar la exposición al riesgo dentro de la empresa |   |
| <b>Procesos no Relacionados</b>                    | Situaciones en las que no está implicando ningún proceso específico  | Se usa para situaciones en las que no está implicando ningún proceso específico   |

**PRODUCTO**  
**Catálogo Productos ROP:**

| <b>Productos ROP</b> |  |   |
|----------------------|--|---|
| <b>Clave</b>         | <b>Descripción</b>   |   |
| 0101                 | Emisión de Acciones  | Gestión Financiera                        |
| 0102                 | Emisión de Bonos   |   |
| 0103                 | Productos Estructurados de Emisión   |   |
| 0104                 | Bursatilización  |   |
| 0105                 | Colocaciones Privadas  |   |
| 0106                 | Sindicaciones  |   |
| 0201                 | Fusiones y Adquisiciones   | Asesoría Financiera                       |
| 0202                 | Servicios de Asesoría Corporativa  |   |
| 0301                 | Renta Fija   | Tesorería y Mercados                      |
| 0302                 | Renta Variable   |   |
| 0303                 | Divisas y mercados monetarios  |   |
| 0304                 | Préstamos de Valores   |   |
| 0305                 | Fondos de Inversión  |   |
| 0306                 | OTC y Productos Derivados  |   |
| 0401                 | Tarjetas de Crédito  | Clientes Minoristas                       |
| 0402                 | Préstamos para compra de vehículos   |   |
| 0403                 | Arrendamiento de Vehículos   |   |
| 0404                 | Hipotecas  |   |
| 0405                 | Préstamos Garantizados y Líneas de Crédito   |   |
| 0406                 | Otros Préstamos de Consumo con Garantía  |   |
| 0407                 | Otros Préstamos de Consumo sin Garantía  |   |
| 0408                 | Otros Arrendamientos de Consumo  |   |
| 0409                 | Cartas de Crédito y Créditos garantizados  |   |
| 0501                 | Préstamos Comercial e Industrial   | Clientes Mayoristas                       |
| 0502                 | Préstamos Bienes Raíces  |   |
| 0503                 | Préstamos para la Construcción, Adquisición y Desarrollo                                   |   |
| 0504                 | Arrendamiento Comercial  |   |
| 0505                 | Servicios y Funciones de las Tarjetas de Crédito   |   |
| 0506                 | Préstamos para Proyectos de Financiamiento   |   |
| 0507                 | Cartas de Crédito, Certificados Bancarios  |   |
| 0508                 | Factoraje  |   |
| 0601                 | Cuenta Corriente   | Depósitos                                 |
| 0602                 | Depósitos a Plazo, Certificados de Depósito y Certificados de Inversión Garantizados, etc. |   |
| 0603                 | Depósitos a la Vista   |   |
| 0604                 | Depósitos a Plazo Fijo   |   |
| 0605                 | Productos de Inversión con Renta Variable  |   |
| 0606                 | Tarjeta de Débito  |   |
| 0701                 | De Clientes: Edo. Cuenta Bancarios, Domiciliaciones, Transferencias, etc.                  | Admón. de efectivo, pagos y liquidaciones |
| 0702                 | Empresas: Edo. Cuenta, Cuentas por Cobrar, Domiciliaciones, Transferencias, Giros, etc.    |   |
| 0703                 | Pagos manuales: Cheques de Viajero, Órdenes de Pago, Instrucciones de Pago vía Fax, etc.   |   |
| 0704                 | Letras de Cambio, Cheques de Caja, Notas de Crédito.                                       |   |
| 0705                 | Liquidación  |   |

|             |   |                                     |
|-------------|---|-------------------------------------|
| <b>0801</b> | Servicios de Custodia                         | Gestión de Fideicomisos e Inversión |
| <b>0802</b> | Fideicomisos Corporativos                     |                                     |
| <b>0803</b> | Intermediación Primaria "Fondos de Cobertura" |                                     |
| <b>0804</b> | Planeación Financiera y Patrimonial           |                                     |
| <b>0805</b> | Gestión discrecional de carteras              |                                     |
| <b>0806</b> | Servicios de Ejecución                        |                                     |
| <b>0807</b> | Asesor de Gestión de la Cartera               |                                     |
| <b>0901</b> | Administración de Fondos                      | Productos de Inversión              |
| <b>0902</b> | Gestión de Activos Institucionales            |                                     |
| <b>2001</b> | Otros   | Productos no Bancarios              |

