INFORME TECNICO GESTION INTEGRAL DE RIESGOS

CREDOMATIC DE EL SALVADOR, S.A. DE CV.

Tabla de contenido

I. Introducción

Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V. en adelante Credomatic, es miembro del CONGLOMERADO FINANCIERO GRUPO FINANCIERO BAC CREDOMATIC y cuenta con una estructura organizacional alineada a la estrategia y a los procesos de negocio, operativos, de control y de apoyo con que cuenta la institución.

La estrategia de BAC Credomatic fue revisada en 2022 como parte del proceso de mejora continua que vivimos dinámicamente en todos los niveles organizacionales. Esta revisión nos permitió replanteamos nuestro propósito, el cual orgullosamente hemos adoptado: **Reimaginamos la banca para generar prosperidad en las comunidades que servimos.** Este nuevo propósito vino a transformar la forma de hacer negocios, para lo cual también concluimos en la necesidad de fortalecer los tres valores corporativos**: Pasión, excelencia e integridad**; principios con los cuales los colaboradores de nuestro Grupo estamos comprometidos.

La estrategia corporativa, que da vida a nuestro propósito está compuesta por pilares que marcan el rumbo de nuestra actuación; dentro de este marco se incluye el pilar organizacional "**Control del Riesgo**" que genera cultura y responsabilidad compartida para todas las actividades y niveles de la organización en todas las sociedades del Conglomerado Financiero Grupo Financiero BAC Credomatic, IFBAC.

La **Gestión Integral de los Riesgos** facilita la consecución de los objetivos en cumplimiento con las regulaciones y el proceso de los principales riesgos.

Anualmente, la Gerencia de Riesgo Integral de BAC Credomatic en El Salvador emite informe de evaluación técnica, el cual es remitido al Comité de Gestión Integral de Riesgos y a la Junta Directiva para su conocimiento y aprobación. Dicho informe presenta las generalidades de la administración de los riesgos, los resultados de los principales indicadores por cada tipo de riesgo y los temas generales que se trabajados durante el último año en alineamiento a lo establecido en la **NRP-20** NORMAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

II. La estructura organizativa para la gestión integral de riesgos

La **Estructura del Sistema de Gestión**, está basado en las etapas requeridas por las Normativas NRP-20, NORMAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS art. 5.

- Identificación. Se reconocen y se entienden los riesgos existentes en cada operación, producto, servicio, proceso y línea de negocio que desarrolla la entidad y de aquéllos que se puedan producir en las nuevas líneas de negocio.
- Medición. Los riesgos deberán ser cuantificados con el objeto de determinar el cumplimiento o adecuación de las políticas, los límites fijados y medir el posible impacto económico en los resultados financieros de la entidad
- Control y mitigación. Busca asegurar que las políticas, límites y procedimientos establecidos para el tratamiento y mitigación de los riesgos son apropiadamente tomados y ejecutados.
- Monitoreo y comunicación. Seguimiento sistemático y permanente a las exposiciones de riesgo y de los resultados de las acciones adoptada

En base a lo establecido en las **Normas de Actuación Conjunta** dispuestas en el artículo 133 de la Ley de Bancos, algunas de las funciones y/o actividades que desarrolla Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V., son realizadas por personal que le comparte Banco de América Central, Sociedad Anónima, entidad que también es miembro de dicho Conglomerado al que pertenece la sociedad.

De manera integral, se provee gobierno desde la **Junta Directiva** a la gestión corporativa de Riesgos, que además es supervisada periódicamente por el Comité de Gestión Integral de Riesgos, en adelante **Comité GIR** en el cual participan ejecutivos de la Administración Superior y Directores Externos.

Las políticas, metodologías, lineamientos, procesos y manuales que conforman el **marco documental de las gestiones de Riesgos** para Credomatic son aprobadas en sesión de Junta Directiva de Inversiones Financieras Banco de America Central, S.A., sociedad controladora del Conglomerado Financiero al que pertenece Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V cumpliendo con los requisitos y aspectos que establece las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras, NRP-20 emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador. Dicho marco documental se aplica a todas las sociedades miembros del conglomerado financiero en referencia, según se establece en su contenido.

Las funciones de **control interno corporativo** son realizadas por personal que como se indicó antes, le comparte Banco de America Central, S.A., sociedad que también es miembro del mismo conglomerado financiero al que pertenece Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V. en virtud de las facultades que establece la regulación vigente. En ese sentido se implementa el modelo de gestión y control de riesgos es implementado con base en las **tres líneas de defensa**, planteadas por el Instituto de Auditores Internos (IIA, por sus siglas en inglés), por medio del cual se esquematizan las responsabilidades de todas las áreas de la organización frente a la administración de los riesgos, quienes reportan a los órganos **de gobierno corporativo** definidos para BAC Credomatic. El detalle de este modelo está documentado en el L-BACLAT-0000406 • Lineamiento Corporativo de Control Interno.

