

# **R28 INFORMACIÓN DE RIESGO OPERACIONAL**

## **INSTRUCCIONES DE LLENADO**

El reporte **R28 Información de Riesgo Operacional serie A** tiene por objeto recabar información referente a los quebrantos registrados por las entidades derivados: i) de fallas o deficiencias en los controles internos; ii) por errores en el procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la transmisión de información; iii) por resoluciones administrativas y judiciales adversas, y iv) fraudes o robos, todos ellos agrupadas por líneas de negocio, procesos y productos. De igual manera, busca recabar información necesaria para identificar los riesgos actuales y potenciales, y su posible calificación de riesgo dentro de los procesos asociados a los productos de las instituciones.

El reporte R28 serie A, se integra por los siguientes 3 subreportes:

**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.

Dichos subreportes se definen a continuación.

### **SUBREPORTES**

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

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

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

En este subreporte se solicita información referente a los riesgos actuales y potenciales detectados por las entidades, que entre otros riesgos se hace referencia a los contemplados por:

- Fallas o deficiencias en los controles internos;
- Errores en el procesamiento y almacenamiento de las operaciones;
- Errores en la transmisión de información;
- Resoluciones administrativas y judiciales adversas;
- Fraudes o robos, agrupadas por líneas de negocio, y
- Procesos y productos.

Así como su posible impacto y frecuencia dentro de los procesos relevantes de las Instituciones de Crédito.

**R28 A 2813 Actualización o modificación de eventos de pérdida por riesgo operacional.**

En este subreporte se deberán reportar todos aquellos casos de eventos de pérdida por riesgo operacional que hayan presentado una actualización o modificación en el monto de la pérdida, gasto asociado o recuperación, y que hayan sido reportados previamente en el reporte R28 A 2811. 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.

**Consideraciones Generales:**

Los datos que se refieren a montos, se deben presentar en pesos, incluye moneda nacional, UDIS valorizadas en pesos y moneda extranjera, utilizando el tipo de cambio indicado en los Criterios Contables vigentes. Dichos importes, deben reportarse en pesos, con cifras positivas, sin comas, y con decimales separados por punto. Ejemplo: \$20,585.70 sería 20585.70.

**FORMATO DE CAPTURA**

Las instituciones de crédito llevarán a cabo el envío de la información de los subreportes mencionados a través de los siguientes formularios:

**FORMULARIO CORRESPONDIENTE AL SUBREPORT R28 A 2811 EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL**

<b>R28 A 2811 EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL</b>	
<b>Columna</b>	<b>Descripción</b>
<b>SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL FORMULARIO</b>	
<b>1</b>	<b>PERIODO</b>

<b>R28 A 2811 EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL</b>	
<b>Columna</b>	<b>Descripción</b>
	Este dato se captura en carátula al momento de importar el documento en el SITI, por lo que no forma parte del archivo que la Institución envía a esta Comisión, y se refiere al periodo al que corresponde la información que se está reportando.
2	<b>ENTIDAD</b> Este dato se captura en carátula al momento de importar el documento en el SITI, por lo que no forma parte del archivo que la Entidad envía a esta Comisión, y se refiere a la clave que la Entidad tiene asignada para el envío de su información, esta clave puede ser consultada del catálogo denominado "Instituciones".
3	<b>FORMULARIO</b> Este dato corresponde con la clave del reporte que se está enviando, para efectos de este formulario se debe utilizar la clave 2811, misma que se puede obtener del catálogo denominado "Formulario".
<b>SECCIÓN DATOS DEL EVENTO DE RIESGO OPERACIONAL</b>	
4	<b>FECHA DE OCURRENCIA DEL EVENTO</b> Se debe anotar la fecha en que ocurrió el evento que provocó una pérdida atribuible a Riesgo Operacional. El formato deberá ser AAAAMMDD (año, mes, día).
5	<b>FECHA DE REGISTRO DEL EVENTO EN LA HERRAMIENTA ROP</b> Se debe anotar la fecha en que se registró el evento que provocó la pérdida atribuible a Riesgo Operacional. El formato deberá ser AAAAMMDD (año, mes, día).
6	<b>FECHA CONTABLE DEL EVENTO</b> Se debe anotar la 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).
7	<b>NÚMERO DE EVENTO SENCILLO</b> Se debe anotar el número de referencia asignado consecutivamente al tipo/clase de evento de Riesgo Operacional que presenta un solo impacto.
8	<b>NÚMERO DE EVENTO MÚLTIPLE</b> Se debe anotar el número de referencia asociado a los eventos unidos por un mismo impacto los cuales deberán tener el mismo tipo/clase de evento de Riesgo Operacional, pero información diferente en el resto de los campos. Reportar este campo en 0 únicamente cuando el evento no esté vinculado a otros eventos de ROP.
9	<b>TIPO DE RIESGO OPERACIONAL</b> Se debe anotar la clave del tipo de riesgo operacional que corresponda al evento, de acuerdo al catálogo disponible en el SITI. Cada evento de Riesgo Operacional deberá tener asociado un tipo de riesgo de pérdida señalado en este catálogo. Favor de consultar el catálogo en SITI.
10	<b>MONTO DE LA PÉRDIDA</b> Se debe anotar el monto del impacto financiero bruto asociado a un evento de pérdida por Riesgo Operacional que fue registrado por la entidad dentro de sus estados financieros. En aquellos casos en que se tenga un beneficio derivado de un evento de riesgo operacional se deberá anotar el monto del beneficio con signo negativo.