### Definiciones:

| TABLA 4 Producto            |                                    |  |
|-----------------------------|------------------------------------|--|
| PRODUCTO / SERVICIO         | SUBTIPO                            | DEFINICIÓN   |
| <b>Gestión Financiera</b>   | Emisión de Acciones                | Prestación de Servicios relacionados con la Oferta pública inicial o posterior en el mercado de inversión de capital para cualquier empresa              |
|                             | Emisión de Bonos                   | Prestación de Servicios relacionados con la emisión y colocación de la deuda en el mercado, para cualquier Entidad emisora                               |
|                             | Productos Estructurados de Emisión | Prestación de Servicios relacionados con la emisión y colocación de productos financieros estructurados  |
|                             | Bursatilización                    | Prestación de Servicios relacionados con la emisión y colocación de Bursatilizaciones  |
|                             | Colocaciones Privadas              | Gestión de una colocación fuera de canje de instrumentos a un inversor o a un grupo de inversores  |
|                             | Sindicaciones                      | Prestación de Servicios en apoyo de un financiamiento sindicado  |
| <b>Asesoría Financiera</b>  | Fusiones y Adquisiciones           | Servicios de asesoría y/o financiamiento en la búsqueda de fusiones y/o adquisiciones  |
|                             | Servicios de Asesoría Corporativa  | Servicios de asesoría y de investigación para empresas privadas y públicas   |
| <b>Tesorería y Mercados</b> | Renta Fija                         | Comercio y Venta de dinero en efectivo, basado en las tasas de interés de un producto  |
|                             | Renta Variable                     | Comercio y Venta de Efectivo basado en productos de renta variable   |
|                             | Divisas y mercados monetarios      | Comercio y Venta de productos al contado y a plazo en divisas  |
|                             | Préstamos de Valores               | El comercio y la venta de las cesiones temporales y las operaciones de préstamo de valores   |
|                             | Fondos de Inversión                | Comercio y Venta de Fondos de Inversión y Fondos Negociados en Bolsa. Los instrumentos subyacentes pueden o no ser cotizados y negociados en bolsa       |
|                             | OTC y Productos Derivados          | Referente a los instrumentos renta variable. Comercio y Venta de productos derivados; se incluyen Warrants y productos estructurados de deuda en su caso |
| <b>Cientes Minoristas</b>   | Tarjetas de Crédito                | La disposición de Crédito para facilitar el pago y extender temporalmente el crédito revolvente  |
|                             | Préstamos para compra de vehículos | Préstamos para la compra de coches y otros vehículos para uso doméstico, tales como barcos, motos, etc. cuya garantía es el                              |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | propio vehículo  |
|   | Arrendamiento de Vehículos   | Arrendamiento de automóviles u otros vehículos en las que al final y no siempre se tiene opción a compra cuando caduca la concesión  |
|   | Hipotecas  | Préstamos para la compra de viviendas u otros inmuebles para uso personal, con garantía del propio inmueble  |
|   | Préstamos Garantizados y Líneas de Crédito   | El otorgamiento de préstamos o líneas de crédito revolventes para cualquier propósito cuya garantía es el capital propio   |
|   | Otros Préstamos de Consumo con Garantía  | Préstamos de crédito al consumo garantizados por un activo que no sea de bienes inmuebles y/o vehículos  |
|   | Otros Préstamos de Consumo sin Garantía  | Préstamos de crédito al consumo sin garantía   |
|   | Otros Arrendamientos de Consumo  | Financiamiento para los activos arrendados que no sean aquellos destinados para vehículos  |
|   | Cartas de Crédito y Créditos garantizados  | Cartas de Crédito o acuerdos similares, los cuales representan la obligación del beneficiario por parte de emisor de devolver el dinero prestado o hacer los pagos necesarios a cuenta del crédito concedido |
| <b>Cientes Mayoristas</b>                   | Préstamos Comercial & Industrial   | Otorgamiento de créditos a empresas para su funcionamiento a plazo fijo, se incluyen instalaciones, equipos y otros activos fijos  |
|   | Préstamos Bienes Raíces  | Otorgamiento de créditos para la compra de bienes inmuebles con fines de apoyar el desarrollo comercial de la empresa  |
|   | Préstamos para la Construcción, Adquisición & Desarrollo                                   | Financiamiento a clientes principalmente de bienes raíces para el desarrollo o la construcción de un proyecto, destinado este último a la pre-venta  |