Las responsabilidades específicas para la gestión de cada riesgo se encuentran documentadas en L-BACLAT-0000034 • Manual de Apetito al Riesgo (MAR) y L-BACLAT-0000037 • Declaración de Apetito al Riesgo (DAR),

el MO-ESA-0000976 • **MANUAL GESTION INTEGRAL DE RIESGOS** y en las políticas corporativas establecidas a nivel interno para cada tema particular.

PRINCIPALES RIESGOS ASUMIDOS POR LA ORGANIZACIÓN

1. **RIESGO OPERACIONAL**. Es la posibilidad de incurrir en pérdidas, debido a las fallas en los procesos, personas, los sistemas de información y a causa de acontecimientos externos; incluye el riesgo legal, riesgo de fraude, riesgo tecnológico, riesgo estratégico, etc

2. **RIESGO REPUTACIONAL**. Es la posibilidad de incurrir en pérdidas, producto del deterioro de imagen de la entidad, debido al incumplimiento de leyes, normas internas, códigos de gobierno corporativo, códigos de conducta, lavado de dinero, entre otros.

3. **RIESGO LAFT.** Probabilidad de pérdida o daño que puede sufrir una entidad como consecuencia de ser utilizada de manera directa o a través de sus operaciones como instrumento para el lavado de dinero, activos y como canalizadora de recursos para el financiamiento del terrorismo o el encubrimiento de activos provenientes de dichas actividades delictivas

4. **RIESGO DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS**. Es la posibilidad de incurrir en pérdidas, producto de fallos en la disponibilidad de las operaciones críticas de la Entidad.

5. **RIESGO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**. Posibles resultados negativos derivados de fallas en la protección de la información sensible y que incluye la gestión de ciberseguridad producto de fallas en la seguridad de la infraestructura tecnológica o asociados a ataques cibernéticos.

En cuanto a los **Riesgos Financieros**: Riesgo de Crédito y Concentración, Riesgo de Liquidez y Riesgo de Mercado se aclara que no corresponden dada la naturaleza del negocio de Credomatic S.A. de C.V.,

En particular el Riesgo de Crédito no es asumido considerando que no brinda el servicio de otorgamiento crediticio debido que posee un contrato de adquirencia y coadministración de tarjetas de crédito con Banco de América Central, S.A. Dicho contrato regula las relaciones comerciales del adquirente y emisor de tarjetas de crédito, constituyéndose Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V. como adquirente propietario de la red de ventas POS y Banco de América Central como el emisor dueño de tarjetas de crédito. Asimismo, no se brinda productos crediticios relacionados al servicio de remesas familiares. Por lo cual, el riesgo de crédito no aplica para Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V.

Con respecto al Riesgo de Mercado, Credomatic S.A. de C.V. no posee instrumentos para negociación de inversión dada la naturaleza del negocio.

Finalmente, la entidad no es sujeta al Riesgo de Liquidez debido a la naturaleza de sus servicios de intermediación, en los cuales los recursos a utilizar son depositados previamente antes de ser usados por el cliente, garantizando que las transacciones disponen de recursos suficientes para cumplir con las obligaciones asumidas.

III. Gestión Por Tipo de Riesgo

Estado General

La gestión de los riesgos inherentes al desarrollo del negocio de las entidades que conforman el conglomerado financiero se controla a través de las tres líneas de defensa, por lo que la totalidad de los colaboradores del conglomerado tienen un rol especifico en la administración de los riesgos y el control interno.

El apetito de riesgo se enmarca en indicadores contenidos en umbrales declarados de acuerdo al L-BACLAT-0000034 • Manual de Apetito al Riesgo (MAR) y L-BACLAT-0000037 • Declaración de Apetito al Riesgo (DAR), lo que se expresa en el tablero de indicadores estándar. Los indicadores de riesgo son dinámicos, y por tanto, constantemente se están fomentando mejoras para la adecuada lectura de los temas relevantes para cada gestión, que permitan alertas tempranas, y márgenes de acción.

El tablero de indicadores consolidado a diciembre del 2022 demuestra, con una seguridad razonable, que la gestión ha sido proactiva y que los resultados a nivel consolidado por tipo de riesgo son satisfactorios, no obstante, existen alertas en algunos riesgos sobre las cuales se cuenta con planes que han venido desarrollándose a lo largo del periodo.