R28 A 2811 EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL																																											
Columna	Descripción																																										
11	<p><b>MONTO DEL GASTO ASOCIADO</b></p> <p>Se debe anotar el monto de los gastos adicionales en los que incurrió la Institución como consecuencia de dicho evento.</p>																																										
12	<p><b>MONTO DE LA RECUPERACIÓN</b></p> <p>Se debe anotar el monto de las recuperaciones que pudieran haberse producido, de ser el caso, con respecto a los importes brutos de las pérdidas.</p>																																										
13	<p><b>NÚMERO DE LÍNEAS DE NEGOCIO AFECTADAS</b></p> <p>Se debe indicar el número de líneas de negocio que fueron afectadas por el evento.</p>																																										
14	<p><b>LÍNEA DE NEGOCIO CON MAYOR IMPACTO</b></p> <p>Se debe anotar la clave que corresponda, de acuerdo al catálogo disponible en el SITI. En esta columna se utiliza el catálogo llamado: Catálogo de Líneas de Negocio ROP.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Líneas de Negocio ROP</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>101</td><td>Finanzas corporativas/Finanzas corporativas</td></tr> <tr><td>102</td><td>Finanzas corporativas/Finanzas de Administraciones locales/públicas</td></tr> <tr><td>103</td><td>Finanzas corporativas/Banca de inversión</td></tr> <tr><td>104</td><td>Finanzas corporativas/Servicios de consultoría</td></tr> <tr><td>201</td><td>Negociación y ventas/Compras y ventas</td></tr> <tr><td>202</td><td>Negociación y ventas/Formación de mercado</td></tr> <tr><td>203</td><td>Negociación y ventas/Posiciones propias</td></tr> <tr><td>204</td><td>Negociación y ventas/Tesorería</td></tr> <tr><td>301</td><td>Banca minorista/Banca minorista</td></tr> <tr><td>302</td><td>Banca minorista/Banca privada o patrimonial</td></tr> <tr><td>303</td><td>Banca minorista/Servicios de tarjetas</td></tr> <tr><td>401</td><td>Banca comercial/Banca comercial</td></tr> <tr><td>501</td><td>Pago y liquidación/Clientes externos</td></tr> <tr><td>601</td><td>Servicios de agencia/Custodia</td></tr> <tr><td>602</td><td>Servicios de agencia/Agencia para empresas</td></tr> <tr><td>603</td><td>Servicios de agencia/Fideicomisos de empresas</td></tr> <tr><td>701</td><td>Administración de activos/Administración discrecional de fondos</td></tr> <tr><td>702</td><td>Administración de activos/Administración no discrecional de fondos</td></tr> <tr><td>801</td><td>Intermediación minorista/Operaciones de corretaje al menudeo</td></tr> </tbody> </table>	Líneas de Negocio ROP		Clave	Descripción	101	Finanzas corporativas/Finanzas corporativas	102	Finanzas corporativas/Finanzas de Administraciones locales/públicas	103	Finanzas corporativas/Banca de inversión	104	Finanzas corporativas/Servicios de consultoría	201	Negociación y ventas/Compras y ventas	202	Negociación y ventas/Formación de mercado	203	Negociación y ventas/Posiciones propias	204	Negociación y ventas/Tesorería	301	Banca minorista/Banca minorista	302	Banca minorista/Banca privada o patrimonial	303	Banca minorista/Servicios de tarjetas	401	Banca comercial/Banca comercial	501	Pago y liquidación/Clientes externos	601	Servicios de agencia/Custodia	602	Servicios de agencia/Agencia para empresas	603	Servicios de agencia/Fideicomisos de empresas	701	Administración de activos/Administración discrecional de fondos	702	Administración de activos/Administración no discrecional de fondos	801	Intermediación minorista/Operaciones de corretaje al menudeo
Líneas de Negocio ROP																																											
Clave	Descripción																																										
101	Finanzas corporativas/Finanzas corporativas																																										
102	Finanzas corporativas/Finanzas de Administraciones locales/públicas																																										
103	Finanzas corporativas/Banca de inversión																																										
104	Finanzas corporativas/Servicios de consultoría																																										
201	Negociación y ventas/Compras y ventas																																										
202	Negociación y ventas/Formación de mercado																																										
203	Negociación y ventas/Posiciones propias																																										
204	Negociación y ventas/Tesorería																																										
301	Banca minorista/Banca minorista																																										
302	Banca minorista/Banca privada o patrimonial																																										
303	Banca minorista/Servicios de tarjetas																																										
401	Banca comercial/Banca comercial																																										
501	Pago y liquidación/Clientes externos																																										
601	Servicios de agencia/Custodia																																										
602	Servicios de agencia/Agencia para empresas																																										
603	Servicios de agencia/Fideicomisos de empresas																																										
701	Administración de activos/Administración discrecional de fondos																																										
702	Administración de activos/Administración no discrecional de fondos																																										
801	Intermediación minorista/Operaciones de corretaje al menudeo																																										
15	<p><b>NÚMERO DE PROCESOS AFECTADOS</b></p> <p>Se debe indicar el número de procesos que fueron afectados por el evento.</p>																																										
16	<p><b>PROCESO CON MAYOR IMPACTO</b></p> <p>Se debe anotar la clave del proceso al que corresponde la información de acuerdo al catálogo disponible en el SITI.</p> <p>Es importante que se coloque el cero al inicio de la clave, ya que este campo, está definido como un dato alfanumérico.</p> <p>En esta columna se utiliza el catálogo llamado: Catálogo de Procesos ROP.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>Procesos ROP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"> </td> </tr> </tbody> </table>	Procesos ROP																																									
Procesos ROP																																											

R28 A 2811 EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL																																						
Columna	Descripción																																					
	<b>Clave</b>	<b>Descripción</b>																																				
	010	Negocio/Desarrollo, Diseño, y Mantenimiento de Productos & Servicios																																				
	020	Negocio/Mercado de Productos y Servicios																																				
	030	Negocio/Vender o alcanzar acuerdos para Conductas Específicas en los Negocios																																				
	040	Negocio/Asumir y mantener Clientes/Usuarios, Contrapartes & Relaciones de Comercio																																				
	050	Negocio/Captura y Documentación de Operaciones																																				
	060	Negocio/Entrega productos y servicios																																				
	070	Negocio/Operaciones Contables																																				
	100	Corporativos/Administración de Recursos Humanos																																				
	110	Corporativos/Administración de Información Tecnológica																																				
	120	Corporativos/Reporte de Gestión Financiera y Tributación																																				
	130	Corporativos/Gestión de Capital, Fondos y Liquidez																																				
	140	Corporativos/Gestión de Proveedores y Servicios "Outsourcing"																																				
	150	Corporativos/Administración de los Bienes e Instalaciones Físicas																																				
	160	Corporativos/Gestionar el cumplimiento, Legal, Gobierno Corporativo y Auditoría																																				
	170	Corporativos/Administración de Sistemas de Riesgo																																				
	200	Procesos no Relacionados/Situaciones en las que no está implicando ningún proceso específico																																				
17	<b>NÚMERO DE PRODUCTOS AFECTADOS</b> Se debe indicar el número de productos que fueron afectados por el evento.																																					
18	<p><b>PRODUCTO CON MAYOR IMPACTO</b></p> <p>Se debe anotar la clave que corresponda, de acuerdo al catálogo disponible en el SITI.</p> <p>Es importante que se coloque el cero al inicio de la clave, ya que este campo, está definido como un dato alfanumérico.</p> <p>En esta columna se utiliza el catálogo llamado: Catálogo de Productos ROP.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Productos ROP</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0101</td> <td>Gestión Financiera/Emisión de Acciones</td> </tr> <tr> <td>0102</td> <td>Gestión Financiera/Emisión de Bonos</td> </tr> <tr> <td>0103</td> <td>Gestión Financiera/Productos Estructurados de Emisión</td> </tr> <tr> <td>0104</td> <td>Gestión Financiera/Bursatilización</td> </tr> <tr> <td>0105</td> <td>Gestión Financiera/Colocaciones Privadas</td> </tr> <tr> <td>0106</td> <td>Gestión Financiera/Sindicaciones</td> </tr> <tr> <td>0201</td> <td>Asesoría Financiera/Fusiones y Adquisiciones</td> </tr> <tr> <td>0202</td> <td>Asesoría Financiera/Servicios de Asesoría Corporativa</td> </tr> <tr> <td>0301</td> <td>Tesorería y Mercados/Renta Fija</td> </tr> <tr> <td>0302</td> <td>Tesorería y Mercados/Renta Variable</td> </tr> <tr> <td>0303</td> <td>Tesorería y Mercados/Divisas y mercados monetarios</td> </tr> <tr> <td>0304</td> <td>Tesorería y Mercados/Préstamos de Valores</td> </tr> <tr> <td>0305</td> <td>Tesorería y Mercados/Fondos de Inversión</td> </tr> <tr> <td>0306</td> <td>Tesorería y Mercados/OTC y Productos Derivados</td> </tr> <tr> <td>0401</td> <td>Clientes Minoristas/Tarjetas de Crédito</td> </tr> <tr> <td>0402</td> <td>Clientes Minoristas/Préstamos para compra de vehículos</td> </tr> </tbody> </table>		Productos ROP		Clave	Descripción	0101	Gestión Financiera/Emisión de Acciones	0102	Gestión Financiera/Emisión de Bonos	0103	Gestión Financiera/Productos Estructurados de Emisión	0104	Gestión Financiera/Bursatilización	0105	Gestión Financiera/Colocaciones Privadas	0106	Gestión Financiera/Sindicaciones	0201	Asesoría Financiera/Fusiones y Adquisiciones	0202	Asesoría Financiera/Servicios de Asesoría Corporativa	0301	Tesorería y Mercados/Renta Fija	0302	Tesorería y Mercados/Renta Variable	0303	Tesorería y Mercados/Divisas y mercados monetarios	0304	Tesorería y Mercados/Préstamos de Valores	0305	Tesorería y Mercados/Fondos de Inversión	0306	Tesorería y Mercados/OTC y Productos Derivados	0401	Clientes Minoristas/Tarjetas de Crédito	0402	Clientes Minoristas/Préstamos para compra de vehículos
Productos ROP																																						
Clave	Descripción																																					
0101	Gestión Financiera/Emisión de Acciones																																					
0102	Gestión Financiera/Emisión de Bonos																																					
0103	Gestión Financiera/Productos Estructurados de Emisión																																					
0104	Gestión Financiera/Bursatilización																																					
0105	Gestión Financiera/Colocaciones Privadas																																					
0106	Gestión Financiera/Sindicaciones																																					
0201	Asesoría Financiera/Fusiones y Adquisiciones																																					
0202	Asesoría Financiera/Servicios de Asesoría Corporativa																																					
0301	Tesorería y Mercados/Renta Fija																																					
0302	Tesorería y Mercados/Renta Variable																																					
0303	Tesorería y Mercados/Divisas y mercados monetarios																																					
0304	Tesorería y Mercados/Préstamos de Valores																																					
0305	Tesorería y Mercados/Fondos de Inversión																																					
0306	Tesorería y Mercados/OTC y Productos Derivados																																					
0401	Clientes Minoristas/Tarjetas de Crédito																																					
0402	Clientes Minoristas/Préstamos para compra de vehículos																																					