|   | Arrendamiento Comercial  | Créditos otorgados para el arrendamiento de equipos utilizables en la compañía por algún tiempo a cambio de una serie de pagas periódicas  |
|   | Servicios y Funciones de las Tarjetas de Crédito   | La disposición de Crédito para la prestación de servicios operativos, servicios de infraestructura y de apoyo para las mismas  |
|   | Préstamos para Proyectos de Financiamiento   | Otorgamiento de créditos para Proyectos específicos de capital, principalmente para Flujos de Efectivo   |
|   | Cartas de Crédito, Certificados Bancarios  | Créditos otorgados sobre los cuales se constituye una garantía financiera a favor del Banco con la obligación de los clientes al pago o anticipación del monto total en caso de incumplimiento               |
|   | Factoraje  | Alternativa de financiamiento dirigida preferentemente a pequeñas y medianas empresas  |
| <b>Depósitos</b>                            | Cuenta Corriente   | Servicios que proporcionan los Bancos en satisfacer las demandas de las cuentas corrientes que gestiona  |
|   | Depósitos a Plazo, Certificados de Depósito y Certificados de Inversión Garantizados, etc. | La prestación de servicios bancarios relacionados con una cuenta con restricciones de acceso, como la frecuencia, tiempo o los requisitos de notificación  |
|   | Depósitos a la Vista   | La prestación de servicios bancarios relacionados con "la demanda de cuentas bancarias incluyendo cuentas corrientes, cuentas a la vista y depósitos a la vista"   |
|   | Depósitos a Plazo Fijo   | Suministro de productos de depósito a plazo fijo a los clientes comerciales  |
|   | Productos de Inversión con Renta Variable  | Fondos de Jubilación, Fondos de ahorro para el Retiro  |
|   | Tarjeta de Débito  | La disposición de Débito, así como, la prestación de servicios operativos y servicios de infraestructura de apoyo para las mismas  |
| <b>Administración de efectivos, Pagos y</b> | De Clientes: Edo. Cuenta Bancarios, Domiciliaciones,                                       | Servicios que proporcionan los Bancos de manera electrónica para dar soporte a sus entradas y salidas d efectivo   |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>Liquidaciones</b>                       | Transferencias, etc.  |   |
|  | De Empresas: Edo. Cuenta, Cuen8tas por Cobrar, Domiciliaciones, Transferencias, Giros, etc. | Prestación de Servicios de Banca Electrónica para dar soporte a empresas en el manejo de sus flujos de entrada y salidas de efectivo  |
|  | Pagos manuales: Cheques de Viajero, Ordenes de Pago, Instrucciones de Pago vía Fax, etc.    | Todas las formas de pago iniciadas manualmente y/o por medios no electrónicos   |
|  | Letras de Cambio, Cheques de Caja, Notas de Crédito   | Se incluyen todas aquellas operaciones que tras un proceso de adaptación, agregación y/o compensación se puedan intercambiar por efectivo y/o transferencias de valores libres de pago entre compradores y vendedores   |
|  | Liquidación   | Ejecución de operaciones de valores por parte de una organización de liquidación o un custodio de las instituciones comerciales. Incluye intercambio de títulos de efectivo y transferencia de títulos en efectivo      |
| <b>Gestión de Fideicomisos e Inversión</b> | Servicios de Custodia   | La custodia de los activos físicos y no físicos y otros artículos de valor en nombre de los clientes  |
|  | Fideicomisos Corporativos   | La prestación de los servicios de agente registrador y en nombre de un emisor   |
|  | Intermediación Primaria "Fondos de Cobertura"   | Custodia de las inversiones, compensación y liquidación de operaciones, y otras funciones ("back office") a instituciones comerciales   |
|  | Planeación Financiera y Patrimonial   | Prestación de asesoría, planificación y servicios relacionados con la gestión de la riqueza y estructuras de propiedad, incluyendo impuestos, legales, asesoría financiera, testamentos, sucesiones y servicios albacea |
|  | Gestión discrecional de carteras  | Gestión discrecional de cartera de clientes de banca minorista y empresas para tomar decisiones de inversión en nombre del cliente  |
|  | Servicios de Ejecución  | Prestación de servicios de ejecución exclusiva para clientes, en virtud de un mandato que requiere del cliente de todas las decisiones de inversión   |
|  | Asesor de Gestión de la Cartera   | Prestación de servicios a clientes de banca privada bajo los términos de un mandato que puede requerir alguna entrada del cliente o donde el tiempo el cliente puede, de vez en cuando, ofrecer alguna aportación       |
| <b>Productos de Inversión</b>              | Administración de Fondos  | Gestión operativa y admón. de servicios de los fondos de terceros   |
|  | Gestión de Activos Institucionales  | Gestión de inversiones y ejecución de servicios por cuenta de clientes institucionales que posean una cartera de activos tradicionales y no tradicionales   |
| <b>Productos no Bancarios</b>              | Otros   | Sí el producto no está asociado a ninguna de las categorías anteriores  |

