

Informe de Gestión Integral de Riesgos

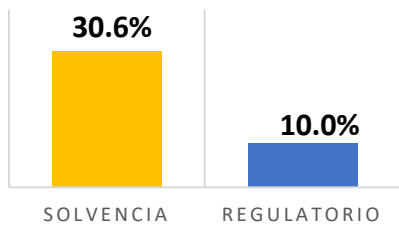


2024

GESTION Y CONTROL DE RIESGOS 2024

Resultados Gestión Integral de Riesgos 2024

Sólida posición de Capital, +21% por encima de los mínimos regulatorios



Capital Base: 25.3%

Indicadores de riesgo en niveles estables

Ratio de Mora

1.19%

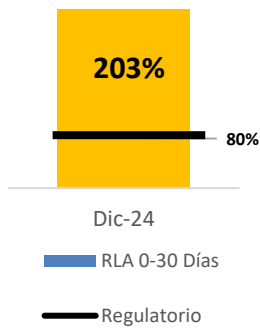
Vs Dic 23
-1pbs

Cobertura

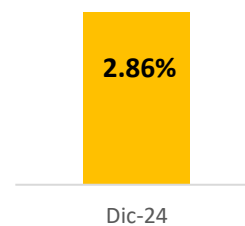
225.5%

Vs Dic 23
-52pbs

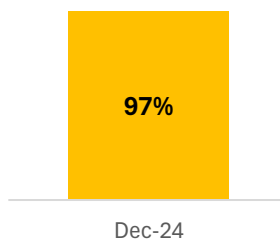
Holgados niveles de liquidez, +123pbs por encima de los mínimos regulatorios



Coste de riesgo, adecuado y alineado a la calidad de la cartera



Postura en ciberseguridad, +1070pbs por encima del sistema financiero



GESTION Y CONTROL DE RIESGOS 2024

Resumen Ejecutivo.

El modelo de Gestión Integral de Riesgos implementado en APAP tiene como objetivo establecer un marco normativo y operativo para la identificación, medición, control, mitigación y monitoreo de los diversos riesgos a los que se enfrentan la entidad y comunicar las exposiciones a los riesgos materiales asumidos en el desarrollo de sus operaciones y la interrelación que surgen de estos, tanto en condiciones normales como de estrés con la finalidad de gestionar el impacto en la operación y mitigar sus efectos sobre el patrimonio y las utilidades mediante la aplicación de estrategias y herramientas que permitan realizar sus operaciones de acuerdo a sus niveles de patrimonio y capacidad operativa, así como integrar las mejores prácticas de gestión y control de riesgos en la operación diaria de toda la entidad.

La estructura de gobierno de riesgos de la asociación es ejercida desde la Junta de Directores y Comité de Gestión Integral de Riesgos con el apoyo de la Administración General, bajo la responsabilidad de las diferentes unidades tomadoras de riesgos y supervisado por las distintas funciones independientes, para asegurar que el proceso de toma de decisiones esté alineado al Marco de Apetito, Tolerancia y Capacidad de Riesgo y de conformidad con lo establecido en el Reglamento sobre Lineamientos para la Gestión Integral de Riesgos, aprobado por la Junta Monetaria en su Tercera Resolución de fecha 16 de marzo del 2017, así como los reglamentos, instructivos y circulares específicas por tipo de riesgo.

En el transcurso de 2024, la gestión integral de riesgos se enfrentó a un panorama complejo y desafiante, marcado por la persistencia de las secuelas económicas de la pandemia de COVID-19 (inflación, altas tasas de interés y poca liquidez), la prolongación de la crisis global geopolítica, y la intensificación de las tensiones en la frontera dominico-haitiana. Además, las políticas monetarias restrictivas implementadas por la Reserva Federal en Estados Unidos afectaron el entorno económico global.

Ante este panorama, la gestión de riesgos desempeñó un papel clave en la identificación y mitigación de los distintos riesgos, adoptando un enfoque proactivo y adaptativo. A través de herramientas avanzadas de análisis, controles internos y una estrategia orientada a la resiliencia y continuidad operativa, se logró preservar la estabilidad y minimizar impactos adversos en la organización. Como resultado, los principales indicadores reflejaron una evolución favorable, reforzando la preparación para afrontar nuevos desafíos y asegurar una rentabilidad sostenible.

Esta experiencia ha consolidado un marco de acción basado en tres pilares fundamentales:

- I. **Especialización y asesoría experta:** Potenciando el conocimiento técnico y la capacidad de asesoramiento en materia de riesgos a nivel institucional.

- II. **Cultura de riesgos y control:** Impulsando la responsabilidad compartida en la gestión de riesgos,

INFORME DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

ASOCIACIÓN POPULAR DE AHORROS Y PRÉSTAMOS

Diciembre 2024

permitiendo que los distintos equipos de la entidad lideren eficazmente los escenarios que se presenten.

