

ANEXO N°18
TIPO DE EVENTOS DE RIESGO OPERACIONAL

Tipo de Evento (Nivel 1)	Definición	Tipo de evento (Nivel 2)	Ejemplos
Fraude interno	Eventos derivados de algún tipo de actuación cuya finalidad sea defraudar, ya sea alterando información, apropiándose de bienes indebidamente o incumpliendo regulaciones, leyes o políticas internas de la Mutualidad, con el objeto de obtener un beneficio ilícito, en el que se encuentre implicado, al menos, un representante de la alta administración, cargo gerencial, empleado o colaborador que preste servicios a la Mutualidad.	Actividades no autorizadas	Cobertura asociada al Seguro a trabajadores no protegidos.
		Robo y fraude	Robo, malversación, falsificación, soborno, contrabando, evasión de impuestos (intencional).
Fraude externo	Eventos derivados de algún tipo de actuación destinada a defraudar, ya sea apropiándose de bienes indebidamente o incumpliendo la legislación, por parte de un tercero, con el fin de obtener un beneficio ilícito.	Robo y fraude	Robo, falsificación.
		Seguridad de los sistemas	Daños por ataques informáticos, robo de información.
Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo	Eventos derivados de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, así como las derivadas de reclamaciones por daños personales, físicos o síquicos, incluidas las relativas a casos de acoso y discriminación.	Relaciones laborales	Cuestiones relativas a remuneración, prestaciones sociales, extinción de contratos.
		Higiene y seguridad en el trabajo	Casos relacionados con las normas de higiene y seguridad en el trabajo; indemnización a los trabajadores.
		Diversidad y discriminación	Todo tipo de discriminación.
Trabajadores protegidos y otorgamiento de prestaciones	Eventos derivados del incumplimiento o cumplimiento deficiente, involuntario o negligente de sus obligaciones con respecto a la administración del Seguro de la Ley N° 16.744 o de la naturaleza o diseño del servicio ofrecido por la Mutualidad.	Adecuación, divulgación de información y confianza	Abusos de confianza / incumplimiento de pautas, aspectos de adecuación / divulgación de información, abuso de información confidencial.
		Prácticas administrativas o de mercado improcedentes	Prácticas administrativas, comerciales o de mercado restrictivas de la competencia, improcedentes o al margen de la normativa.
		Otorgamiento de prestaciones inadecuadas / Negligencias	No cobertura u otorgamiento inadecuado de prestaciones definidas por Ley, o rechazos injustificados de éstas.
Daños a activos materiales	Eventos derivados de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos.	Desastres y otros acontecimientos	Pérdidas por desastres naturales, pérdidas humanas por causas externas (terrorismo, vandalismo).
Interrupción del negocio y fallos en los sistemas	Eventos derivados de interrupciones en la continuidad de las operaciones de la Mutualidad y de fallos en los sistemas de información.	Sistemas e infraestructura tecnológica	Pérdidas o interrupción de las operaciones por fallas en equipos de hardware, software o telecomunicaciones; falla en energía eléctrica.

Tipo de Evento (Nivel 1)	Definición	Tipo de evento (Nivel 2)	Ejemplos
Ejecución, entrega y gestión de procesos	Eventos derivados de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores.	Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga, incumplimiento de plazos o de responsabilidades, ejecución errónea de modelos / sistemas, errores contables.
		Seguimiento y presentación de informes	Incumplimiento de la obligación de informar, inexactitud de informes externos (con generación de pérdidas).
		Adhesión y aceptación de clientes y documentación	Inexistencia de autorizaciones / rechazos de clientes, documentos jurídicos inexistentes / incompletos.
		Gestión de cuentas de adherentes/afiliados/clientes	Acceso no autorizado a cuentas, registros incorrectos de adherentes/afiliados/clientes, pérdidas o daños económicos a adherentes/afiliados/clientes por negligencia.
		Contrapartes comerciales	Fallos de contrapartes distintas de clientes, otros litigios con contrapartes distintas de clientes.
		Distribuidores y proveedores	Subcontratación, litigios con proveedores.