El monitoreo se realiza con seguimiento a las acciones de remediación para llevar cada indicador a niveles aceptables de apetito.

1. RIESGO OPERACIONAL Y RIESGO TECNOLOGICO

El Conglomerado Financiero Grupo Financiero BAC Credomatic, al cual pertenece la sociedad Credomatic El Salvador S.A. de C.V. mantiene un compromiso con la gestión de los riesgos operacionales y tecnológicos a través de un ciclo de gestión que comprende las siguientes fases: Identificación, evaluación, control, monitoreo y reporte de la gestión de los riesgos que puedan afectar a la organización en el cumplimiento de sus objetivos, asegurando que éstos se encuentren dentro del apetito de riesgo aprobado.

a) Políticas Actualizadas para la Gestión de Riesgos Operacionales y Tecnológicos

Con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 6 de las Normas para la Gestión del Riesgo Operacional de las Entidades Financieras (NPB4-50), y para asegurar una adecuada gestión de Riesgo Operacional y Tecnológico, la Junta Directiva la Sociedad Inversiones Financieras Banco de América Central, Holding del Conglomerado Financiero Grupo Financiero BAC Credomatic, al cual pertenece la sociedad Banco de América Central S.A., en sesión JD – 15/2022 celebrada el día catorce de noviembre de dos mil veintidós, aprobó/ ratificó el Marco Documental para el Sistema de Gestión de Riesgo Operacional que contiene las directrices de la metodología corporativa que sustenta el control interno.

Marco Documental	
Documento	**Fecha de Aprobación de Junta Directiva**
Riesgo Operacional	
L-ESA-0000063 Política de Gestión de Riesgo Operacional SAL	14 de Noviembre de 2022
MO-BACLAT-0000246 Gestión de Riesgos Operativos Regional	14 de Noviembre de 2022
L-BACLAT-0000379 Gestión de Riesgos Operativos	14 de Noviembre de 2022
MO-ESA-0000646 Manual de Gestión de Riesgo Operacional	14 de Noviembre de 2022
MO-ESA-0000780 Manual de Gestión Riesgo Legal	14 de Noviembre de 2022
Riesgo Tecnológico	
MO-BACLAT-0000185 Gestión de Riesgos TI Regional	14 de Noviembre de 2022

b) Descripción de las Metodologías, Sistemas y Herramientas Utilizadas

El Conglomerado Financiero Grupo Financiero BAC Credomatic, al cual pertenece la sociedad Credomatic El Salvador S.A. de C.V. tiene definido un marco mínimo para la gestión de los riesgos operativos, el cual está basado en el cumplimiento de las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras (NRP-20) y las Normas para la Gestión del Riesgo Operacional de las Entidades Financieras (NPB4-50).
El diseño de este marco de gestión busca cumplir con cuatro elementos administrativos:

- Propiedad descentralizada de los riesgos con responsabilidad en cada Gerencia.
- Coordinación y seguimiento general por parte del área de Gestión de Riesgo Operacional.
- Supervisión independiente del Comité de Riesgos Operacionales.
- Evaluación independiente de Auditoría Interna.

Para la identificación y evaluación continua de los riesgos se utiliza la **Matriz de Riesgos Relevantes (MRR**), Los riesgos aplicables a las líneas de negocios propias de Credomatic, están disponibles para consulta de las partes interesadas.

Perfil de Riesgo. En el año 2022 se gestionaron los riesgos operacionales bajo las siguientes etapas:

- Identificación.
- Monitoreo
- Reportes
- Seguimiento.

El perfil del riesgo se obtiene a través del Mapa de Calor, representa de forma consolidada los riesgos a que está expuesto el conglomerado al cual pertenece la sociedad Credomatic.

Validación de Controles

La gestión de Riesgo Operacional se ejecuta con el uso de la herramienta SIXPRO que es una aplicación desarrollada internamente con bondades que permiten centralizar, documentar y llevar a cabo la Gestión de Riesgos Operacionales de forma íntegra, disponible y controlada.
Para el proceso de Gestión de **Riesgo Tecnológico**, se utiliza un catálogo estándar de riesgos de TI y con alcance sobre los servicios críticos de negocio.

El monitoreo y seguimiento se determina a través de indicadores que permiten tomar acción oportuna sobre los principales procesos; para lo cual se consideran alertas tempranas dentro de los umbrales pre establecidos a gestionar.

La gestión de incidentes de TI es aplicada a todos los servicios. Se hace acompañamiento con un administrador de incidentes para aquellos servicios categorizados como críticos por el área de Continuidad del Negocio.