**R28 A 2811 EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL**

Columna	Descripción
	0403 Clientes Minoristas/Arrendamiento de Vehículos
	0404 Clientes Minoristas/Hipotecas
	0405 Clientes Minoristas/Préstamos Garantizados y Líneas de Crédito
	0406 Clientes Minoristas/Otros Préstamos de Consumo con Garantía
	0407 Clientes Minoristas/Otros Préstamos de Consumo sin Garantía
	0408 Clientes Minoristas/Otros Arrendamientos de Consumo
	0409 Clientes Minoristas/Cartas de Crédito y Créditos garantizados
	0501 Clientes Mayoristas/Préstamos Comercial e Industrial
	0502 Clientes Mayoristas/Préstamos Bienes Raíces
	0503 Clientes Mayoristas/Préstamos para la Construcción, Adquisición y Desarrollo
	0504 Clientes Mayoristas/Arrendamiento Comercial
	0505 Clientes Mayoristas/Servicios y Funciones de las Tarjetas de Crédito
	0506 Clientes Mayoristas/Préstamos para Proyectos de Financiamiento
	0507 Clientes Mayoristas/Cartas de Crédito, Certificados Bancarios
	0508 Clientes Mayoristas/Factoraje
	0601 Depósitos/Cuenta Corriente
	0602 Depósitos/Depósitos a Plazo, Certificados de Depósito y Certificados de Inversión Garantizados, etc.
	0603 Depósitos/Depósitos a la Vista
	0604 Depósitos/Depósitos a Plazo Fijo
	0605 Depósitos/Productos de Inversión con Renta Variable
	0606 Depósitos/Tarjeta de Débito
	0701 Admon. de efectivo, pagos y liquidaciones/De Clientes: Edo. Cuenta Bancarios, Domiciliaciones, Transferencias, etc.
	0702 Admon. de efectivo, pagos y liquidaciones/De Empresas: Edo. Cuenta, Cuentas por Cobrar, Domiciliaciones, Transferencias, Giros, etc.
	0703 Admon. de efectivo, pagos y liquidaciones/Pagos manuales: Cheques de Viajero, Órdenes de Pago, Instrucciones de Pago vía Fax, etc.
	0704 Admon. de efectivo, pagos y liquidaciones/Letras de Cambio, Cheques de Caja, Notas de Crédito.
	0705 Admon. de efectivo, pagos y liquidaciones/Liquidación
	0801 Gestión de Fideicomisos e Inversión/Servicios de Custodia
	0802 Gestión de Fideicomisos e Inversión/Fideicomisos Corporativos
	0803 Gestión de Fideicomisos e Inversión/Intermediación Primaria "Fondos de Cobertura"
	0804 Gestión de Fideicomisos e Inversión/Planeación Financiera y Patrimonial
	0805 Gestión de Fideicomisos e Inversión/Gestión discrecional de carteras
	0806 Gestión de Fideicomisos e Inversión/Servicios de Ejecución
	0807 Gestión de Fideicomisos e Inversión/Asesor de Gestión de la Cartera
	0901 Productos de Inversión/Administración de Fondos
	0902 Productos de Inversión/Gestión de Activos Institucionales
	2001 Productos no Bancarios/Otros
19	<p><b>CANAL</b></p> <p>Se debe anotar la clave que corresponda, de acuerdo al catálogo disponible en el SITI.</p> <p>En esta columna se utiliza el catálogo llamado: Catálogo de Canales ROP.</p> <p align="center"><b>Canales ROP</b></p>

R28 A 2811 EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL		
Columna	Descripción	
	<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
Este catálogo aplica exclusivamente para los productos de clientes minoristas y depósitos del catálogo "Productos", para el resto de los casos de dicho catálogo se deberá reportar la clave 114 No aplica.		
20	<b>CAUSA</b>	
	Se debe anotar la clave que corresponda, de acuerdo al catálogo disponible en el SITI. En esta columna se utiliza el catálogo llamado: Catálogo de Causas ROP.	
	<b>Causas ROP</b>	
	<b>Clave</b>	<b>Descripción</b>
	100	Procesos
	200	Personas
	300	Tecnología
400	Eventos externos	
21	<b>REGISTRO CONTABLE</b>	
	Se debe anotar la cuenta contable en la que se registró el impacto por el evento de pérdida por riesgo operacional, el gasto asociado y/o la recuperación. 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 por causas atribuibles a riesgo operacional, se deberá anotar la cuenta o clave que la institución 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.	