III. Enfoque en la sostenibilidad: Alineando las estrategias de gestión de riesgos con la consecución de resultados sostenibles a largo plazo.

Aspectos destacados 2024

Al cierre de diciembre 2024, la entidad logró incrementar sus activos totales en 9% y las unidades de Gestión de Riesgos constituyen una sólida estructura que, en conjunto con los distintos órganos de gobierno corporativo y apoyo buscan fortalecer la gestión integral de riesgos en la organización realizando acciones e iniciativas tales como:

- Mantener una vigilancia constante sobre los riesgos principalmente en la gestión de la cartera de créditos, solvencia y liquidez;
- Implementar metodologías internas en complemento a las indicadas regulatoriamente para determinar con mayor precisión el nivel de riesgo que asume la entidad y formular escenarios de estrés o proyecciones;
- Fortalecer la cultura de gestión y control de riesgos a todos los niveles de la entidad completando la actualización de programas anuales de capacitación e impartiendo cursos de carácter obligatorio a todo el personal de APAP en materia de Riesgo Operacional, Riesgo Tecnológico, Riesgo LAFT-PADM, Riesgo Reputacional, Continuidad de Negocios, Control Interno, Seguridad Cibernética y de la Información y Seguridad Física
- Levantamiento y actualización de Matrices de riesgos de Macroprocesos, procesos, activos, iniciativas y proyectos;
- Creación y actualización de Políticas y procedimientos de las diferentes unidades especializadas de Riesgos;
- Definición y actualización de Indicadores de Riesgo Clave (KRI's – Key Risk Indicators) para Vigilar las tendencias de los riesgos;
- Levantamiento y monitoreo de los planes de acción identificados en las áreas;
- Implementación de Herramienta de Gestión de Riesgo Operacional;
- Incorporación automatizada de seguridad desde el origen para nuevos sistemas, con la implementación de herramienta tecnológica especializada en seguridad en el código de desarrollo de aplicaciones;
- Incremento de eficiencia de los servicios y reducción de tiempo de respuesta en la gestión de seguridad lógica, mediante la Implementación del Chatbot experto en seguridad (SIA), el cual actúa como una capa adicional de defensa, capaz de apoyar a los colaboradores en la detección y respuesta a riesgos en tiempo real y proporcionar pasos preventivos inmediatos. Eficientiza el tiempo de respuesta de las consultas frecuentes sobre el estatus de los diferentes servicios que ofrecemos, además sirve de canal de concientización continua para las buenas prácticas de gestión y selección de contraseñas seguras;
- Obtener por quinta vez consecutiva las certificaciones PCI-DSS y SWIFT lo que implica que APAP cumple estándares internacionales de seguridad en almacenamiento,

INFORME DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS
ASOCIACIÓN POPULAR DE AHORROS Y PRÉSTAMOS

Diciembre 2024

procesamiento o transmisión de datos para transacciones con tarjetas o datos privados de autenticación;

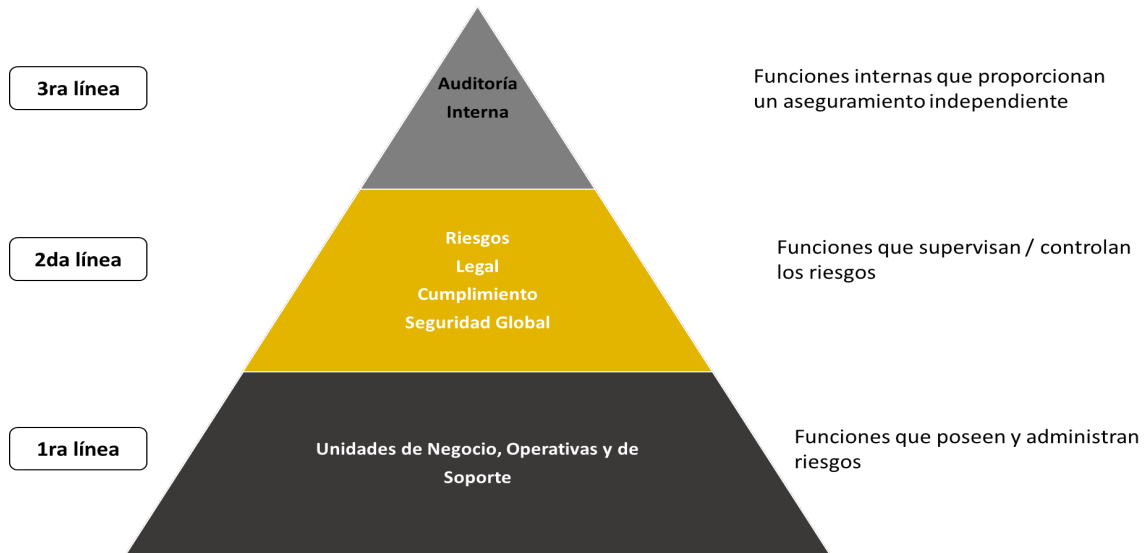
IV. Gobierno:

El gobierno de riesgos de la organización se efectúa con la implicancia de los órganos de gobierno corporativo como:

- Junta de Directores: Es responsable de establecer la estrategia de riesgos de la entidad y, en ejercicio de esta función, aprueba la política de control y gestión de riesgos de manera que asegura la implementación y seguimiento; la estrategia de riesgos se concreta en:
 - ✓ Marco de Apetito, Tolerancia y Capacidad de Riesgo se compone de la declaración de apetito de riesgo de APAP que indica el perfil de riesgo deseado y, partiendo de esta declaración, deriva en grupos de métricas primarias y complementarias relativas a Solvencia, Liquidez, Volatilidad, Concentración, Continuidad y Ciberseguridad para representar numéricamente el perfil declarado.
 - ✓ Principales Políticas y controles para la gestión de los diferentes tipos de riesgo a los que se encuentra expuesta la institución y que contienen las líneas básicas para gestionar y controlar los riesgos de forma consistente con el Marco de Apetito, Tolerancia y Capacidad de Riesgo implementado.

En la administración y modelo de gestión de riesgos, la responsabilidad de la gestión diaria de los riesgos corresponde a los equipos de Negocios como primera línea de defensa, siendo responsable de promover, desarrollar y gestionar los productos financieros que brinda APAP en el marco de las políticas institucionales establecidas. En segunda instancia, corresponde al equipo de Riesgos, Legal, Cumplimiento y Seguridad Global, mediante las unidades especializadas de riesgos, ejercer las funciones de supervisión y control encargándose de la administración global de todos los riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad para garantizar su identificación, medición, gestión, control y comunicación; en tercer lugar, el equipo de Auditoría Interna, ejerciendo las funciones internas que proporcionan un aseguramiento independiente es la responsable garantizar que las políticas, métodos y procedimientos desarrollados para la administración del Apetito de Riesgo se cumplan según lo establecido.

V. Administración y Modelo de Gestión de Riesgos



Asimismo, con el objetivo de garantizar la independencia de las decisiones vinculadas a la gestión de riesgos, APAP tiene constituido, como órganos de apoyo para la Junta de Directores, los siguientes Comités:

- **Comité de Gestión Integral de Riesgos:** Máximo órgano responsable de garantizar que las operaciones de APAP se ajusten a los objetivos, políticas, estrategias y procedimientos, así como a los niveles de apetito, tolerancia y capacidad de riesgo aprobados por la Junta de Directores. Además, brinda apoyo en el establecimiento de lineamientos internos para las políticas de control y calificación de riesgo en todas las operaciones, supervisando que la gestión de riesgos de la asociación se mantenga alineada con sus objetivos y estrategias.
- **Comité de Seguridad Cibernética y de la Información:** Órgano de apoyo a la Junta de Directores en el cumplimiento de sus funciones y deberes en materia de seguridad cibernética y de la información. Su labor consiste en supervisar el cumplimiento de los principios y lineamientos generales adoptados para garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, el óptimo funcionamiento de los sistemas y la infraestructura tecnológica, así como la implementación de prácticas efectivas para la gestión de riesgos en seguridad cibernética y de la información.

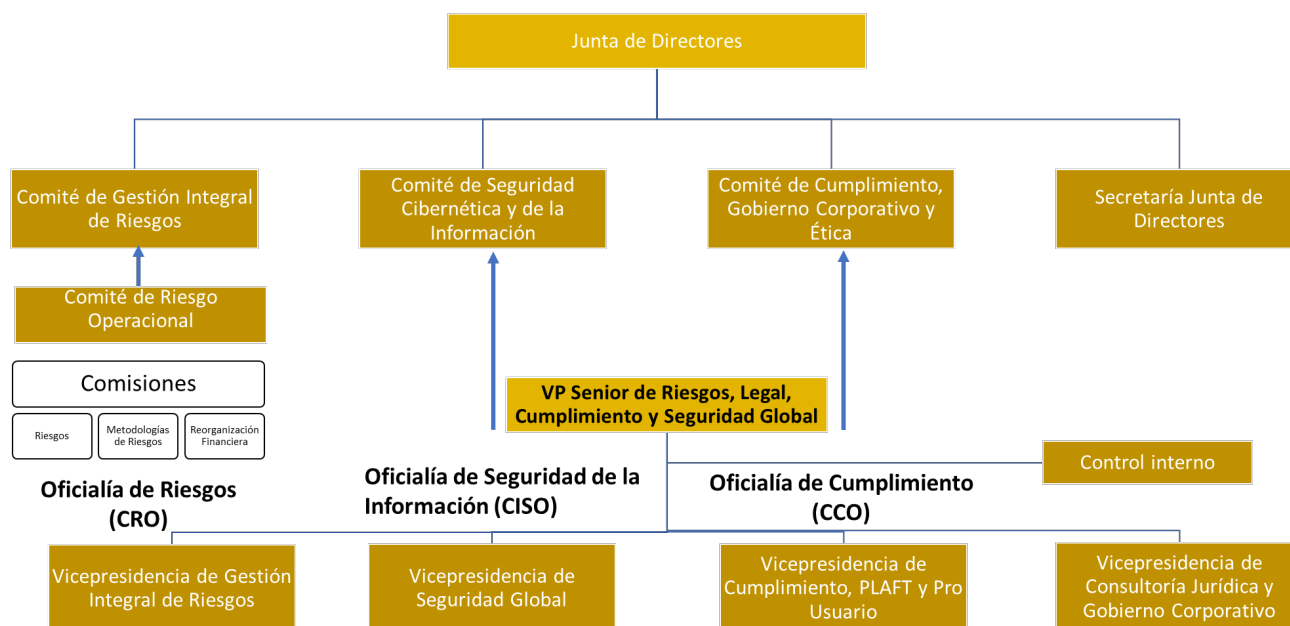
En cuanto al Comité de Gestión Integral de Riesgos, cuenta con apoyo del Comité de Riesgo Operacional y las siguientes comisiones:

INFORME DE GESTION INTEGRAL DE RIESGOS

ASOCIACIÓN POPULAR DE AHORROS Y PRÉSTAMOS

Diciembre 2024

- **Comité de Riesgo Operacional:** De creación reciente, con el objetivo de conocer, promover, dar seguimiento y supervisar las acciones relacionadas con la gestión de los diferentes factores de riesgo operacional a los que está expuesta la entidad, así como sus planes de acción para mitigarlos.
- **Comisión de Riesgos:** Foro especializado encargado de analizar y supervisar los aspectos clave de la gestión de riesgos en la entidad, abarcando riesgos financieros y no financieros, continuidad del negocio, control interno, riesgo de crédito, reorganización financiera y protección integral de la institución.
- **Comisión de Reorganización Financiera:** Foro especializado en la prevención y mitigación del riesgo de crédito de la entidad, así como en la evaluación del desempeño y calidad de la cartera.
- **Comisión de Metodologías de Riesgos:** Foro técnico especializado diseñado para garantizar la calidad y estandarización en el desarrollo, seguimiento, validación e implementación de modelos dentro de la Vicepresidencia Senior de Riesgos, Legal, Cumplimiento y Seguridad Global.



VI. Principales indicadores

Riesgo de Crédito

El monitoreo continuo, junto con la implementación de modelos, procesos y acciones oportunas de detección, cuantificación y mitigación, ha sido clave para evitar posibles pérdidas y mantener la estabilidad a largo plazo.

Al cierre de 2024, la cartera de créditos cuenta con provisiones constituidas por RD\$ 3,286MM,

INFORME DE GESTION INTEGRAL DE RIESGOS

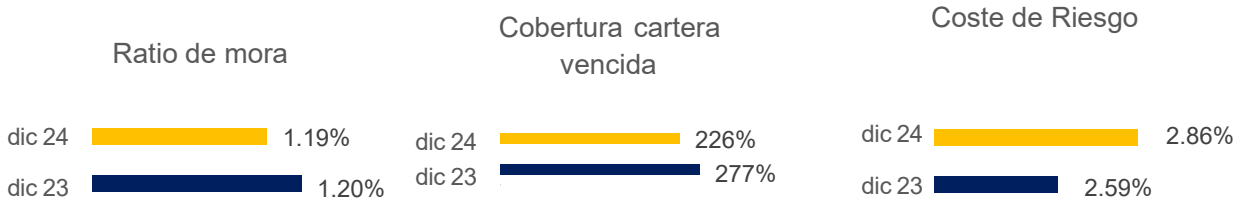
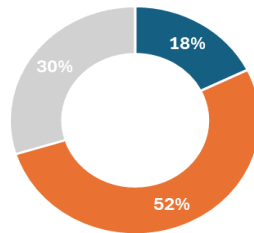
ASOCIACIÓN POPULAR DE AHORROS Y PRÉSTAMOS

Diciembre 2024

lo que equivale a un índice de riesgo de 2.86%. Como parte de su gestión proactiva del riesgo, la entidad utiliza modelos internos tanto para la originación de créditos como para el cálculo de reservas, basados en pérdidas esperadas. Estos modelos están alineados con la granularidad y segmentación de la cartera para determinar el requerimiento de provisiones. Como resultado, el stock constituido incluye RD\$ 413MM en provisiones excedentes para cubrir riesgos latentes y nuevos desafíos que pudieran materializarse en la cartera de créditos durante 2024.

