ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Con el fin de cumplir con las Disposiciones de Carácter Prudencial en Materia de Administración Integral de Riesgos Aplicables a las Instituciones de Crédito vigentes, a continuación se describen las acciones que J.P. Morgan Grupo Financiero, S.A. de C.V. (el Grupo Financiero) ha realizado para administrar sus riesgos.

DESCRIPCIÓN GLOBAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

El Grupo Financiero debe administrar los riesgos en que incurre a través de su participación en el mercado financiero, con el fin de incrementar el valor para sus accionistas. Los principales riesgos a los que el Grupo Financiero se expone son:

Riesgos cuantificables
Son aquellos para los cuales es posible conformar bases estadísticas que permitan medir sus pérdidas potenciales, y dentro de éstos, se encuentran los siguientes:

Riesgos discrecionales
Son aquellos resultantes de la toma de una posición de riesgo, como:

- Riesgo de mercado
- Riesgo de crédito o crediticio
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de Concentración

Riesgos no discrecionales
Son aquellos resultantes de la operación del negocio, pero que no son producto de la toma de una posición de riesgo, tales como el riesgo operativo que se define como la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los controles internos, por errores en el procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la transmisión de información, así como por resoluciones administrativas y judiciales adversas, fraudes o robos, y comprende entre otros, al riesgo tecnológico y al riesgo legal.

Riesgos no cuantificables
Son aquellos derivados de eventos imprevistos para los cuales no se puede conformar una base estadística que permita medir las pérdidas potenciales.

Los riesgos no cuantificables son los siguientes:

- Riesgo Estratégico
- Riesgo de Negocio
- Riesgo de Reputación

La administración de riesgos del Grupo Financiero está fundamentada en diversos principios que son observados de manera global, entre los que se encuentran:

- Definición formal de los órganos responsables de administración de riesgos, asegurando la participación de todas las áreas relevantes del Grupo Financiero.

- Monitoreo de riesgos efectuado por unidades independientes a las áreas de negocios que incurren en los distintos riesgos.
- Evaluación continua del apetito por riesgo del Grupo Financiero, que se refleja a través del establecimiento de límites para los distintos tipos de riesgo.
- Diversificación de los riesgos asumidos por el Grupo Financiero.
- Utilización de sofisticados sistemas y metodologías de administración de riesgos.
- Práctica de pruebas de estrés sobre el portafolio para analizar el impacto de situaciones adversas sobre la rentabilidad del Grupo Financiero.
- Medición de desempeño y desarrollo de programas de compensación de los funcionarios de las áreas de negocios en función de los distintos tipos de riesgos incurridos y la observancia de las políticas, procedimientos y límites de riesgo.

RIESGO DE MERCADO

El riesgo de mercado es la exposición ante un cambio adverso en el valor de mercado de instrumentos financieros causado por un cambio en los parámetros de mercado. Las principales categorías de parámetros de mercado son:

- Tasas de interés - los riesgos de tasa de interés resultan de la exposición a los cambios en nivel, pendiente y curvatura de la curva de rendimiento así como la volatilidad de las tasas de interés.

- Tipos de cambio - los riesgos de tipo de cambio resultan de la exposición a cambios en precios y volatilidad de los tipos de cambio;

- Precios de las acciones - los riesgos de precio de acciones, resultan de la exposición a cambios en precios y volatilidad de acciones individuales, canastas de acciones e índices de equidad;

- Spreads crediticios - son la diferencia entre los rendimientos de deuda corporativa sujeta a riesgo de incumplimiento y los bonos gubernamentales;

- Precios de los materias primas - los riesgos de precio de materias primas resultan de exposición a cambios en precios y la volatilidad de la materias primas, tales como gas natural, petróleo crudo, derivados del petróleo, metales preciosos y la electricidad.

El Valor en Riesgo (VaR) es una medida estadística de riesgo que estima la pérdida potencial derivada por movimientos adversos del mercado considerando un estado de mercado normal. El VaR se calcula mediante una simulación histórica que considera los últimos 12 meses, así como cuentas de diversificación, manteniendo así un perfil de riesgo de que abarque todas las líneas de negocio.

A nivel firma, existe un marco de VaR global que se utiliza para la gestión de riesgos y divulgación con fines corporativos, el cuál considera una simulación histórica con base a datos de los últimos doce meses. El VaR para la gestión de riesgo se calcula suponiendo un período de tenencia de un día y una metodología de *expected tail-loss* que se aproxima a un nivel de confianza del 99%.