**FORMULARIO CORRESPONDIENTE AL SUBREPORTE R28 A 2812 ESTIMACIÓN DE NIVELES DE RIESGO OPERACIONAL**

R28 A 2812 ESTIMACIÓN DE NIVELES DE RIESGO OPERACIONAL																																																	
Columna	Descripción																																																
<b>SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL FORMULARIO</b>																																																	
1	<p><b>PERIODO</b></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 la Institución envía a esta Comisión, y se refiere al periodo al que corresponde la información que se está reportando.</p>																																																
2	<p><b>ENTIDAD</b></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 la Entidad envía a esta Comisión, y se refiere a la clave que la Entidad tiene asignada para el envío de su información, esta clave puede ser consultada del catálogo denominado "Instituciones".</p>																																																
3	<p><b>FORMULARIO</b></p> <p>Este dato corresponde con la clave del formulario que se está enviando, para efectos de este formulario se debe utilizar la clave 2812, misma que se puede obtener del catálogo denominado "Formulario".</p>																																																
<b>SECCIÓN DE LEVANTAMIENTO DE RIESGOS OPERACIONALES EN PROCESOS</b>																																																	
4	<p><b>PRODUCTO</b></p> <p>Se debe anotar la clave que corresponda, de acuerdo al Catálogo de Productos ROP disponible en el SITI.</p> <p>Es importante que se coloque el cero al inicio de la clave, ya que este campo, está definido como un dato alfanumérico.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Productos ROP</th> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Clave</th> <th style="text-align: center;">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>0101</td><td>Gestión Financiera/Emisión de Acciones</td></tr> <tr><td>0102</td><td>Gestión Financiera/Emisión de Bonos</td></tr> <tr><td>0103</td><td>Gestión Financiera/Productos Estructurados de Emisión</td></tr> <tr><td>0104</td><td>Gestión Financiera/Bursatilización</td></tr> <tr><td>0105</td><td>Gestión Financiera/Colocaciones Privadas</td></tr> <tr><td>0106</td><td>Gestión Financiera/Sindicaciones</td></tr> <tr><td>0201</td><td>Asesoría Financiera/Fusiones y Adquisiciones</td></tr> <tr><td>0202</td><td>Asesoría Financiera/Servicios de Asesoría Corporativa</td></tr> <tr><td>0301</td><td>Tesorería y Mercados/Renta Fija</td></tr> <tr><td>0302</td><td>Tesorería y Mercados/Renta Variable</td></tr> <tr><td>0303</td><td>Tesorería y Mercados/Divisas y mercados monetarios</td></tr> <tr><td>0304</td><td>Tesorería y Mercados/Préstamos de Valores</td></tr> <tr><td>0305</td><td>Tesorería y Mercados/Fondos de Inversión</td></tr> <tr><td>0306</td><td>Tesorería y Mercados/OTC y Productos Derivados</td></tr> <tr><td>0401</td><td>Clientes Minoristas/Tarjetas de Crédito</td></tr> <tr><td>0402</td><td>Clientes Minoristas/Préstamos para compra de vehículos</td></tr> <tr><td>0403</td><td>Clientes Minoristas/Arrendamiento de Vehículos</td></tr> <tr><td>0404</td><td>Clientes Minoristas/Hipotecas</td></tr> <tr><td>0405</td><td>Clientes Minoristas/Préstamos Garantizados y Líneas de Crédito</td></tr> <tr><td>0406</td><td>Clientes Minoristas/Otros Préstamos de Consumo con Garantía</td></tr> <tr><td>0407</td><td>Clientes Minoristas/Otros Préstamos de Consumo sin Garantía</td></tr> <tr><td>0408</td><td>Clientes Minoristas/Otros Arrendamientos de Consumo</td></tr> </tbody> </table>	Productos ROP		Clave	Descripción	0101	Gestión Financiera/Emisión de Acciones	0102	Gestión Financiera/Emisión de Bonos	0103	Gestión Financiera/Productos Estructurados de Emisión	0104	Gestión Financiera/Bursatilización	0105	Gestión Financiera/Colocaciones Privadas	0106	Gestión Financiera/Sindicaciones	0201	Asesoría Financiera/Fusiones y Adquisiciones	0202	Asesoría Financiera/Servicios de Asesoría Corporativa	0301	Tesorería y Mercados/Renta Fija	0302	Tesorería y Mercados/Renta Variable	0303	Tesorería y Mercados/Divisas y mercados monetarios	0304	Tesorería y Mercados/Préstamos de Valores	0305	Tesorería y Mercados/Fondos de Inversión	0306	Tesorería y Mercados/OTC y Productos Derivados	0401	Clientes Minoristas/Tarjetas de Crédito	0402	Clientes Minoristas/Préstamos para compra de vehículos	0403	Clientes Minoristas/Arrendamiento de Vehículos	0404	Clientes Minoristas/Hipotecas	0405	Clientes Minoristas/Préstamos Garantizados y Líneas de Crédito	0406	Clientes Minoristas/Otros Préstamos de Consumo con Garantía	0407	Clientes Minoristas/Otros Préstamos de Consumo sin Garantía	0408	Clientes Minoristas/Otros Arrendamientos de Consumo
Productos ROP																																																	
Clave	Descripción																																																
0101	Gestión Financiera/Emisión de Acciones																																																
0102	Gestión Financiera/Emisión de Bonos																																																
0103	Gestión Financiera/Productos Estructurados de Emisión																																																
0104	Gestión Financiera/Bursatilización																																																
0105	Gestión Financiera/Colocaciones Privadas																																																
0106	Gestión Financiera/Sindicaciones																																																
0201	Asesoría Financiera/Fusiones y Adquisiciones																																																
0202	Asesoría Financiera/Servicios de Asesoría Corporativa																																																
0301	Tesorería y Mercados/Renta Fija																																																
0302	Tesorería y Mercados/Renta Variable																																																
0303	Tesorería y Mercados/Divisas y mercados monetarios																																																
0304	Tesorería y Mercados/Préstamos de Valores																																																
0305	Tesorería y Mercados/Fondos de Inversión																																																
0306	Tesorería y Mercados/OTC y Productos Derivados																																																
0401	Clientes Minoristas/Tarjetas de Crédito																																																
0402	Clientes Minoristas/Préstamos para compra de vehículos																																																
0403	Clientes Minoristas/Arrendamiento de Vehículos																																																
0404	Clientes Minoristas/Hipotecas																																																
0405	Clientes Minoristas/Préstamos Garantizados y Líneas de Crédito																																																
0406	Clientes Minoristas/Otros Préstamos de Consumo con Garantía																																																
0407	Clientes Minoristas/Otros Préstamos de Consumo sin Garantía																																																
0408	Clientes Minoristas/Otros Arrendamientos de Consumo																																																

R28 A 2812 ESTIMACIÓN DE NIVELES DE RIESGO OPERACIONAL											
Columna	Descripción										
	0409 Clientes Minoristas/Cartas de Crédito y Créditos garantizados										
	0501 Clientes Mayoristas/Préstamos Comercial e Industrial										
	0502 Clientes Mayoristas/Préstamos Bienes Raíces										
	0503 Clientes Mayoristas/Préstamos para la Construcción, Adquisición y Desarrollo										
	0504 Clientes Mayoristas/Arrendamiento Comercial										
	0505 Clientes Mayoristas/Servicios y Funciones de las Tarjetas de Crédito										
	0506 Clientes Mayoristas/Préstamos para Proyectos de Financiamiento										
	0507 Clientes Mayoristas/Cartas de Crédito, Certificados Bancarios										
	0508 Clientes Mayoristas/Factoraje										
	0601 Depósitos/Cuenta Corriente										
	0602 Depósitos/Depósitos a Plazo, Certificados de Depósito y Certificados de Inversión Garantizados, etc.										
	0603 Depósitos/Depósitos a la Vista										
	0604 Depósitos/Depósitos a Plazo Fijo										
	0605 Depósitos/Productos de Inversión con Renta Variable										
	0606 Depósitos/Tarjeta de Débito										
	0701 Admon. de efectivo, pagos y liquidaciones/De Clientes: Edo. Cuenta Bancarios, Domiciliaciones, Transferencias, etc.										
	0702 Admon. de efectivo, pagos y liquidaciones/De Empresas: Edo. Cuenta, Cuentas por Cobrar, Domiciliaciones, Transferencias, Giros, etc.										
	0703 Admon. de efectivo, pagos y liquidaciones/Pagos manuales: Cheques de Viajero, Órdenes de Pago, Instrucciones de Pago vía Fax, etc.										
	0704 Admon. de efectivo, pagos y liquidaciones/Letras de Cambio, Cheques de Caja, Notas de Crédito.										
	0705 Admon. de efectivo, pagos y liquidaciones/Liquidación										
	0801 Gestión de Fideicomisos e Inversión/Servicios de Custodia										
	0802 Gestión de Fideicomisos e Inversión/Fideicomisos Corporativos										
	0803 Gestión de Fideicomisos e Inversión/Intermediación Primaria "Fondos de Cobertura"										
	0804 Gestión de Fideicomisos e Inversión/Planeación Financiera y Patrimonial										
	0805 Gestión de Fideicomisos e Inversión/Gestión discrecional de carteras										
	0806 Gestión de Fideicomisos e Inversión/Servicios de Ejecución										
	0807 Gestión de Fideicomisos e Inversión/Asesor de Gestión de la Cartera										
	0901 Productos de Inversión/Administración de Fondos										
	0902 Productos de Inversión/Gestión de Activos Institucionales										
	2001 Productos no Bancarios/Otros										
5	<p><b>PROCESO</b></p> <p>Se debe anotar la clave que corresponda, de acuerdo al Catálogo de Procesos ROP disponible en el SITI.</p> <p>Es importante que se coloque el cero al inicio de la clave, ya que este campo, está definido como un dato alfanumérico.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Procesos ROP</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>010</td> <td>Negocio/Desarrollo, Diseño, y Mantenimiento de Productos &amp; Servicios</td> </tr> <tr> <td>020</td> <td>Negocio/Mercado de Productos y Servicios</td> </tr> <tr> <td>030</td> <td>Negocio/Vender o alcanzar acuerdos para Conductas Específicas en los Negocios</td> </tr> </tbody> </table>	Procesos ROP		Clave	Descripción	010	Negocio/Desarrollo, Diseño, y Mantenimiento de Productos & Servicios	020	Negocio/Mercado de Productos y Servicios	030	Negocio/Vender o alcanzar acuerdos para Conductas Específicas en los Negocios
Procesos ROP											
Clave	Descripción										
010	Negocio/Desarrollo, Diseño, y Mantenimiento de Productos & Servicios										
020	Negocio/Mercado de Productos y Servicios										
030	Negocio/Vender o alcanzar acuerdos para Conductas Específicas en los Negocios										