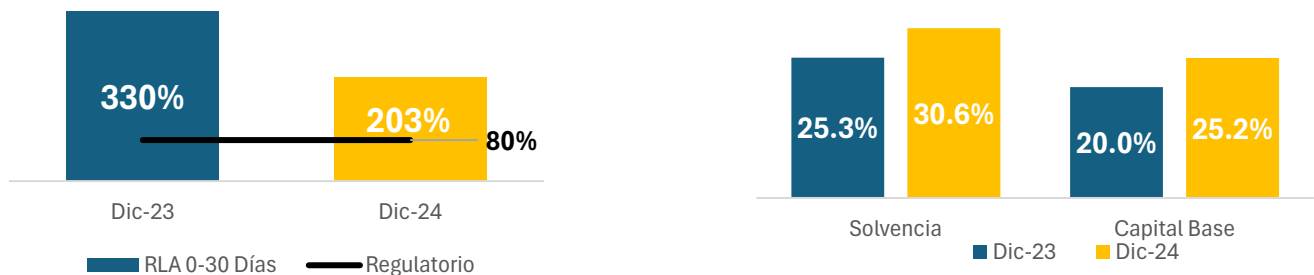
Distribución cartera de créditos por portafolio

■ Comerciales ■ Hipotecario ■ Personales para consumo



Riesgo de Mercado y Liquidez

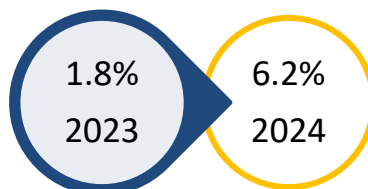
Durante 2024, el equipo especializado en riesgo de mercado y liquidez ha concentrado sus esfuerzos en el monitoreo continuo de estos riesgos, particularmente ante el impacto de las altas tasas de interés en la estructura de balance. Además, se han reforzado los mecanismos de control y supervisión mediante la mejora y ampliación en la comunicación de los principales indicadores, así como con una visión preventiva basada en estimaciones, escenarios y pruebas de estrés.



Riesgos no financieros

El aumento de fraudes externos, especialmente a través de transferencias fraudulentas, robo de información de tarjetas y pérdidas en cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y canales digitales como la banca por internet y los comercios electrónicos, ha generado un impacto significativo en las entidades de intermediación financiera. Nuestra institución no ha sido ajena a esta situación y, en respuesta, ha implementado medidas efectivas para revertir esta tendencia de cara a 2025. Entre estas acciones se incluyen el fortalecimiento de las áreas internas relacionadas con la gestión de fraudes así como de los canales digitales y la optimización del sistema de reglas de velocidad, entre otras iniciativas orientadas a mejorar la seguridad y mitigación de riesgos.

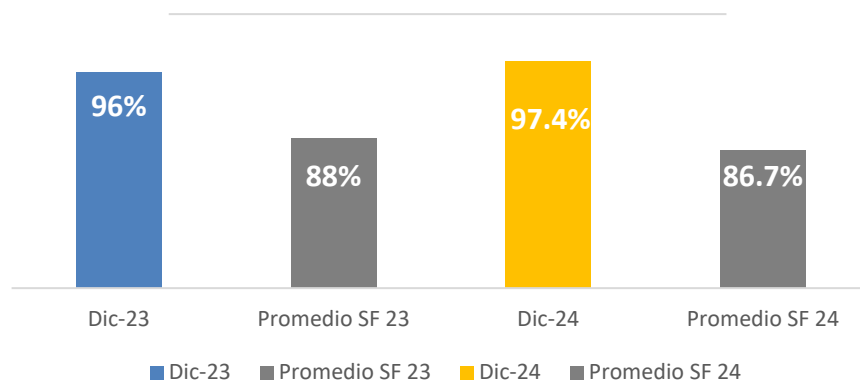
% de Eventos de pérdida



Ciberseguridad

Nuestra institución ha incrementado los niveles de la postura externa de ciberseguridad, superando significativamente el promedio del sistema financiero nacional. Este logro refleja nuestro compromiso con la protección de la información y la implementación de medidas avanzadas para mitigar riesgos cibernéticos y garantizar la confianza de nuestros clientes.

Indicador de Ciberseguridad



VII. Gestión y Control de Riesgos:

Durante el año las unidades especializadas de Riesgos constituyen una sólida estructura que, en conjunto con los distintos órganos de gobierno corporativo y apoyo, buscan fortalecer la

gestión integral de riesgos en la organización como parte de la segunda línea de defensa, y con ese propósito, se han efectuado diversas acciones tales como:

RIESGOS FINANCIEROS:

La gestión de riesgos financieros en APAP se ha centrado en la implementación y seguimiento del marco de apetito de riesgos, con especial énfasis en las áreas de riesgo de crédito, mercado y liquidez. Estas áreas han trabajado de manera coordinada para establecer controles adecuados que aseguren un monitoreo eficaz de los riesgos asociados, con el fin de mitigar impactos negativos en la salud financiera de la organización. La gerencia de gestión global se ha enfocado en establecer mecanismos efectivos para el monitoreo y la gestión adecuados del riesgo de crédito, de manera que se minimicen las exposiciones indeseadas y se mantenga la estabilidad financiera. Este enfoque integral no solo promueve la estabilidad financiera, sino que también fortalece la capacidad de respuesta ante fluctuaciones del mercado y cambios en la liquidez.