Gestiones Asociadas.

En Credomatic los riesgos operacionales afines comparten metodologías de aplicación, a continuación, detalle de la gestión desarrollada y los principales resultados.

4.1 Riesgo Proveedor

Durante el año 2022, la gestión de Proveedores se enfocó en la actualización general de proveedores y en la incorporación de nuevos proveedores para centralizar los datos de gestión.

a) Políticas Actualizadas para la Gestión de Riesgo de Proveedores

El Lineamiento Regional Corporativo vigente a partir del mes de mayo 2022 L-CORP-0000019 Lineamiento de vinculación y gestión de proveedores, que vino a sustituir L-BACLAT-0000065 Gestión de Proveedores, Terceros e Intermediarios (Versión 6), donde se establece la metodología con la cual se gestionará integralmente los riesgos asociados a esta gestión

b) Descripción de las Metodologías, Sistemas y Herramientas Utilizadas

La gestión de Compras Estratégicas y Proveedores está basada en la Política de Compras Corporativa del Grupo, que tiene como fin establecer los lineamientos corporativos relacionados con el Proceso de Negociación de Compras Corporativas, su seguimiento y control, gobierno y su operación en el marco de un modelo fundamentado en la metodología de Abastecimiento Estratégico

- **Metodología de Gestión de Riesgo**: Identificación, Cuantificación, Tratamiento y Control
- **Estandarización de Catálogos**: Proveedores, Riesgos, Controles.
- **Mejora de Indicadores del Tablero**
- **Evaluación** anual de Proveedores por tipo de Riesgo
- **Evaluación de Controles**

4.2 Riesgo legal

En cuanto a la Gestión de Riesgo Legal en el 2022 se continuó con el monitoreo adecuado de los reclamos judiciales en contra del Grupo. Se continuaron escalando resultados de manera sistemática presentando los principales indicadores de gestión al Comité GIR y Junta Directiva, permitiendo con esto no solo generar una

mayor conciencia de este tema en la organización, sino madurar y depurar la información con la que se venía trabajando.

a) Políticas Actualizadas para la Gestión de Riesgo de Legal

Para la implementación del Riesgo Legal del Grupo Financiero BAC Credomatic, a través de la Gerencia de Riesgo Integral como segunda línea de defensa, se han documentado el método de monitoreo y revisión, lo cual en cumplimiento al requerimiento normativo de la NRP-20, se escala para su aprobación en los foros de Gobierno Corporativo.

Marco Documental Riesgo Legal	
Documento	**Fecha de Aprobacion en Junta Directiva**
MO-ESA-0000780 Manual de Gestion Riesgo Legal	JD-15/2022 14 de Noviembre 2022

b) Descripción de las Metodologías, Sistemas y Herramientas Utilizadas

El monitoreo de los litigios se realiza con una ponderación bajo criterios objetivos y subjetivos de la probabilidad de pérdida y se identifican los casos que requerirán una provisión contable en aras de mitigar pérdidas

Metodológicamente se tienen definidas macro acciones para el manejo de Litigios existentes y potenciales:

- Verificar las matrices declaradas asociadas a litigios, juicios condiciones y otros aspectos legales
- Monitoreo del cumplimiento de la actividad realizada

2. RIESGO REPUTACIONAL

El Conglomerado Financiero Grupo Financiero BAC Credomatic, gestiona el riesgo reputacional con el fin de potenciar el crecimiento y minimizar la materialización y el impacto de riesgos reputacionales en situaciones de crisis. Adicional a esto, la reputación es reconocida como un activo intangible de alto valor, que actúa además como una ventaja competitiva para el negocio.

Para tales efectos, se ha establecido un marco de gestión del riesgo reputacional con el objetivo de asegurar una adecuada identificación, evaluación, control, monitoreo y reporte de los riesgos reputacionales que puedan afectar a la organización, considerando a la reputación como un activo intangible de alto valor, que actúa además como una ventaja competitiva para el negocio

a) Políticas Actualizadas para la Gestión de Riesgo de Reputación

Marco Documental Riesgo Reputacional	
Documento	**Fecha de Aprobacion en Junta Directiva**
BACLAT-0000346 Lineamiento de la Gestion del Riesgo Reputacional	JD-15/2022 14 de Noviembre 2022

b) Descripción de las Metodologías, Sistemas y Herramientas Utilizadas

Proceso Cíclico dividido en fases.