**CANAL**  
**Catálogo de Canales ROP:**

| <b>Canales ROP</b> |   |
|--------------------|---|
| <b>Clave</b>       | <b>Descripción</b>                        |
| 101                | Operaciones por Internet Personas Físicas |
| 102                | Operaciones por Internet Personas Morales |
| 103                | Comercio por Internet                     |
| 104                | Banca por Teléfono                        |
| 105                | Comercio por Teléfono                     |
| 106                | Cajeros Automáticos                       |
| 107                | Terminal Punto de Venta                   |
| 108                | Sucursales                                |
| 109                | Corresponsales                            |
| 110                | Pagos por Celular                         |
| 111                | Banca Móvil                               |
| 112                | Movimiento generado por el Banco          |
| 113                | Otros Bancos                              |
| 114                | No aplica                                 |

**Definiciones:**

| <b>TABLA 4 Canales</b>                           |   |
|--|---|
| <b>CANAL</b>                                     | <b>DEFINICIÓN</b>   |
| <b>Operaciones por Internet Personas Físicas</b> | Cuando la operación se realizó utilizando Banca por Internet y Banca Electrónica en todas sus modalidades ( <i>dial up</i> , tecnología WAP, etc.), para personas físicas   |
| <b>Operaciones por Internet Personas Morales</b> | Cuando la operación se realizó utilizando Banca por Internet y Banca Electrónica en todas sus modalidades ( <i>dial up</i> , <i>host to host</i> , etc.), para personas morales y físicas con actividad empresarial |
| <b>Comercio por Internet</b>                     | Operaciones de pago de bienes o servicios en portales comerciales en Internet   |
| <b>Banca por Teléfono</b>                        | Operaciones bancarias realizadas mediante equipos de respuesta automática (IVR) o mediante Operadores Telefónicos (voz a voz)   |
| <b>Comercio por Teléfono</b>                     | Operaciones de pago de bienes o servicios realizados a comercios a través del teléfono  |
| <b>Cajeros Automáticos</b>                       | Operaciones bancarias o comerciales realizadas en equipos automáticos de autoservicio (Cajeros Automáticos, Dispensadores de Efectivo, Cajas Automáticas, Kioscos)  |
| <b>Terminal Punto de Venta</b>                   | Operaciones realizadas en los dispositivos conocidos como terminales punto de venta en comercios  |

|   |  |
|---|--|
| <b>Sucursales</b>                       | Operaciones realizadas en sucursales y oficinas del Banco  |
| <b>Corresponsales</b>                   | Operaciones realizadas a través de una persona física o moral que mantiene una relación de comisionista con el Banco   |
| <b>Pagos por Celular</b>                | Operaciones generadas en dispositivos de telefonía celular, a través de servicios de Pago Móvil, como se encuentra definido en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito   |
| <b>Banca Móvil</b>                      | Operaciones bancarias realizadas a través de dispositivos de telefonía celular (no incluye operaciones en teléfonos móviles mediante navegación con tecnología WAP; el servicio debe estar asociado a un teléfono y a un usuario)  |
| <b>Movimiento generado por el Banco</b> | Operaciones generadas por el propio Banco tales como: cargos por comisiones, anualidades, moratorios, abono de intereses, entre otros. Operaciones generadas por cargos automáticos o programados (domiciliaciones) por concepto de pagos de bienes, servicios y créditos  |
| <b>Otros Bancos</b>                     | Operaciones bancarias realizadas a través de otro Banco mediante sus sucursales. En el caso de que la operación se haya generado en cajeros automáticos o terminales punto de venta de otro banco, el canal que deberá ser reportado para este tipo de reclamaciones debe ser "106 Cajero Automáticos" y "107 – Terminales Punto de Venta" |