R28 A 2812 ESTIMACIÓN DE NIVELES DE RIESGO OPERACIONAL		
Columna	Descripción	
	040	Negocio/Asumir y mantener Clientes/Usuarios, Contrapartes & Relaciones de Comercio
	050	Negocio/Captura y Documentación de Operaciones
	060	Negocio/Entrega productos y servicios
	070	Negocio/Operaciones Contables
	100	Corporativos/Administración de Recursos Humanos
	110	Corporativos/Administración de Información Tecnológica
	120	Corporativos/Reporte de Gestión Financiera y Tributación
	130	Corporativos/Gestión de Capital, Fondos y Liquidez
	140	Corporativos/Gestión de Proveedores y Servicios "Outsourcing"
	150	Corporativos/Administración de los Bienes e Instalaciones Físicas
	160	Corporativos/Gestionar el cumplimiento, Legal, Gobierno Corporativo y Auditoría
	170	Corporativos/Administración de Sistemas de Riesgo
	200	Procesos no Relacionados/Situaciones en las que no está implicando ningún proceso específico
	<b>LÍNEA DE NEGOCIO</b>	
	Se debe anotar la clave que corresponda, de acuerdo al Catálogo de Líneas de Negocio ROP disponible en SITI.	
	<b>Líneas de Negocio ROP</b>	
	<b>Clave</b>	<b>Descripción</b>
	101	Finanzas corporativas/Finanzas corporativas
	102	Finanzas corporativas/Finanzas de Administraciones locales/públicas
	103	Finanzas corporativas/Banca de inversión
	104	Finanzas corporativas/Servicios de consultoría
	201	Negociación y ventas/Compras y ventas
	202	Negociación y ventas/Formación de mercado
	203	Negociación y ventas/Posiciones propias
	204	Negociación y ventas/Tesorería
	301	Banca minorista/Banca minorista
	302	Banca minorista/Banca privada o patrimonial
	303	Banca minorista/Servicios de tarjetas
	401	Banca comercial/Banca comercial
	501	Pago y liquidación/Clientes externos
	601	Servicios de agencia/Custodia
	602	Servicios de agencia/Agencia para empresas
	603	Servicios de agencia/Fideicomisos de empresas
	701	Administración de activos/Administración discrecional de fondos
	702	Administración de activos/Administración no discrecional de fondos
	801	Intermediación minorista/Operaciones de corretaje al menudeo
6		
	<b>TIPO DE RIESGO OPERACIONAL</b>	
	Se debe anotar la clave del tipo de riesgo operacional que corresponda al evento, de acuerdo al catálogo disponible en el SITI. Cada evento de Riesgo Operacional deberá tener asociado un tipo de riesgo de pérdida señalado en este catálogo.	
7	Favor de consultar el catálogo en SITI.	

R28 A 2812 ESTIMACIÓN DE NIVELES DE RIESGO OPERACIONAL	
Columna	Descripción
8	<b>CALIFICACIÓN DE RIESGO ASOCIADA</b> Calificación asociada al evento de Riesgo Operacional detectado, considerando su frecuencia e impacto.

La Banca Múltiple y la Banca de Desarrollo, reportarán la información que se indica en los presentes formularios, 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).

**FORMULARIO CORRESPONDIENTE AL SUBREPORTE R28 A 2813 ACTUALIZACIÓN DE EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL**

<b>R28 A 2813 ACTUALIZACIÓN DE EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL</b>	
<b>Columna</b>	<b>Descripción</b>
<b>SECCIÓN IDENTIFICADOR DEL FORMULARIO</b>	
1	<b>PERIODO</b> Este dato se captura en carátula al momento de importar el documento en el SITI, por lo que no forma parte del archivo que la Institución envía a esta Comisión, y se refiere al periodo al que corresponde la información que se está reportando.
2	<b>ENTIDAD</b> Este dato se captura en carátula al momento de importar el documento en el SITI, por lo que no forma parte del archivo que la Entidad envía a esta Comisión, y se refiere a la clave que la Entidad tiene asignada para el envío de su información, esta clave puede ser consultada del catálogo denominado "Instituciones".
3	<b>FORMULARIO</b> Este dato corresponde con la clave del reporte que se está enviando, para efectos de este formulario se debe utilizar la clave 2811, misma que se puede obtener del catálogo denominado "Formulario".
<b>SECCIÓN ACTUALIZACIÓN DE DATOS DEL EVENTO DE RIESGO OPERACIONAL</b>	
4	<b>FECHA DE OCURRENCIA DEL EVENTO</b> Se debe anotar la fecha en que ocurrió el evento que provocó una pérdida atribuible a Riesgo Operacional. El formato deberá ser AAAAMMDD (año, mes, día).
5	<b>FECHA DE REGISTRO DEL EVENTO EN LA HERRAMIENTA ROP</b> Se debe anotar la fecha en que se registró el evento que provocó la pérdida atribuible a Riesgo Operacional. El formato deberá ser AAAAMMDD (año, mes, día).
6	<b>ULTIMA FECHA DE MODIFICACIÓN O REGISTRO DEL EVENTO</b> Se debe anotar la última fecha en la que se modificó o en su caso registró el evento que provocó la pérdida atribuible a Riesgo Operacional. El formato deberá ser AAAAMMDD (año, mes, día).
7	<b>FECHA CONTABLE DEL EVENTO</b> Se debe anotar la 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).
8	<b>NÚMERO DE EVENTO SENCILLO</b> Se debe anotar el número de referencia asignado consecutivamente al tipo/clase de evento de Riesgo Operacional que presenta un solo impacto.
9	<b>NÚMERO DE EVENTO MÚLTIPLE</b> Se debe anotar el número de referencia asociado a los eventos unidos por un mismo impacto los cuales deberán tener el mismo tipo/clase de evento de Riesgo Operacional, pero información diferente en el resto de los campos. Reportar este campo en 0 únicamente cuando el evento no esté vinculado a otros eventos de ROP.
10	<b>TIPO DE RIESGO OPERACIONAL</b>