Fase I	Fase II	Fase III
•Analisis de riesgos y Oportunidades: •Identificacion y Evaluacion	•Planes de accion ante el riesgo: •Mitigacion y Control	•Integracion con las areas y negocios: •Monitoreo y Comunicacion

3. LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACION DEL TERRORISMO (LA/FT)

Credomatic de El Salvador, S.A. de C.V. mantiene su compromiso de administrar el riesgo de lavado de dinero y financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, a fin de prevenir, detectar y controlar la utilización de nuestros productos y servicios para el movimiento de fondos provenientes de actividades ilícitas. En aplicación de la normativa se debe gestionar los riesgos inherentes a la naturaleza de sus operaciones, servicios y productos.

Entre los riesgos más críticos se presentan el Lavado de Dinero, la financiación al terrorismo y la financiación para proliferación de armas de destrucción masiva. Para combatirlos, el grupo debe adoptar las tecnologías, metodologías y buenas prácticas recomendadas y/o exigidas por la regulación nacional e internacional.

a) Políticas actualizadas para la gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva

Titulo	Fecha de publicación
Riesgo LAFT	
L-ESA-0000225 Manual del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo - Manual SARLAFT	21-07-2021
L-ESA-0000325 Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo aplicable a Remesas	21-07-2021
L-ESA-0000143Política para la desvinculación de clientes BAC Credomatic -Conglomerado	16-12-2021

b) Descripción de las metodologías, sistemas y herramientas utilizadas para la gestión del riesgo:

La metodología utilizada está basada en la NRP-36 Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, que comprende las políticas para la administración del riesgo LA/FT/FPADM y las medidas necesarias para su cumplimiento, las metodologías para la segmentación, identificación, medición y control del riesgo de LA/FT/FPADM, la estructura organizacional, las funciones y responsabilidades de quienes participan en la administración del riesgo, los procedimientos para identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo, los procedimientos de control interno y revisión del sistema, los programas de capacitación y los procedimientos para la adecuada implementación y funcionamiento de los elementos y las

etapas del sistema adoptados por esta entidad, que están orientados a gestionar el riesgo emanado de la realización de operaciones dirigidas a utilizar a la entidad financiera como instrumento para el manejo de dinero u otros bienes provenientes o destinados a actividades delictivas, dando apariencia de legalidad a las transacciones y fondos vinculados con las mismas o permitiendo la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas, así como también las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento y de esta forma evitar las prácticas inseguras de que indica la Ley Contra el Lavado de Dinero.

4. GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

El Conglomerado Financiero Grupo Financiero BAC Credomatic, al cual pertenece la sociedad Credomatic El Salvador S.A. de C.V. La gestión de continuidad de negocio está basada en la buena práctica del estándar del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio ISO 22301 “Seguridad y resiliencia” dicho estándar es complementario a la normativa local NRP-24 NORMAS TECNICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO y en conjunto conforman el marco de actuación.
Lo anterior con el principal fin de preparar a la organización ante aquellos escenarios y amenazas de desastre natural, ciber ataque, falla tecnológica o humana, epidemias, cambio climático y situaciones inesperadas; bajo una estrategia de recuperación que proteja los servicios críticos organizacionales, gestionando el riesgo de disponibilidad y minimizando las consecuencias de ello

a) Políticas actualizadas para la gestión del Riesgo de Continuidad del Negocio:

Listado de Documentos	Fecha de Aprobación en Junta
Continuidad del Negocio	
L-ESA-0000321 • Credomatic El Salvador-PLAN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS IFBAC	14/11/2022
L-ESA-0000036 • Política de Continuidad de Negocios IFBAC	14/11/2022
L-BACLAT-0000169 • POLITICA REGIONAL DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO	14/11/2022
MO-ESA-0000698 • Manual de Gestión de Continuidad de Negocios GFBC	14/11/2022
MO-BACLAT-0000128 • Método de pruebas del SGCN	14/11/2022
MO-BACLAT-0000004 • Metodología de BIA CN	14/11/2022
MO-ESA-0000655 • Manual de CN- Servicio critico: Pago a Comercios Afiliados	23/06/2022
MO-ESA-0001272 • Manual de CN - Servicio Critico: Remesas Familiares	23/06/2022
MO-ESA-0001294 • Manual de CN - Servicio Crítico: Cierre Diario	23/06/2022
MO-ESA-0001271 • Manual de CN - Servicio Critico Validación de Listas de Vigilancia (Aplicativo Bridger)	23/06/2022

b) Descripción de las metodologías, sistemas y herramientas utilizadas para la gestión del riesgo:

La Gestión de Continuidad de Negocio se basa en la mejora continua de las actividades prioritarias del negocio, ante situaciones de desastre, eventos o interrupciones, para llevar a cabo dichas mejoras debe contar con un sistema de gestión de continuidad del negocio que permita de

identificar las amenazas potenciales de la organización y los posibles impactos que podrían afectar en la entrega de productos o servicios.

