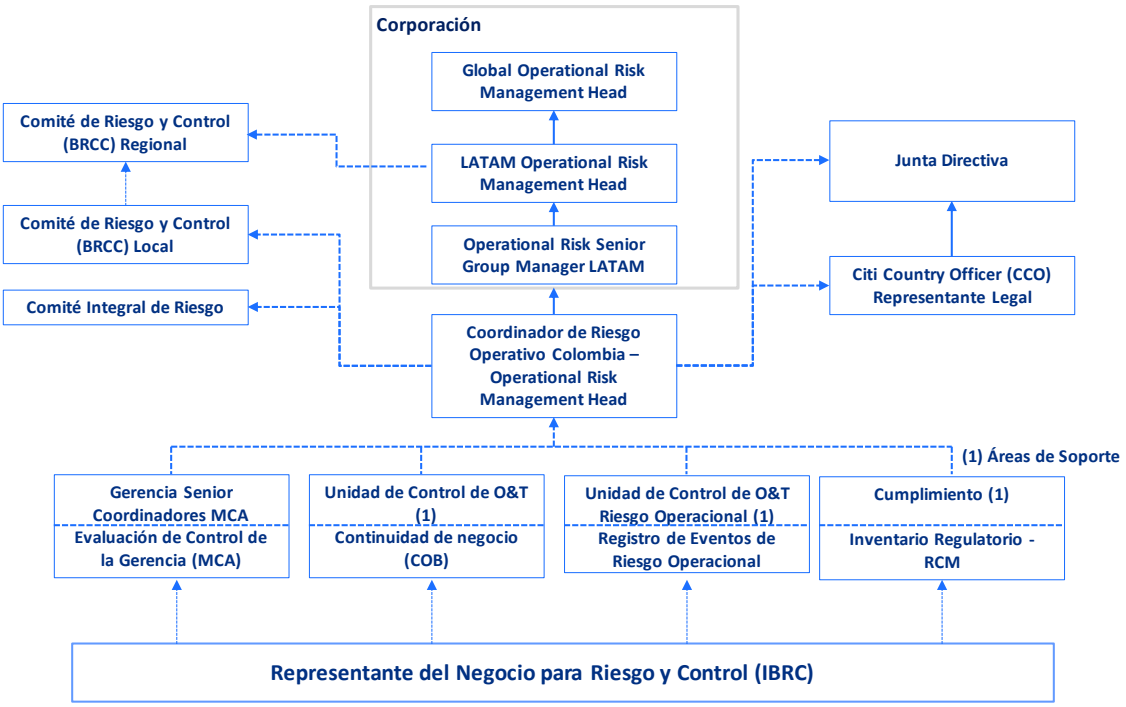
Sistema de Administración de Riesgo Operativo Cititrust S.A.

El Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera expedida por la hoy Superintendencia Financiera de Colombia define Riesgo Operativo como "*la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores.*"

ESTRUCTURA DEL SARO

La estructura para la administración del riesgo operativo de Cititrust S.A. es la siguiente:



Unidad de Riesgo Operacional

La Unidad de Riesgo Operacional pertenece al área denominada corporativamente como "Operational Risk Management" – ORM. Entre sus principales funciones se encuentran:

- Hacer seguimiento a la administración y control del Riesgo Operativo
- Presentar para aprobación de la Junta Directiva los instrumentos, metodologías y procedimientos tendientes a que la entidad administre efectivamente su riesgo operativo
- Monitorear el perfil de riesgo individual y consolidado de la entidad e informarlo a la Junta Directiva
- Realizar seguimiento a las medidas adoptadas para mitigar el Riesgo Inherente, con el propósito de evaluar su efectividad
- Proveer las instrucciones a los Coordinadores de Riesgo Operativo para la conformación del perfil individual de cada una de las áreas y conformar el perfil de riesgo consolidado por Entidad. Monitorear su evolución y hacer su presentación semestral a la Junta Directiva.
- Desarrollar los programas de capacitación de la entidad relacionados con Riesgo Operativo.