\* Este catálogo aplica exclusivamente para los productos de clientes minoristas y depósitos del "Catálogo Productos ROP"

## CAUSA

### Catálogo Causas ROP:

| <b>Causas ROP</b> |                    |
|-------------------|--------------------|
| <b>Clave</b>      | <b>Descripción</b> |
| 100               | Procesos           |
| 200               | Personas           |
| 300               | Tecnología         |
| 400               | Eventos externos   |

## TIPO DE IMPACTO (RIESGO ASOCIADO)

### Catálogo Tipo de Impacto (Riesgo Asociado)

| <b>Tipo de Impacto (Riesgo Asociado)</b> |  |
|--|--|
| <b>Clave</b>                             | <b>Descripción</b>   |
| 100                                      | Riesgo legal   |
| 200                                      | Riesgo tecnológico   |
| 300                                      | Fallido de riesgo de crédito por causa de riesgo operacional |
| 400                                      | Pérdidas operacionales relacionadas con el riesgo de mercado |
| 500                                      | No aplica  |

**CONCEPTO DE LA CUENTA CONTABLE**  
**Catálogo de Conceptos**

| <b>Catálogo de Conceptos</b> |  |
|------------------------------|--|
| <b>Clave</b>                 | <b>Descripción</b>   |
| 120010                       | Intereses por Disponibilidades   |
| 120015                       | Intereses y rendimientos a favor provenientes de cuentas de margen   |
| 120020                       | Intereses por Cartera de Crédito Vigente   |
| 120030                       | Intereses por Cartera de Crédito Vencida   |
| 120040                       | Intereses y Rendimientos por Inversiones en Valores  |
| 120050                       | Intereses y Rendimientos en Operaciones de Reporto   |
| 120060                       | Comisiones a Favor por Operaciones de Crédito  |
| 120070                       | Premios a Favor por Préstamo de Valores  |
| 120080                       | Premios por Colocación de deuda  |
| 120090                       | Concepto de Ajuste para cuentas de Gastos por Intereses con Saldos Negativos   |
| 120100                       | Dividendos de instrumentos de patrimonio neto  |
| 120110                       | Ingresos Provenientes De Operaciones De Cobertura  |
| 120510                       | Intereses por Depósitos de Exigibilidad Inmediata  |
| 120520                       | Intereses por Depósitos a Plazo  |
| 120530                       | Intereses por Títulos de Crédito Emitidos  |
| 120540                       | Intereses por Préstamos Interbancarios y de Otros Organismos   |
| 120550                       | Comisiones por Operaciones relativas a Captación (vigente hasta Septiembre 2006)   |
| 120560                       | Intereses por Obligaciones Subordinadas  |
| 120570                       | Intereses y Rendimientos a Cargo en Operaciones de Reporto   |
| 120580                       | Premios a Cargo en operaciones de préstamo de valores  |
| 120590                       | Descuentos por Colocación de deuda   |
| 120600                       | Concepto de Ajuste para cuentas de Ingresos por Intereses con Saldos Negativos   |
| 120610                       | Gastos de emisión por colocación de deuda  |
| 120620                       | Costos y gastos asociados con el otorgamiento inicial del crédito  |
| 120630                       | Gastos Provenientes De Operaciones De Cobertura  |
| 121011                       | Valores e Instrumentos derivados   |
| 121012                       | Utilidad por la venta de títulos Conservados a Vencimiento y/o de los Disponibles para la Venta para los que la Entidad cuente con autorización de la Comisión para darles un tratamiento similar a los Conservados a Vencimiento. |
| 121022                       | Colaterales recibidos  |
| 121050                       | Divisas  |
| 121070                       | Metales  |
| 121510                       | Comisiones y Tarifas Cobradas  |
| 121560                       | Comisiones y Tarifas Pagadas   |
| 121700                       | Préstamos y el monto total dispuesto de la línea de crédito mensuales (sólo bajo el método estándar alternativo)   |