Análisis de Impacto al Negocio

El punto de partida dentro de este modelo de definición de servicios críticos es el análisis el cual toma especial relevancia debido a que por medio de este análisis depende la categorización de criticidad del Servicio. El tratamiento que se le dará al servicio analizado permite determinar la gestión de respuesta.

Modelo de Madurez sobre Continuidad de negocio

Se ejecuta la evaluación de la gestión basada en el Modelo de Madurez sobre Continuidad de negocio bajo el alcance de la ISO 22301, en el que a través del análisis de 208 indicadores se define un nivel de madurez de la gestión, donde el máximo está determinado en "cinco" y el nivel mínimo requerido es "dos" de acuerdo con la directriz establecida.

Gestión de Crisis:

En cuanto a la Gestión de Crisis se han determinado el detalle de los posibles escenarios y las acciones a implementar en caso se presentará alguna situación que amenace de forma significativa la continuidad del negocio, para lo cual se tienen establecidos los criterios de activación, así como los miembros responsables para su contención.

5. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El Grupo Financiero Credomatic El Salvador S.A. de C.V. reconoce como marco mínimo para la gestión de la Seguridad de la información lo establecido en las normas: NRP-23 NORMAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN y NRP-32 NORMAS TÉCNICAS SOBRE MEDIDAS DE CIBERSEGURIDAD EN CANALES DIGITALES; las cuales desarrolla de acuerdo con los marcos internacionales IS0 27001:2014 Sistemas de Seguridad de la Información (SGSI) y NIST para Ciberseguridad.

En temas de seguridad, El Conglomerado Financiero Grupo Financiero BAC Credomatic, al cual pertenece la sociedad Credomatic de El Salvador tiene como principal propósito la definición de directrices estableciendo las reglas y normas para la implementación del Programa de Seguridad de la Información en los procesos que ejecuta, los mismos se desarrollan en función de la preservación de la confidencialidad (asegurando que sólo quienes estén autorizados pueden acceder a la información), integridad (asegurando que la información y sus métodos de proceso son exactos y completos) y disponibilidad (asegurando que los usuarios autorizados tienen acceso a la información y a sus activos asociados cuando lo requieran).

Gestión Seguridad de Información

La estrategia implementada reconoce como marco de referencia los principios basados en estándares internacionales de seguridad (ISO 27001/ ISO 27002).

Su alcance es dirigido para todos los niveles de la organización: colaboradores (tiempo completo, parcial y temporal), clientes, terceros (proveedores, contratistas, proveedores de aseguramiento de riesgos, entre otros); que acceden, ya sea interna o externamente, a cualquier activo de información independiente de su ubicación.

Aplica a toda la información creada, almacenada, procesada, capturada, transformada, transportada, protegida y destruida en el soporte al negocio, sin importar el medio, formato, presentación o lugar en el cual se encuentre.

La estructura del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información se define y está incluida en la política de Seguridad de la Información L-BACLAT-0000261 • Política De Seguridad De La Información Del Grupo Financiero BAC Credomatic. Se documentará en el lineamiento local L-ESA-0000110 • Política para la Gestión de Seguridad de Información y Ciberseguridad

Gestión para la Ciberseguridad

Como parte de la gestión del riesgo de Ciberseguridad y cumplimiento de regulaciones/leyes locales e internacionales sobre este tema, se utiliza el NIST como marco de referencia para valorar controles y definir acciones que permitan medir y mejorar la postura de Ciberseguridad a través de la aplicación de mejores prácticas y principios de gestión del riesgo en materia de Ciberseguridad.

A) Políticas actualizadas para la gestión del Riesgo de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

A continuación, se detalla las principales políticas, las cuales fueron presentadas y aprobadas la Junta Directiva la Sociedad Inversiones Financieras Banco de América Central, Holding del Conglomerado Financiero Grupo Financiero Credomatic El Salvador S.A. de C.V., al cual pertenece la sociedad de Credomatic El Salvador S.A. de C.V. en sesiones JD – 15/2022, JD 11/2022 de celebradas el día catorce de noviembre de dos mil veintidós y veintidós de agosto de dos mil veintidós.