Comité del Negocio de Riesgos, Cumplimiento y Control – (BRCC por sus siglas en inglés)

El Comité del Negocio de Riesgos, Cumplimiento y Control (BRCC) sesionan trimestralmente y está conformado por las siguientes unidades:

- Representante Legal – CCO, o su delegado
- Legal
- Cumplimiento
- Finanzas
- Operaciones y Tecnología
- Negocios/Segmentos
- Recursos Humanos
- Vicepresidente de Riesgo País
- Auditoría Interna
- Representante del Negocio para Riesgo y Control
- Unidad de Riesgo Operativo

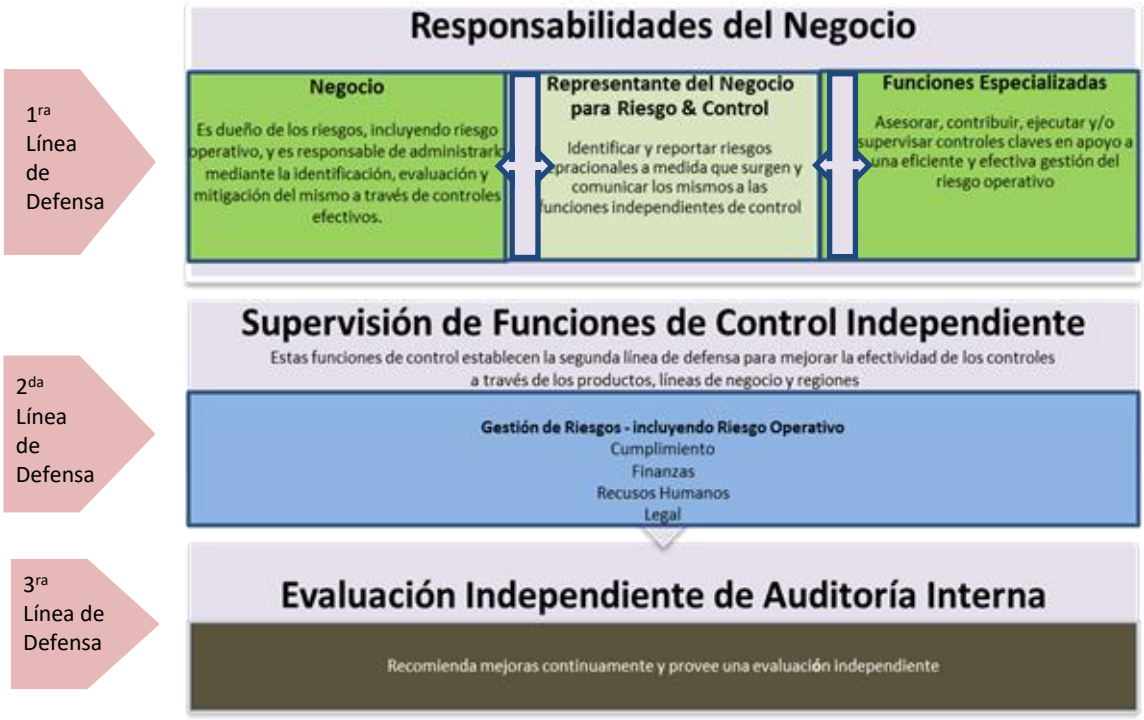
Las principales responsabilidades del Comité del Negocio de Riesgos, Cumplimiento y Control son las siguientes:

- Analizar y discutir las situaciones y debilidades de control y cumplimiento, incluyendo temas regulatorios más importantes que impacten las actividades de negocio, así como evaluar y dar seguimiento a los planes de acción para la corrección y mitigación de dichas debilidades.

- Revisar y analizar la calificación asignada a la entidad, considerando la información presentada por las diferentes áreas en cuanto a los resultados de la herramienta de autoevaluación denominada "Evaluación de Control de la Gerencia (MCA por sus siglas en ingles), y de la información de las fuentes independientes (Revisoría Fiscal, Auditoria Interna, Cumplimiento, etc.)

3 Líneas de Defensa para la Gestión de Riesgo Operativo

En el esquema de "Autocontrol" aplicado, los dueños de las áreas funcionales, negocios y productos, son quienes identifican los riesgos, diseñan e implementan los controles, así como las herramientas de monitoreo para verificar su eficacia e implementación. Dicho esquema se blinda a través de tres niveles de defensa que se definen como sigue:



- ✓ **Gerencia del Negocio y Funciones Especializadas**
  La gerencia de las unidades de negocio junto con las gerencias funcionales y de operaciones, son dueñas de sus riesgos operativos y por ende, son el primer frente para el manejo de los mismos. Como dueñas de sus riesgos, las áreas son responsables de la mitigación de posibles riesgos identificados por medio del desarrollo e implementación de sistemas de control interno y la verificación del diseño y efectividad de los controles.