En el transcurso del año 2024, se lograron importantes mejoras en los procesos de monitoreo, control y proyección, logrando resultados como:

- Dashboards y seguimientos
 - Implementación de dashboards dinámicos que permiten la visualización de indicadores clave de riesgo de crédito, mercado y liquidez. Esto facilita la toma de decisiones informadas y ágiles ante posibles contingencias.
- Metodologías y mejora continua
 - Aplicación efectiva de metodologías como IAC (Informe de Autoevaluación de Capital), MAR (Marco de Apetito de Riesgos) y PE (Pérdidas Esperadas), que han mejorado la precisión en la evaluación y monitoreo de riesgos financieros.
 - Establecimiento de un ciclo de mejora continua en la gestión de riesgos, permitiendo la actualización periódica de indicadores y metodologías para adaptarse a las cambiantes condiciones del mercado.
 - Aplicación de metodología interna de valorización de portafolio para complementar diseño de estrategias de venta de cartera castigada y non performing.

RIESGO DE CRÉDITO

Durante 2024, se mantuvo una gestión del riesgo de crédito proactiva basada en monitoreo y acompañamiento a los clientes y los diferentes portafolios, la evaluación de las condiciones y solicitudes particulares de cada uno de ellos, y el desarrollo de metodologías, herramientas y modelos de originación.

Dentro de las actividades encaminadas a continuar mejorando la gestión de riesgos de todo el ciclo del crédito, se destacan las siguientes por etapa:

Originación:

Dado el desempeño de la economía y atendiendo a al apetito de riesgo definido, se actualizaron algunas políticas de otorgamiento, principalmente, en los portafolios de persona natural,

apoyadas en modelos predictivos mejorados con mayor ajuste del perfil de riesgo de los clientes y oportunidad, disminuyendo los tiempos de reacción frente a los cambios del entorno, lo que permitió una colocación de cartera focalizada en perfiles más favorables. Lo anterior apoyados en el uso de analítica y mejoras en procesos de originación, seguimiento y recuperación con los distintos equipos especializados en cada etapa.

De otro lado, se desarrollaron modelos de predicción que permiten cuantificar el impacto de diversas variables macroeconómicas sobre la probabilidad de default bajo distintos escenarios.

Riesgos Personas

Los siguientes fundamentos describen la gestión del riesgo de crédito en el ámbito de Riesgos Personas:

- Definir los lineamientos para la admisión de clientes del segmento Personas.
- Estudiar los resultados del comportamiento de los productos, los segmentos y las campañas, analizando sus respectivas evoluciones y desarrollos.
- Difundir y fortalecer la cultura de riesgos en toda la Organización, con especial foco en los programas de formación continua y en el desarrollo de las capacidades en las áreas comerciales y de los especialistas de riesgos.
- Asegurar, mediante la interrelación con las distintas áreas de negocio y la atención a los órganos supervisores internos y externos, el cumplimiento de las políticas de riesgo de crédito, garantizando el adecuado cumplimiento del marco de apetito al riesgo de la institución.
- Proponer y promover mejoras continuas en los procesos, las herramientas y la normativa para una gestión eficiente del riesgo de crédito.

Riesgos Empresas

Tiene a su cargo la gestión del riesgo de crédito en los segmentos de Pyme, Mediana Empresa, Grande Empresa, Instituciones e Interinos de Construcción, al integrar sobre la base de las líneas de actuación definidas en la política de riesgo de crédito mayorista las fases de origen, admisión y seguimiento.

Manteniendo la estructura ágil, el equipo de admisión se segmentó en dos grupos:

- Fase 1: Actúa con un eje primario de análisis bajo agrupaciones sectoriales, a la vez que mantiene la especialización por segmento.
- Fase 2 y Seguimiento Empresas: Opera bajo un enfoque de gestión preventiva con estrategias de alertas tempranas para mantener y/o reducir el riesgo del portafolio y contiene el deterioro al estructurar soluciones financieras idóneas.

Seguimiento:

Para una gestión más enfocada, desde 2024 el equipo de Gestión y Seguimiento de Portafolio se dividió en los equipos de Personas y Empresas. Esto con el objetivo de velar por la calidad sostenida del portafolio, y mantener una gestión integral de Riesgos la cual enmarcaremos en siguiente ciclo: identificación, medición, control y seguimiento; etapas en las que se describirán las herramientas con las cuales logramos surtir todas las etapas alrededor de la gestión de estos riesgos y de nuestro portafolio de crédito.