Nombre del documento	Fecha
L-BACLAT-0000261 Política De Seguridad De La Información Del Grupo Financiero El Conglomerado Financiero Grupo Financiero BAC Credomatic, al cual pertenece la sociedad Banco de América Central S.A., L-ESA-0000110 • L-El Conglomerado Financiero Grupo Financiero BAC Credomatic, al cual pertenece la sociedad Banco de América Central S.A., El Salvador-Política para la Gestión de Seguridad de Información y Ciberseguridad de la Información Del Grupo BAC|Credomatic El Salvador	14/11/2022
MO-ESA-0000621 Manual de Seguridad de la Información	14/11/2022
Manual de Administración de cuentas de usuario	22/08/2022
Manual de Administración de cuentas de usuario	22/08/2022
Manual de Administración de Dispositivos Móviles en consola ESET	22/08/2022
Monitoreo de Móviles	22/08/2022
Manual de Instalación y Administración de la herramienta Sophos Safeguard	22/08/2022
Monitoreo de Alertas Equipos Telemáticos	22/08/2022
Monitoreo de Cambios sobre Sistemas iSeries	22/08/2022
Monitoreo Diario de Valores de Auditoría sobre usuarios de la Gerencia de TI	22/08/2022
Administración de usuarios en Kioscos	22/08/2022
Administración de Herramienta NAC	22/08/2022

Manual de Administración Herramienta Sophos Antivirus	22/08/2022
Procedimiento para la administración de la herramienta Symantec DLP	22/08/2022
Manual de Monitoreo SIEM	22/08/2022
Monitoreo de Usuarios con igual contraseña en Bases de Datos SQL	22/08/2022
Actividades de Monitoreo de Seguridad en equipos de telecomunicaciones	22/08/2022
Otorgamiento de accesos a recursos compartidos	22/08/2022
Abastecimiento de dispositivos Token (Doble Factor de Autenticación)	22/08/2022
Parámetros de configuración de contraseñas	22/08/2022
MONITOREO DE EVENTOS Y ALERTAS	22/08/2022
Seguimiento y presentación de avances mensuales de proyectos de Seguridad de Sistemas	22/08/2022
Certificación Periódica de Accesos a Sistemas que no son alcance SOX (Ahora alcance CIEF : Control Interno a los Estados Financieros)	22/08/2022
Otorgamiento Accesos a App VPOS	22/08/2022
Otorgamiento Accesos a App de ACH PayBank	22/08/2022
OTORGAMIENTO DE ACCESOS A LA APLICACIÓN REMESAS	22/08/2022
OTORGAMIENTO DE ACCESOS A LA APLICACIÓN SIEBEL	22/08/2022
OTORGAMIENTO DE ACCESOS A LA APLICACIÓN Bridger Insight® XG	22/08/2022
OTORGAMIENTO DE ACCESOS A LA APLICACIÓN SMT SARLAFT	22/08/2022
OTORGAMIENTO DE ACCESOS A LA APLICACIÓN PINPAD	22/08/2022
PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LA HERRAMIENTA SOPHOS FIREWALL XG	22/08/2022
Consideraciones para el seguimiento de Análisis de Vulnerabilidades a infraestructura	22/08/2022
Guía para escaneo de vulnerabilidades	22/08/2022
Proceso para Restringir campos sensibles en equipos iSeries	22/08/2022
MANUAL DE MONITOREO SEMESTRAL DE ACCESOS EN CYBERARK	22/08/2022
Procesos Seguridad de Sistemas para validación de aplicaciones	22/08/2022
Generación de reporte de usuario en grupos de control para correo externo	22/08/2022
Revisión semanal de usuarios Domain Admin	22/08/2022
Monitoreo Subsistema M_Security en Iseries	22/08/2022
Proceso de Destrucción de Información y Discos Duros	22/08/2022
Envío reporte personal acceso a Datawarehouse	22/08/2022
Otorgar accesos a roles sensibles en aplicaciones	22/08/2022
Manual operativo Cisco Identity Services Engine (Cisco ISE)	22/08/2022
Manual Operativo Citrix Sharefile	22/08/2022
Procedimiento Revisión Equipos Proveedores Cobros	22/08/2022
Procedimiento Monitoreo Grupos Usuarios Administrativos en Active Directory	22/08/2022
Certificacion Accesos Carpetas Compartidas Fileserver	22/08/2022
Procedimiento para la administración de la herramienta Sophos Central Mobile	22/08/2022
Proceso Certificación de Accesos PES-PEC	22/08/2022
L-ESA-0000394 - Monitoreo de Alertas SOC generadas por monitoreo en herramienta Data Loss Prevention	22/08/2022
L-ESA-0000375 - Revisión y validación de Servidores de Aplicación y Base de Datos	22/08/2022
L-ESA-0000307 - Directrices para la solicitud de Certificados Digitales	22/08/2022
L-ESA-0000305 - Lineamiento para la inclusión de segmentos de red a herramienta de Control de Acceso a la red	22/08/2022
L-ESA-0000271 - Otorgamiento de usuarios oficiales	22/08/2022
L-ESA-0000127 - Directrices para solicitud de Acceso a VPN	22/08/2022
L-ESA-0000373 - Lineamiento para el otorgamiento y/o modificación de Autoridades a Objetos en producción en iSeries	22/08/2022
L-ESA-0000306 - Solicitud de Usuario de Conectividad iSeries y Sistemas Abiertos	22/08/2022