R28 A 2813 ACTUALIZACIÓN DE EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL																																											
Columna	Descripción																																										
	<p>Se debe anotar la clave del tipo de riesgo operacional que corresponda al evento, de acuerdo al catálogo disponible en el SITI. Cada evento de Riesgo Operacional deberá tener asociado un tipo de riesgo de pérdida señalado en este catálogo.</p> <p>Favor de consultar el catálogo en SITI.</p>																																										
11	<p><b>MONTO DE LA PÉRDIDA ACTUALIZADO</b></p> <p>Para aquellos eventos que se hayan actualizado o modificado, se deberá anotar el monto total del impacto financiero actualizado o el monto del impacto del nuevo evento asociado a un evento múltiple.</p> <p>En aquellos casos en que se tenga un beneficio derivado de un evento de riesgo operacional se deberá anotar el monto del beneficio con signo negativo.</p>																																										
12	<p><b>MONTO DEL GASTO ASOCIADO</b></p> <p>Se debe anotar el monto de los gastos adicionales en los que incurrió la Institución como consecuencia de dicho evento.</p>																																										
13	<p><b>MONTO DE LA RECUPERACIÓN</b></p> <p>Se deben anotar monto de las recuperaciones que pudieran haberse producido, de ser el caso, con respecto a los importes brutos de las pérdidas.</p>																																										
14	<p><b>NÚMERO DE LÍNEAS DE NEGOCIO AFECTADAS</b></p> <p>Se debe indicar el número de líneas de negocio que fueron afectadas por el evento.</p>																																										
15	<p><b>LÍNEA DE NEGOCIO CON MAYOR IMPACTO</b></p> <p>Se debe anotar la clave que corresponda, de acuerdo al catálogo disponible en el SITI. En esta columna se utiliza el catálogo llamado: Catálogo de Líneas de Negocio ROP.</p> <table border="1" data-bbox="380 1163 1416 1833"> <thead> <tr> <th colspan="2">Líneas de Negocio ROP</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>101</td> <td>Finanzas corporativas/Finanzas corporativas</td> </tr> <tr> <td>102</td> <td>Finanzas corporativas/Finanzas de Administraciones locales/públicas</td> </tr> <tr> <td>103</td> <td>Finanzas corporativas/Banca de inversión</td> </tr> <tr> <td>104</td> <td>Finanzas corporativas/Servicios de consultoría</td> </tr> <tr> <td>201</td> <td>Negociación y ventas/Compras y ventas</td> </tr> <tr> <td>202</td> <td>Negociación y ventas/Formación de mercado</td> </tr> <tr> <td>203</td> <td>Negociación y ventas/Posiciones propias</td> </tr> <tr> <td>204</td> <td>Negociación y ventas/Tesorería</td> </tr> <tr> <td>301</td> <td>Banca minorista/Banca minorista</td> </tr> <tr> <td>302</td> <td>Banca minorista/Banca privada o patrimonial</td> </tr> <tr> <td>303</td> <td>Banca minorista/Servicios de tarjetas</td> </tr> <tr> <td>401</td> <td>Banca comercial/Banca comercial</td> </tr> <tr> <td>501</td> <td>Pago y liquidación/Clientes externos</td> </tr> <tr> <td>601</td> <td>Servicios de agencia/Custodia</td> </tr> <tr> <td>602</td> <td>Servicios de agencia/Agencia para empresas</td> </tr> <tr> <td>603</td> <td>Servicios de agencia/Fideicomisos de empresas</td> </tr> <tr> <td>701</td> <td>Administración de activos/Administración discrecional de fondos</td> </tr> <tr> <td>702</td> <td>Administración de activos/Administración no discrecional de fondos</td> </tr> <tr> <td>801</td> <td>Intermediación minorista/Operaciones de corretaje al menudeo</td> </tr> </tbody> </table>	Líneas de Negocio ROP		Clave	Descripción	101	Finanzas corporativas/Finanzas corporativas	102	Finanzas corporativas/Finanzas de Administraciones locales/públicas	103	Finanzas corporativas/Banca de inversión	104	Finanzas corporativas/Servicios de consultoría	201	Negociación y ventas/Compras y ventas	202	Negociación y ventas/Formación de mercado	203	Negociación y ventas/Posiciones propias	204	Negociación y ventas/Tesorería	301	Banca minorista/Banca minorista	302	Banca minorista/Banca privada o patrimonial	303	Banca minorista/Servicios de tarjetas	401	Banca comercial/Banca comercial	501	Pago y liquidación/Clientes externos	601	Servicios de agencia/Custodia	602	Servicios de agencia/Agencia para empresas	603	Servicios de agencia/Fideicomisos de empresas	701	Administración de activos/Administración discrecional de fondos	702	Administración de activos/Administración no discrecional de fondos	801	Intermediación minorista/Operaciones de corretaje al menudeo
Líneas de Negocio ROP																																											
Clave	Descripción																																										
101	Finanzas corporativas/Finanzas corporativas																																										
102	Finanzas corporativas/Finanzas de Administraciones locales/públicas																																										
103	Finanzas corporativas/Banca de inversión																																										
104	Finanzas corporativas/Servicios de consultoría																																										
201	Negociación y ventas/Compras y ventas																																										
202	Negociación y ventas/Formación de mercado																																										
203	Negociación y ventas/Posiciones propias																																										
204	Negociación y ventas/Tesorería																																										
301	Banca minorista/Banca minorista																																										
302	Banca minorista/Banca privada o patrimonial																																										
303	Banca minorista/Servicios de tarjetas																																										
401	Banca comercial/Banca comercial																																										
501	Pago y liquidación/Clientes externos																																										
601	Servicios de agencia/Custodia																																										
602	Servicios de agencia/Agencia para empresas																																										
603	Servicios de agencia/Fideicomisos de empresas																																										
701	Administración de activos/Administración discrecional de fondos																																										
702	Administración de activos/Administración no discrecional de fondos																																										
801	Intermediación minorista/Operaciones de corretaje al menudeo																																										
16	<p><b>NÚMERO DE PROCESOS AFECTADOS</b></p>																																										

R28 A 2813 ACTUALIZACIÓN DE EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL																																					
Columna	Descripción																																				
	Se debe indicar el número de procesos que fueron afectados por el evento.																																				
17	<p><b>PROCESO CON MAYOR IMPACTO</b></p> <p>Se debe anotar la clave del proceso al que corresponde la información de acuerdo al catálogo disponible en el SITI.</p> <p>Es importante que se coloque el cero al inicio de la clave, ya que este campo, está definido como un dato alfanumérico.</p> <p>En esta columna se utiliza el catálogo llamado: Catálogo de Procesos ROP.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Procesos ROP</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>010</td> <td>Negocio/Desarrollo, Diseño, y Mantenimiento de Productos &amp; Servicios</td> </tr> <tr> <td>020</td> <td>Negocio/Mercado de Productos y Servicios</td> </tr> <tr> <td>030</td> <td>Negocio/Vender o alcanzar acuerdos para Conductas Específicas en los Negocios</td> </tr> <tr> <td>040</td> <td>Negocio/Asumir y mantener Clientes/Usuarios, Contrapartes &amp; Relaciones de Comercio</td> </tr> <tr> <td>050</td> <td>Negocio/Captura y Documentación de Operaciones</td> </tr> <tr> <td>060</td> <td>Negocio/Entrega productos y servicios</td> </tr> <tr> <td>070</td> <td>Negocio/Operaciones Contables</td> </tr> <tr> <td>100</td> <td>Corporativos/Administración de Recursos Humanos</td> </tr> <tr> <td>110</td> <td>Corporativos/Administración de Información Tecnológica</td> </tr> <tr> <td>120</td> <td>Corporativos/Reporte de Gestión Financiera y Tributación</td> </tr> <tr> <td>130</td> <td>Corporativos/Gestión de Capital, Fondos y Liquidez</td> </tr> <tr> <td>140</td> <td>Corporativos/Gestión de Proveedores y Servicios "Outsourcing"</td> </tr> <tr> <td>150</td> <td>Corporativos/Administración de los Bienes e Instalaciones Físicas</td> </tr> <tr> <td>160</td> <td>Corporativos/Gestionar el cumplimiento, Legal, Gobierno Corporativo y Auditoría</td> </tr> <tr> <td>170</td> <td>Corporativos/Administración de Sistemas de Riesgo</td> </tr> <tr> <td>200</td> <td>Procesos no Relacionados/Situaciones en las que no está implicando ningún proceso específico</td> </tr> </tbody> </table>	Procesos ROP		Clave	Descripción	010	Negocio/Desarrollo, Diseño, y Mantenimiento de Productos & Servicios	020	Negocio/Mercado de Productos y Servicios	030	Negocio/Vender o alcanzar acuerdos para Conductas Específicas en los Negocios	040	Negocio/Asumir y mantener Clientes/Usuarios, Contrapartes & Relaciones de Comercio	050	Negocio/Captura y Documentación de Operaciones	060	Negocio/Entrega productos y servicios	070	Negocio/Operaciones Contables	100	Corporativos/Administración de Recursos Humanos	110	Corporativos/Administración de Información Tecnológica	120	Corporativos/Reporte de Gestión Financiera y Tributación	130	Corporativos/Gestión de Capital, Fondos y Liquidez	140	Corporativos/Gestión de Proveedores y Servicios "Outsourcing"	150	Corporativos/Administración de los Bienes e Instalaciones Físicas	160	Corporativos/Gestionar el cumplimiento, Legal, Gobierno Corporativo y Auditoría	170	Corporativos/Administración de Sistemas de Riesgo	200	Procesos no Relacionados/Situaciones en las que no está implicando ningún proceso específico
Procesos ROP																																					
Clave	Descripción																																				
010	Negocio/Desarrollo, Diseño, y Mantenimiento de Productos & Servicios																																				
020	Negocio/Mercado de Productos y Servicios																																				
030	Negocio/Vender o alcanzar acuerdos para Conductas Específicas en los Negocios																																				
040	Negocio/Asumir y mantener Clientes/Usuarios, Contrapartes & Relaciones de Comercio																																				
050	Negocio/Captura y Documentación de Operaciones																																				
060	Negocio/Entrega productos y servicios																																				
070	Negocio/Operaciones Contables																																				
100	Corporativos/Administración de Recursos Humanos																																				
110	Corporativos/Administración de Información Tecnológica																																				
120	Corporativos/Reporte de Gestión Financiera y Tributación																																				
130	Corporativos/Gestión de Capital, Fondos y Liquidez																																				
140	Corporativos/Gestión de Proveedores y Servicios "Outsourcing"																																				
150	Corporativos/Administración de los Bienes e Instalaciones Físicas																																				
160	Corporativos/Gestionar el cumplimiento, Legal, Gobierno Corporativo y Auditoría																																				
170	Corporativos/Administración de Sistemas de Riesgo																																				
200	Procesos no Relacionados/Situaciones en las que no está implicando ningún proceso específico																																				
18	<p><b>NÚMERO DE PRODUCTOS AFECTADOS</b></p> <p>Se debe indicar el número de productos que fueron afectados por el evento.</p>																																				
19	<p><b>PRODUCTO CON MAYOR IMPACTO</b></p> <p>Se debe anotar la clave que corresponda, de acuerdo al catálogo disponible en el SITI.</p> <p>Es importante que se coloque el cero al inicio de la clave, ya que este campo, está definido como un dato alfanumérico.</p> <p>En esta columna se utiliza el catálogo llamado: Catálogo de Productos ROP.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Productos ROP</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0101</td> <td>Gestión Financiera/Emisión de Acciones</td> </tr> <tr> <td>0102</td> <td>Gestión Financiera/Emisión de Bonos</td> </tr> </tbody> </table>	Productos ROP		Clave	Descripción	0101	Gestión Financiera/Emisión de Acciones	0102	Gestión Financiera/Emisión de Bonos																												
Productos ROP																																					
Clave	Descripción																																				
0101	Gestión Financiera/Emisión de Acciones																																				
0102	Gestión Financiera/Emisión de Bonos																																				