Para controlar este riesgo se han establecido límites autorizados por el Comité de Riesgos y el Consejo de Administración, los cuales, a su vez, son monitoreados y controlados por la Unidad para la Administración Integral de Riesgo (UAIR). Los límites son determinados tomando en cuenta los requerimientos de posicionamiento de riesgo de mercado, así como la capacidad del Banco de incurrir en dichos riesgos. Entre los principales factores que se consideran están la volatilidad del mercado mexicano, el consumo de Valor en Riesgo (VaR) y el Valor Presente por un movimiento de un Punto Base (PVBP), así como los resultados de aplicar pruebas de estrés bajo diversos escenarios.

La UAIR calcula diariamente el VaR de las posiciones vigentes del Banco, utilizando la metodología histórica. Asimismo, el Banco calcula diariamente la posición en PVBP, siendo el cambio en el resultado de la posición derivado de un incremento de un punto base (0.01%) en los factores que determinan su precio.

Con el fin de verificar que el cálculo realizado para la obtención del VaR es adecuado, se realiza lo que se conoce como prueba retrospectiva (backtesting), la cual es una herramienta en el proceso para evaluar y calibrar los modelos de valuación de riesgos backtesting de Mercado.

El VaR del Grupo Financiero al cierre de septiembre y el promedio durante el tercer trimestre del año 2026 es el siguiente:

	MXN	USD
VaR Septiembre	23.37	1.29
VaR Promedio Trimestre	16.46	0.91

*El tipo cambio determinado por Banco de México del día 30 de septiembre de 2026

El cálculo del VaR al cierre de septiembre representa el 0.06% del capital básico del Grupo Financiero.

Al cierre del periodo, la concentración del riesgo principalmente fue sobre tipo de cambio y en tasas locales nominales y reales así como en tasas de dólares.

RIESGO DE CRÉDITO

Representa la pérdida potencial por la falta de pago de un acreditado o contraparte en las operaciones que efectúa el Grupo Financiero. El área de Crédito establece criterios internos para un adecuado análisis, evaluación, selección y aprobación de límites a los clientes. Con el objeto de poder determinar la factibilidad de otorgar límites a los clientes, el área de Crédito es responsable de preparar un análisis de crédito para cada uno.

El análisis de crédito consta de aspectos cualitativos y aspectos cuantitativos. Entre los aspectos cualitativos que se incluyen, destacan el análisis del negocio y de la industria del cliente, su estrategia de negocio, principales fortalezas y riesgos, su estructura corporativa, capacidad administrativa, y la estructura de los accionistas. En cuanto a los aspectos cuantitativos, se analizan detalladamente los estados financieros más recientes. Lo anterior permite un análisis detallado de las utilidades, liquidez, flujo de efectivo, apalancamiento, calidad de activos, capitalización y su capacidad de fondeo. El conjunto de factores cualitativos y cuantitativos que

se incluyen en los análisis de crédito nos permiten evaluar al cliente y definir los límites en las líneas de crédito.

La exposición de riesgo de crédito es determinada en forma diaria y hasta su vencimiento, en base al valor de mercado de las posiciones, las cuales son valuadas con vectores de precio externos, de acuerdo a la regulación, el riesgo global de cada contraparte es medido agregando el total de las operaciones. El Grupo Financiero realiza la estimación de la Pérdida Esperada, tomando como base la probabilidad de incumplimiento de las contrapartes con las cuales se tiene alguna exposición. Asimismo, el Grupo Financiero constituye reservas sobre su cartera crediticia conforme a las disposiciones vigentes en la materia.

La aprobación de propuestas de límites de crédito, se presentan al Comité de Riesgos conforme a las políticas y procedimientos del Grupo Financiero, y el monitoreo del cumplimiento de los límites lo realiza la UAIR en forma diaria, cualquier incidencia es reportada de manera oportuna y presentada al Comité de Riesgos.

El valor de exposición de crédito para el cierre del tercer trimestre 2026 fue de $12,628,187,443 pesos.

Al cierre de septiembre del 2026 los saldos por contrapartes con operaciones activas, que representan el mayor consumo en relación al límite asignado del capital básico del Grupo son:

Número de Deudores	Monto Financiado Pesos	% con base en el límite asignado por contraparte sobre el capital básico aplicable
1	6,575,229,778.00	65.48%
2	6,264,753,039.75	62.39%
3	2,714,614,915.76	45.06%
4	2,943,181,769.89	29.31%
5	1,345,784,989.79	22.34%
6	1,969,093,885.56	19.61%

Asimismo, el saldo de operaciones activas de los 4 mayores deudores del Banco al 30 de septiembre fue de $18,497,779,503.39 pesos que representa el 46.05 % del capital básico del Grupo son:

El Banco califica a los deudores y a las líneas de crédito con base en una metodología que toma en cuenta tanto aspectos cuantitativos y cualitativos específicos a los deudores, así como cuestiones relativas a las condiciones económicas y del marco regulatorio que podrían afectarles.