  La gerencia del negocio y las gerencias funcionales, tienen un representante denominado Representante del Negocio para Riesgo y Control, responsable de coordinar con las áreas la aplicación apropiada del programa diseñado corporativamente para la Gestión del Riesgo Operacional. Este representante estará en permanente contacto con la Unidad de Riesgo Operativo (URO) y demás áreas con funciones de control.

- ✓ **Unidad de Riesgo Operativo (URO) y Otras Funciones de Control**
  La URO y demás áreas de control, tales como Cumplimiento, Finanzas, Recursos Humanos y Legal, comprenden la segunda línea de defensa. Esta segunda línea de defensa colabora directamente con las áreas responsables de la gestión de riesgo operativo para identificar, prevenir y conducir las acciones que aseguren que las causas raíces y temas recurrentes sean manejados con un mayor alcance y de forma más amplia.

- ✓ **Auditoría Interna**
  El área de Auditoría Interna es el tercer frente de defensa. Esta área, ejecuta revisiones independientes para evaluar y calificar las distintas áreas de negocio y funciones de acuerdo a los requerimientos corporativos y regulatorios locales con el fin de informar su opinión de la efectividad de los procesos pertinentes y con base en ellas formula recomendaciones para llevar a cabo mejoras en los mismos.

FASES PARA LA GESTION DEL RIESGO OPERATIVO

Fases en la Gestión del Riesgo Operativo		
Evaluación de Riesgo Anual	**Periódicamente**	**Trimestralmente**
• Inventario Procesos Significativos • Actualizar y/o documentar procesos clave. • Riesgos Importantes ⟹ Riesgos Significativos • Identificar/diseñar los controles clave. • Identificar/diseñar los Métodos de Monitoreo • Identificar vulnerabilidades y riesgos emergentes	• Ejecutar actividades de Monitoreo	• Evaluación de resultados del monitoreo a los controles. • Análisis integral de las debilidades de control y planes de acción correctivos. • Revisión integral de los riesgos emergentes. • Análisis consolidado de otras fuentes de información. • Determinar rating de control para cada área • Realizar el Comité de Riesgo y Control donde se define el rating de control para la Entidad
Semestralmente	**Cuando sea requerido**	
• Evaluar efectividad de los controles claves validando eficacia del diseño y grado de implementación. • Definir perfil de riesgo inherente y residual.	• Documentar y escalar las deficiencias de control. • Implementar Planes de Acción para corregir las deficiencias identificadas. • Registrar las deficiencias en los sistemas Corporativos para su seguimiento. • Implementar programa de Gestión para: cambios en procesos, nuevos servicios, productos.	

MEDICIÓN DE LOS RIESGOS OPERATIVOS

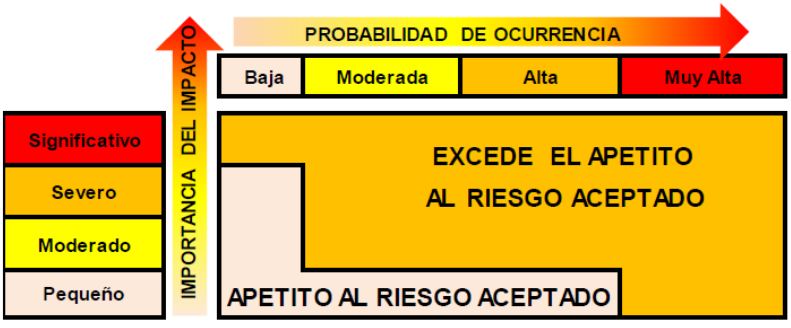
CLASIFICACIÓN DE RIESGO INHERENTE: Los dueños de los procesos son los responsables de hacer la evaluación del riesgo basado en el posible impacto de su materialización y la probabilidad de ocurrencia. Se clasifican en 4 Niveles (Tiers), siendo el 4 el de menor riesgo y nivel 1 el de mayor riesgo.

CLASIFICACIÓN DE RIESGO RESIDUAL: Cada dueño de proceso implementa uno o más controles a los mismos, lo cual busca disminuir el grado de riesgo inherente asociado e identificado**.** Dependiendo de la eficacia del control implementado, se espera un resultado residual que se mide en los mismos grados de severidad anteriormente descrito (1-4).