Avanzamos en la actualización de modelos predictivos comportamentales sobre buckets específicos de

mora. Los modelos analíticos predictivos permiten mejorar la calidad de la calificación del cliente y tener una mayor cobertura de clientes calificados de manera automática, evitando juicios subjetivos y obteniendo mayor agilidad y oportunidad en el proceso. Esto hace posible emprender acciones anticipadas y oportunas, alineadas con las decisiones estratégicas en todas las etapas del ciclo de crédito.

Los modelos son monitoreados y actualizados de manera periódica, y están bajo evaluación constante, pensando en su evolución continua, y en el surgimiento de nuevas variables o información que mejoren su predicción y la segmentación de grupos poblacionales cada vez más especializados.

Gestión de Cobranza y Recuperación:

Tiene como objetivo alcanzar eficiencias en los procesos de manera transversal, en los diferentes canales de gestión internos (cobranzas, red de Sucursales, Negocios) como externos (agencias de cobranzas y estudios jurídicos). Reúne las funciones y los procesos necesarios para la contención del incumplimiento, la cobranza y la recuperación de los diferentes portafolios a lo largo del ciclo de vida del crédito.

Una gestión articulada mediante el uso de procesos y estrategias, que se han apalancado con el uso de herramientas analíticas que permiten el diseño de estrategias diferenciadas según variables de comportamiento. Durante 2024 se desarrollaron clústeres para fortalecer la gestión en el segmento personas y créditos no garantizados. Adicionalmente, se inició con el desarrollo de modelos predictivos de cobranza por bucket de mora, buscando incrementar el poder predictivo añadiendo variables relevantes de comportamiento que permitan focalizar la cobranza temprana y concentrar los esfuerzos en aquellos que presenten mayor probabilidad de incumplimiento o deterioro.

RIESGOS NO FINANCIEROS Y CONTINUIDAD DE NEGOCIO:

En el 2024, el equipo de Riesgos no Financieros y Continuidad de Negocio efectuó la actualización de metodologías de gestión de Riesgos No Financieros que impactaron en las políticas de Riesgo Operacional (RO), Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LAFT – PADM), Riesgos tecnológico (RTI) , Riesgos Reputacional (RR) y Riesgos Emergente (RE) así como también significaron cambios en el proceso de evaluación de controles por parte de Riesgos No Financieros, posteriormente utilizando esta metodología para la evaluación de 58 Macroprocesos, Procesos, Activos y Proveedores TI.

También se ejecutó el proceso de reingeniería de indicadores claves de riesgos: RO, LAFT – PADM, RTI y RR e implementación de indicadores claves de riesgos estratégicos y se evaluaron 53 iniciativas para nuevos Productos y Servicios.

Mediante el reenfoque del BIA, se identificaron 9 procesos críticos. Las pruebas de Continuidad del año 2024 cubrieron 16 Planes 9 Críticos y 7 importantes y se identificaron 32 oportunidades de mejoras en Planes de Continuidad.

En cuanto a las pruebas de planes de continuidad fue robustecido basando los resultados en Criterios de Éxito impactando positivamente en la gestión que se refleja en que el Nivel de Madurez del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio aumentó de 85% al cierre de 2023 a 94% al cierre de 2024.

SEGURIDAD GLOBAL

Como parte del fortalecimiento de estrategias en materia de Seguridad Cibernética y de la Información y buscando mitigar los riesgos de fraudes manteniendo una cultura de seguridad y salud en APAP, se ejecutaron las siguientes acciones:

- Incremento de postura de ciberseguridad a través de la implementación de procesos, sistemas y herramientas avanzadas de detección y respuesta.
- Incorporación automatizada de seguridad desde el origen para nuevos sistemas, con la implementación de herramienta tecnológica especializada en seguridad en el código de desarrollo de aplicaciones.
- Re-certificación PCI y SWIFT;
- Fortalecimiento de los controles de seguridad en la infraestructura tecnológica a través de evaluación de seguridad y corrección de hallazgos de los sistemas críticos en productivo.
- Incremento de eficiencia de los servicios y reducción de tiempo de respuesta en la gestión de seguridad lógica, mediante la Implementación del Chatbot experto en seguridad (SIA), el cual actúa como una capa adicional de defensa, capaz de apoyar a los colaboradores en la detección y respuesta a riesgos en tiempo real y proporcionar pasos preventivos inmediatos. Eficientiza el tiempo de respuesta de las consultas frecuentes sobre el estatus de los diferentes servicios que ofrecemos, además sirve de canal de concientización continua para las buenas prácticas de gestión y selección de contraseñas seguras.
- Ejecución del Programa de Concientización y Capacitaciones de Ciberseguridad del año 2024, alcanzando a 2,651 (100%) de los colaboradores activos.
- Reducción de riesgo de acceso no autorizado con cuentas privilegiadas, incorporación de escalabilidad y aumento de la flexibilidad para disponibilidad con la implementación en ambiente de Nube de una Bóveda Digital.
- Incremento de los niveles de seguridad en la navegación web, mediante la Integración del Sistema de Detección de Amenazas con el Sistema de Filtrado de Navegación Web y la implementación de Sandboxing.
- Fortalecimiento de la capacidad de detección en tiempo real de ataques externos a la infraestructura tecnológica, mediante la incorporación de herramienta especializada.
- Detección proactiva, bloqueo y reducción de impacto de fraudes a clientes de APAP, con la incorporación de un proceso automático de detección y monitoreo preventivo de credenciales comprometidas y/o publicadas en internet.
- Fortalecimiento y optimización de la solución de Autenticación de Clientes en el canal Contact Center. Liberación de 1,835 horas, por incremento en la efectividad del reto en el tiempo de respuesta durante las llamadas. Obtención de Reconocimiento a través del Premio Innova en la Monitor Plus User Conference 2024, otorgado por Plus Holding International por las ideas e implementaciones exitosas realizadas por el equipo de P&C de Fraudes durante el periodo.