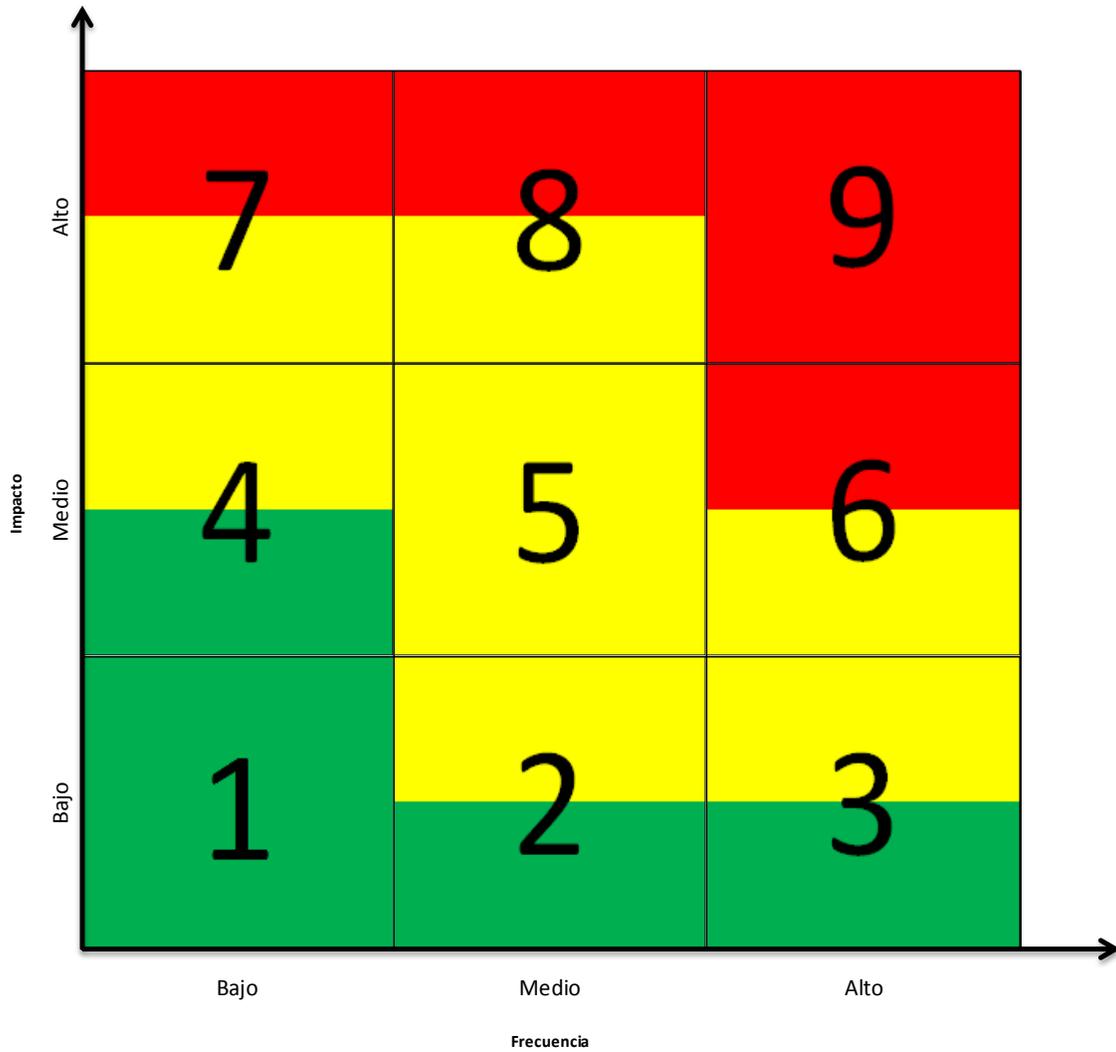
<b>R28 A 2813 ACTUALIZACIÓN DE EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL</b>	
<b>Columna</b>	<b>Descripción</b>
0103	Gestión Financiera/Productos Estructurados de Emisión
0104	Gestión Financiera/Bursatilización
0105	Gestión Financiera/Colocaciones Privadas
0106	Gestión Financiera/Sindicaciones
0201	Asesoría Financiera/Fusiones y Adquisiciones
0202	Asesoría Financiera/Servicios de Asesoría Corporativa
0301	Tesorería y Mercados/Renta Fija
0302	Tesorería y Mercados/Renta Variable
0303	Tesorería y Mercados/Divisas y mercados monetarios
0304	Tesorería y Mercados/Préstamos de Valores
0305	Tesorería y Mercados/Fondos de Inversión
0306	Tesorería y Mercados/OTC y Productos Derivados
0401	Clientes Minoristas/Tarjetas de Crédito
0402	Clientes Minoristas/Préstamos para compra de vehículos
0403	Clientes Minoristas/Arrendamiento de Vehículos
0404	Clientes Minoristas/Hipotecas
0405	Clientes Minoristas/Préstamos Garantizados y Líneas de Crédito
0406	Clientes Minoristas/Otros Préstamos de Consumo con Garantía
0407	Clientes Minoristas/Otros Préstamos de Consumo sin Garantía
0408	Clientes Minoristas/Otros Arrendamientos de Consumo
0409	Clientes Minoristas/Cartas de Crédito y Créditos garantizados
0501	Clientes Mayoristas/Préstamos Comercial e Industrial
0502	Clientes Mayoristas/Préstamos Bienes Raíces
0503	Clientes Mayoristas/Préstamos para la Construcción, Adquisición y Desarrollo
0504	Clientes Mayoristas/Arrendamiento Comercial
0505	Clientes Mayoristas/Servicios y Funciones de las Tarjetas de Crédito
0506	Clientes Mayoristas/Préstamos para Proyectos de Financiamiento
0507	Clientes Mayoristas/Cartas de Crédito, Certificados Bancarios
0508	Clientes Mayoristas/Factoraje
0601	Depósitos/Cuenta Corriente
0602	Depósitos/Depósitos a Plazo, Certificados de Depósito y Certificados de Inversión Garantizados, etc.
0603	Depósitos/Depósitos a la Vista
0604	Depósitos/Depósitos a Plazo Fijo
0605	Depósitos/Productos de Inversión con Renta Variable
0606	Depósitos/Tarjeta de Débito
0701	Admon. de efectivo, pagos y liquidaciones/De Clientes: Edo. Cuenta Bancarios, Domiciliaciones, Transferencias, etc.
0702	Admon. de efectivo, pagos y liquidaciones/De Empresas: Edo. Cuenta, Cuentas por Cobrar, Domiciliaciones, Transferencias, Giros, etc.
0703	Admon. de efectivo, pagos y liquidaciones/Pagos manuales: Cheques de Viajero, Órdenes de Pago, Instrucciones de Pago vía Fax, etc.
0704	Admon. de efectivo, pagos y liquidaciones/Letras de Cambio, Cheques de Caja, Notas de Crédito.
0705	Admon. de efectivo, pagos y liquidaciones/Liquidación
0801	Gestión de Fideicomisos e Inversión/Servicios de Custodia
0802	Gestión de Fideicomisos e Inversión/Fideicomisos Corporativos
0803	Gestión de Fideicomisos e Inversión/Intermediación Primaria "Fondos de Cobertura"
0804	Gestión de Fideicomisos e Inversión/Planeación Financiera y Patrimonial
0805	Gestión de Fideicomisos e Inversión/Gestión discrecional de carteras