RIESGO OPERATIVO: PERFIL DEFINIDO

La entidad, a través de su Junta Directiva, define el de riesgo operativo residual en el cual debe quedar acotado el Perfil de Riesgo aceptado buscando lograr los objetivos de la organización. Este perfil de riesgo aceptado, refleja la filosofía de gestión de riesgos de la entidad, y a su vez influye en la cultura y estilo operativo de la misma.

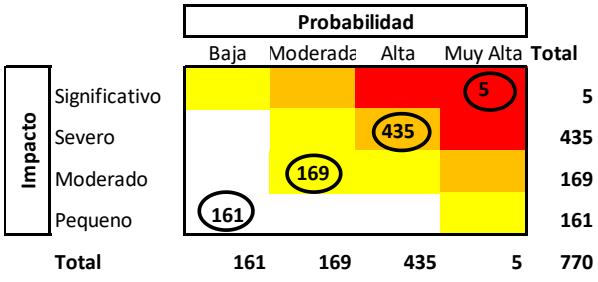
El siguiente mapa general, define el Perfil de Riesgo Residual aceptado, el cual espera que todas las áreas se mantengan en niveles de Riesgo Residual dentro del Nivel 4.



Para Cititrust el mapa de Perfil de Riesgo Inherente y Residual a corte de diciembre 2018 es el siguiente:

Perfil de Riesgo Inherente y Residual Consolidado

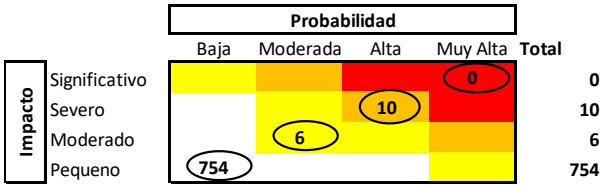
Perfil de Riesgo Inherente



Año 2018			
	Tier 1	5	57%
	Tier 2	435	
	Tier 3	169	22%
	Tier 4	161	21%
	Total	**770**	**100%**

Año 2017			
	Tier 1	0	52%
	Tier 2	352	
	Tier 3	190	28%
	Tier 4	141	21%
	Total	**683**	**100%**

Riesgo Residual



Año 2018			
	Tier 1	0	1%
	Tier 2	10	
	Tier 3	6	1%
	Tier 4	754	98%
	Total	**770**	**100%**

Año 2017			
	Tier 1	0	0%
	Tier 2	0	
	Tier 3	35	5%
	Tier 4	648	95%
	Total	**683**	**100%**

El perfil de riesgo inherente y residual consolidado de la Entidad, está representado por las gráficas anteriores, donde se visualiza cómo están distribuidos los riesgos inherentes y residuales en su conjunto según su nivel de criticidad (calificación asignada).

La entidad reporta 770 riesgos identificados al cierre de 2018, y presenta un incremento de 87 Riesgos frente al 2017, principalmente por la inclusión de nuevos riesgos de áreas de operaciones y soporte transversales a todos los vehículos legales. La concentración de Riesgos Inherentes: Tier 1–2 57%, Tier 3 22% y Tier 4 21%. Disminuye la concentración de Riesgos Residuales fuera del perfil definido como aceptable (2% para Tier 1 - 3), todos los riesgos residuales que exceden el apetito tienen un plan de acción asociado. 17 Deficiencias de control identificadas en la entidad las cuales están asociadas a 16 riesgos residuales (Tier 1-3). De las 17 deficiencias de control abiertas, 7 corresponden a fallas en procesos exclusivamente de la fiduciaria y 10 corresponden a fallas en procesos de áreas transversales que impactan a todos los negocios de Citi en Colombia.

Las Principales fuentes de detección de deficiencias

- 59% Gerencia (1ra línea de defensa - dueños de procesos)
- 24% Eventos regulatorios
- 12% MCA (1ra línea de defensa - dueños de procesos)
- 6% Auditoría

Cabe resaltar, la evolución positiva en la detección de deficiencias por medio de los controles en MCA y la primera línea de defensa.

Calificación del Perfil de Riesgo Residual: Aceptable con Oportunidades de Mejora

Entendimiento de la escala de criticidad:
Los riesgos clasificados en Tier 1 y 2 son considerados los riesgos significativos.
Los riesgos clasificados en Tier 3 son los riesgos medios

Los riesgos clasificados en Tier 4 son los riesgos bajos

En caso que se identifiquen deficiencias de control deben implementarse controles compensatorios, donde sea posible, o identificar los controles complementarios, en caso de existir, que permitan mitigar los riesgos relacionados a niveles aceptables mientras se implementan los controles claves respectivos.