- Eficiencia de la gestión del gasto servicios vigilancia con un ahorro de 9.4 MM con la implementación iniciativa 20051.
- Cumplimiento con los requerimientos de seguridad en el trabajo para la obtención mención ORO en la recertificación Sostenibilidad 3Rs del complejo principal y sucursal Villa Mella.
- Mejora en la comunicación y respuesta oportuna de eventos en los sistemas de alarmas contra robo, mediante la migración a tecnología DMP en todas las sucursales.
- Implementación sistemas seguridad nueva sucursal Jumbo Luperón, y remodelaciones Sótano Edificio OP y Sucursal Haina
- Cumplimiento del reglamento 522-06 de seguridad y salud en el trabajo, mediante la obtención de la 3ra recertificación válida hasta el año 2027 emitida por el Ministerio de Trabajo.
- Con el objetivo de evaluar el nivel de cumplimiento de APAP con los requisitos de la norma ISO45001 :2018 Seguridad y Salud en el trabajo y posterior certificación en la misma, fueron cerradas las brechas identificadas en el Gap Análisis y la auditoria fase I.
- Optimización gestión operativa, integración de funcionalidades de biometría a través de la actualización del sistema de control de acceso LENEL.
- Ejecución del Programa de Concientización y Capacitaciones de seguridad en materia de prevención accidentes y respuesta emergencias del año 2024, alcanzando 3, 395 personas (colaboradores y contratistas).
- Reducción del 70% en el índice total de accidentes registrables comparado con el 2023 (0.04 vs. 0.14).
- Ejecución de programa de capacitación en: identificación de perfiles sospechosos, de riesgo en solicitudes de productos y procedimiento de detección de billetes y cheques falsos, impactando 914 colaboradores.
- Recuperación por un monto de RD\$22,170,000.00 (Cuenta Fraude / Cliente).

SISTEMA DE CONTROL INTERNO:

Con la finalidad de robustecer el ambiente de control y la madurez de toda la organización en materia de controles, el equipo de Control Interno incrementó su estructura creando la Subgerencia de Controles Tecnológicos y la Subgerencia de Validación de Interna y, a través de formación de equipos especializados, impulsó la mejora de procesos de gestión mediante automatización de actividades principales.

Asimismo, durante el 2024 se fortaleció el monitoreo de los controles, al aumentarse en un 20% las áreas evaluadas, en un 32% las muestras revisadas y en un 13% los controles evaluados, para un total de 4,218 controles. Adicionalmente, el área de Control Interno validó 9 metodologías de riesgos y verificó 2,636 alertas las cuales incluyen nuevas tipologías transaccionales en las diferentes sucursales.

En lo que respecta a la Cultura de Control Interno, el área fortaleció los conceptos claves de controles mediante la realización de una capacitación anual a toda la entidad, 15 capacitaciones a personal de nuevo ingreso impactando 143 colaboradores, 83 reuniones formales y directas con 219 colaboradores pertenecientes a 158 áreas y mediante la difusión de 15 cápsulas compartidas a toda la entidad a través de los canales formales.

La madurez del Sistema de Control Interno se mantuvo en un nivel 4 (avanzado) en el 2024 y la Percepción del Sistema de Control Interno, en lo que respecta a la dimensión del monitoreo de controles, aumentó a 98% en el 2024 en comparación con el 96% obtenido en el 2023.

Finalmente, a finales 2024 se actualizó la metodología de Control Interno estableciendo nuevos criterios de evaluación que permitirán mejorar el monitoreo de la eficiencia de los controles en la entidad durante el 2025.

RIESGOS MATERIALES PREVISIBLES.

En lo referente a riesgos materiales previsibles que pudieran afectar a la institución, al cierre de 2024, no se contemplan factores, externos o internos, que en el corto y mediano plazo puedan afectar significativamente las operaciones, su nivel patrimonial, su solvencia, la sostenibilidad integral de la institución y el debido cumplimiento regulatorio.