R28 A 2813 ACTUALIZACIÓN DE EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL																																		
Columna	Descripción																																	
	0806	Gestión de Fideicomisos e Inversión/Servicios de Ejecución																																
	0807	Gestión de Fideicomisos e Inversión/Asesor de Gestión de la Cartera																																
	0901	Productos de Inversión/Administración de Fondos																																
	0902	Productos de Inversión/Gestión de Activos Institucionales																																
	2001	Productos no Bancarios/Otros																																
	<b>CANAL</b>																																	
	Se debe anotar la clave que corresponda, de acuerdo al catálogo disponible en el SITI. En esta columna se utiliza el catálogo llamado: Catálogo de Canales ROP.																																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Canales ROP</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>101</td> <td>Operaciones por Internet Personas Físicas</td> </tr> <tr> <td>102</td> <td>Operaciones por Internet Personas Morales</td> </tr> <tr> <td>103</td> <td>Comercio por Internet</td> </tr> <tr> <td>104</td> <td>Banca por Teléfono</td> </tr> <tr> <td>105</td> <td>Comercio por Teléfono</td> </tr> <tr> <td>106</td> <td>Cajeros Automáticos</td> </tr> <tr> <td>107</td> <td>Terminal Punto de Venta</td> </tr> <tr> <td>108</td> <td>Sucursales</td> </tr> <tr> <td>109</td> <td>Corresponsales</td> </tr> <tr> <td>110</td> <td>Pagos por Celular</td> </tr> <tr> <td>111</td> <td>Banca Móvil</td> </tr> <tr> <td>112</td> <td>Movimiento generado por el Banco</td> </tr> <tr> <td>113</td> <td>Otros Bancos</td> </tr> <tr> <td>114</td> <td>No aplica</td> </tr> </tbody> </table>		Canales ROP		Clave	Descripción	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
Canales ROP																																		
Clave	Descripción																																	
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																																	
	Este catálogo aplica exclusivamente para los productos de clientes minoristas y depósitos del catálogo "Productos", para el resto de los casos de dicho catálogo se deberá reportar la clave 114 No aplica.																																	
	<b>CAUSA</b>																																	
	Se debe anotar la clave que corresponda, de acuerdo al catálogo disponible en el SITI. En esta columna se utiliza el catálogo llamado: Catálogo de Causas ROP.																																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Causas ROP</th> </tr> <tr> <th>Clave</th> <th>Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100</td> <td>Procesos</td> </tr> <tr> <td>200</td> <td>Personas</td> </tr> <tr> <td>300</td> <td>Tecnología</td> </tr> <tr> <td>400</td> <td>Eventos externos</td> </tr> </tbody> </table>		Causas ROP		Clave	Descripción	100	Procesos	200	Personas	300	Tecnología	400	Eventos externos																				
Causas ROP																																		
Clave	Descripción																																	
100	Procesos																																	
200	Personas																																	
300	Tecnología																																	
400	Eventos externos																																	
	<b>REGISTRO CONTABLE</b>																																	
	Se debe anotar la cuenta contable en la que se registró el impacto por el evento de pérdida por riesgo operacional, el gasto asociado y/o la recuperación.																																	
	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 por causas atribuibles																																	

R28 A 2813 ACTUALIZACIÓN DE EVENTOS DE PÉRDIDA POR RIESGO OPERACIONAL	
Columna	Descripción
	a riesgo operacional, se deberá anotar la cuenta o clave que la institución 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.

## **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/ MUY PROBABLE/ CASI CERTEZA</b>
<b>MEDIO/ PROBABLE</b>
<b>BAJO/ 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

TABLA 1: TIPOS DE RIESGO OPERACIONAL		
TIPO	SUBTIPO	CLASES DE EVENTOS
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	Hurto y Fraude Externos	Hurto / robo / estafa / extorsión / soborno
		Falsificación Externa / Suplantación de personalidad
		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
		Todo tipo de discriminación

	Diversidad y 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 entidades erróneas
		Errores en otras tareas
		Fallo en la entrega
		Fallo en la gestión del colateral
		Mantenimiento de datos de referencia
		Incumplimiento de la obligación de informar

	Seguimiento y Presentación de Informes	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)

**TABLA 2 PROCESO**

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 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 ó 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.

**TABLA 3 PRODUCTO**

<b>PRODUCTO / SERVICIO</b>	<b>SUBTIPO</b>	<b>DEFINICIÓN</b>
<b>Gestión Financiera</b>	Emisión de Acciones	Prestación de Servicios relacionados con la Oferta pública inicial ó 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 ó 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>Clientes 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 ó 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 ó acuerdos similares, los cuales representan la obligación del beneficiario por parte de emisor de devolver el dinero prestado ó 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 ó 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 ó 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 Liquidaciones</b>	De Clientes: Edo. Cuenta Bancarios, Domiciliaciones, Transferencias, etc.	Servicios que proporcionan los Bancos de manera electrónica para dar soporte a sus entradas y salidas de efectivo
	De Empresas: Edo. Cuenta, Cuentas 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 entidades 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

**TABLA 4 Canales\***

CANAL	DEFINICIÓN
<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"

**TABLA 5 LÍNEAS DE NEGOCIO**

	<b>LÍNEA DE NEGOCIO</b>	<b>GRUPOS DE ACTIVIDADES</b>
<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. 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. 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.