L-ESA-0000447 - Revisión y Validación de Aplicaciones Sistemas Abiertos El Salvador (AI2)	22/08/2022
L-ESA-0000291 - Directrices para la asignación de token (Doble Factor de Autenticación)	22/08/2022
L-ESA-0000249 - Directrices para la instalación de políticas y herramientas de Seguridad en equipos del Grupo Financiero BAC|Credomatic El Salvador	22/08/2022
L-ESA-0000053 - Lineamiento de Implementación de nuevas herramientas de Seguridad de TI	22/08/2022
F-ESA-0001329 - CHECK LIST PARA LA VERIFICACIÓN REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD NUEVO SEGMENTO	22/08/2022
F-ESA-0001324 - FORMULARIO EVALUACIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN APLICACIONES	22/08/2022
F-ESA-0001738 - Formulario Documentacion Lineas Afectadas (LIM)	22/08/2022
F-ESA-0001737 - Formulario Documentación de Vulnerabilidades de Aplicaciones de Sistemas Abiertos	22/08/2022
F-ESA-0001487 - CARTA COMPROMISO VPN-RSA COLABORADOR Y PROVEEDOR	22/08/2022

b) Descripción de las metodologías, sistemas y herramientas utilizadas para la gestión del riesgo:

Se cuenta con un **plan estratégico de Seguridad de la Información**, cuyo objetivo es preservar la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la información, incorporando aspectos de Privacidad de los datos de nuestras partes interesadas. Este plan tiene un horizonte de tiempo de 2022 a 2025 y el cumplimiento de sus objetivos se mide a través de los planes de actividades anuales de las áreas responsables de su implementación: Seguridad de la Información y Ciberseguridad como principales actores.

Las métricas con las cuales damos visibilidad al control razonable de las estrategias, están incluidas **en La postura de Ciberseguridad** que expresa por medio de indicadores cuantitativos, el estado de salud de los controles que la organización, ha implementado para mitigar riesgos relevantes de seguridad de la información de (disponibilidad, continuidad e integridad).

V. Conclusiones generales sobre la gestión de riesgos de la entidad.

Cuando revisamos los retos que nos planteamos en 2022 y los resultados obtenidos, no podemos dejar de **reconocer la contribución y compromiso de nuestros colaboradores** que con entusiasmo, entrega y responsabilidad adoptan como propios cada uno de los objetivos planteados, logrando inclusive sobrepasar las metas propuestas. Esto nos llena de satisfacción y energía para enfrentar los desafíos del nuevo año, con la certeza de que **somos un equipo comprometido** que vive como propio, el propósito organizacional porque se alinea a los valores personales que profesamos.

Somos una Organización enfocada al crecimiento de nuestros negocios de manera muy responsable, por lo que nuestra mística de cara a la **sana gestión de los riesgos**, seguirá siendo premisa de actuación en todos los niveles organizacionales, lo cual será objeto de revisión a través de los foros de Gobierno Corporativo.

Todos los planes de acción proyectados en 2023, tienen como eje de actuación la optimización y generación de metodologías, modelos y marcos de buenas prácticas en todos los **riesgos relevantes** con el propósito de tener una **Organización resiliente**.

A nivel corporativo, seguiremos esforzándonos en consolidar la estrategia Regional de Reputación, la cual, en conjunto con el resto de las estrategias del Grupo Financiero, busca contribuir de forma muy positiva en lograr que BAC Credomatic continue siendo un **banco con propósito** y que alcance su objetivo de ser una organización que logre crear triple valor positivo: económico, social y ambiental.

Celebramos los logros alcanzados en 2022, llenos de satisfacción y sabiendo que estamos contribuyendo a formar una mejor sociedad generando prosperidad en las comunidades que servimos.

****

Fin del Informe.
Preparado por Líderes de Gestión de Riesgos.
Revisado por Gerente de Riesgo Integral
3 de Febrero 2023