El Banco constituye reservas sobre su cartera crediticia conforme a las disposiciones vigentes en la materia. Con respecto a las Pérdidas No esperadas el Banco realiza el cálculo siguiendo la metodología interna denominada “Economic Capital”, el cual al cierre del tercer trimestre asciende a $320 millones de dólares.

	June			September			Delta ($)			Delta (%)		
	EAD	ECL	EL	EAD	ECL	EL	EAD	ECL	EL	EAD	ECL	EL
BANCO LE 2487 ($MM)	**4,142**	**254.2**	**10.7**	**5,995**	**320.0**	**9.5**	**1,853**	**65.8**	**(1.2)**	**45%**	**26%**	**(11%)**
CVA	188	9.7	1.5	160	3.6	1.3	(28)	(6.1)	(0.3)	(15%)	(63%)	(18%)
SCF	547	0.3	0.1	597	11.0	0.1	51	10.7	0.0	9%	4046%	33%
TCP_C&I	1,378	232.6	8.2	1,496	297.9	7.2	118	65.4	(1.1)	9%	28%	(13%)
TCP_CRE	48	2.1	0.4	44	1.1	0.3	(4)	(1.0)	(0.0)	(8%)	(46%)	(7%)
TCP_Other	1,982	9.6	0.5	3,697	6.3	0.6	1,715	(3.3)	0.1	87%	(34%)	31%

RIESGO DE LIQUIDEZ

El riesgo de liquidez es la pérdida potencial por la imposibilidad de renovar o contratar pasivos en condiciones normales para el Banco por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a sus obligaciones, o bien por el hecho de que una posición no pueda ser vendida, adquirida o cubierta mediante el establecimiento de una posición contraria equivalente.

El Banco analiza diariamente su estructura de liquidez tomando en cuenta el plazo de vencimiento de sus activos y pasivos. Los activos y pasivos que se incluyen en este análisis son valuados a mercado diariamente, por lo que reflejan su valor de liquidación. Con base en esta información, el Banco toma decisiones para la administración de la liquidez y monitorea a lo largo del día la recepción de efectivo y de títulos conforme a lo programado.

Adicionalmente, el Banco realiza un cálculo de estrés de liquidez, que es una herramienta de la Administración Integral de Riesgos diseñada para advertir a los distintos órganos de la administración y al personal responsable de la toma de decisiones en materia de liquidez de la Institución sobre los posibles impactos adversos considerando los riesgos a los que está expuesta la Institución.

Las pruebas de estrés complementan los modelos basados en datos históricos al incorporar escenarios extremos que permiten a la Institución identificar los impactos de forma prospectiva, con la finalidad de mejorar los procesos de planificación y ayudar a definir el Perfil de Riesgo Deseado y establecer sus Límites de Exposición al Riesgo, así como los Niveles de Tolerancia al Riesgo.

Los escenarios de estrés contemplan eventos simultáneos de mercado y particulares a la institución. El modelo considera todas las obligaciones contractuales con las que cuenta el Banco a través del tiempo, bajo los siguientes supuestos:

- La pérdida de confianza en la institución causa un incremento significativo en los retiros, así como disposición de las líneas comprometidas con los clientes.
- Eventos de estrés de Mercado simultáneos, representados por los escenarios autorizados por el comité de riesgos y definidos para la administración de riesgo de mercado.
- Deterioros en la calificación de la Institución

Para la estimación de flujos bajo condiciones extremas, el cálculo de estrés, para ser representativo de las condiciones del mercado, debe incluir supuestos sobre la evolución de las posiciones; los impactos provocados por condiciones tanto internas como externas;

comportamiento de clientes y contrapartes como volúmenes, comportamientos de pago, entre otros.

De manera complementaria, el Banco realiza el cálculo de LCR *(Liquidity Coverage Ratio),* el cual considera las posiciones activas y pasivas en el corto plazo, de tal forma que se garantice el cumplimiento de obligaciones al menos a 30 días naturales. Al cierre del trimestre, el coeficiente de cobertura de liquidez del Banco se muestra a continuación:

CONCEPTO	9/30/2026	9/29/2026	Variación
Determinación de los Activos Líquidos			
Activos de Nivel 1	69,977,536	69,080,868	896,668
Activos de Nivel 1, ponderados	69,977,536	69,080,868	896,668
Activos de Nivel 1 ajustados	70,393,443	69,551,462	841,981
Activos de Nivel 1 ajustados, ponderados	70,393,443	69,551,462	841,981
Activos de Nivel 2A	0	0	0
Activos de Nivel 2A ponderados	0	0	0
Activos de Nivel 2A ajustados	0	0	0
Activos de Nivel 2A ajustados, ponderados	0	0	0
Activos de Nivel 2B Bursatilizaciones hipotecarias elegibles	0	0	0
Activos de Nivel 2B Bursatilizaciones hipotecarias elegibles, ponderados	0	0	0
Activos de Nivel 2B distintos de bursatilizaciones hipotecarias elegibles	0	0	0
Activos de Nivel 2B distintos de bursatilizaciones hipotecarias elegibles, ponderados	0	0	0
Activos de Nivel 2B ajustados Bursatilizaciones hipotecarias elegibles	0	0	0
Activos de Nivel 2B ajustados Bursatilizaciones hipotecarias elegibles, ponderados	0	0	0
Activos de Nivel 2B ajustados distintos de bursatilizaciones hipotecarias elegibles	0	0	0
Activos de Nivel 2B ajustados distintos de bursatilizaciones hipotecarias elegibles, ponderados	0	0	0
Total de Activos Líquidos	69,977,536	69,080,868	896,668
Total de Activos Líquidos ponderados	69,977,536	69,080,868	896,668
Activos Líquidos Computables	69,977,536	69,080,868	896,668
Determinación del Total de Salidas de Efectivo hasta 30 días			
Salidas ponderadas al 0%	7,605,112	8,264,959	-659,847
Salidas ponderadas al 5%	40,184,836	41,230,841	-1,046,005
Salidas ponderadas al 10%	17,737,918	16,821,935	915,983
Salidas ponderadas al 15%	0	0	0
Salidas ponderadas al 20%	0	0	0
Salidas ponderadas al 25%	0	0	0
Salidas ponderadas al 30%	0	0	0
Salidas ponderadas al 40%	47,926,527	46,227,691	1,698,836
Salidas ponderadas al 50%	0	0	0
Salidas ponderadas al 100%	31,729,650	31,845,647	-115,997
Total de Salidas ponderadas	54,683,295	54,080,459	602,836
Determinación del Total de Entradas de Efectivo hasta 30 días			
Entradas ponderadas al 0%	25,128,966	57,152,934	-32,023,968
Entradas ponderadas al 15%	0	0	0
Entradas ponderadas al 25%	0	0	0
Entradas ponderadas al 50%	326,756	325,765	991
Entradas ponderadas al 100%	12,881,975	13,150,131	-268,156
Total de Entradas ponderadas	13,045,353	13,313,014	-267,661
Límite del 75% del Total de Salidas ponderadas	41,012,471	40,560,344	452,127
Total de Entradas a Computar (Mínimo entre el Total de Entradas ponderadas y el Límite del 75% del Total de Salidas ponderadas)	13,045,353	13,313,014	-267,661
Salidas Netas a 30 días	41,637,941	40,767,445	870,496
Determinación del Coeficiente de Cobertura de Liquidez			
Coeficiente de Cobertura de Liquidez	168	169	-1
Actívos Líquidos	75,999,081.48	73,164,546.74	2,834,534.74
Salidas (100 y 10651)	78,492,250.96	78,107,076.11	385,174.85
Entradas (15023,15024,15028,15032,15265)	44,102,787.41	46,214,548.27	(2,111,760.87)
Garantías a Recibir (15682)	4,812,578.71	4,521,112.44	291,466.26
Garantías a Entregar (10561)	5,744,816.89	6,019,148.55	(274,331.66)

Adicional a lo anterior, el Banco cuida los límites regulatorios en lo que respecta a liquidez, capitalización y crédito.

RIESGO OPERACIONAL

El Riesgo Operacional se define como la posibilidad de obtener resultados adversos debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información o eventos externos. Esta definición incluye el riesgo de cumplimiento, conducta y legal. El riesgo operacional es inherente a las actividades del Grupo Financiero y puede manifestarse de distintas formas, incluyendo: actividades fraudulentas, interrupciones de negocio, ataques de ciberseguridad, comportamiento inadecuado de los empleados, incumplimiento a las regulaciones y leyes aplicables o incumplimiento por parte de los proveedores con los acuerdos establecidos. El objetivo del Marco de Riesgo Operacional es el de mantener este riesgo dentro de los niveles apropiados de acuerdo a la fortaleza financiera de la entidad, las características de su negocio, los mercados en los cuales opera, y el ambiente regulatorio en el cual se encuentra.

El Marco de gestión de Riesgo de Cumplimiento, Conducta y Operacional ("CCOR" por sus siglas en inglés - Compliance, Conduct, and Operational Risk) fue diseñado para que el Grupo Financiero pueda gobernar, identificar, medir, monitorear y testear, administrar y reportar el riesgo operacional

Gobierno

Las líneas de negocio y funciones corporativas son responsables de la aplicación del Marco de CCOR de modo a gestionar los riesgos inherentes a sus actividades. El equipo de Supervisión y Control (Control Management – CM), es responsable de la ejecución día a día del Marco de Gestión.

Los Comités locales de riesgo y control, formados por las líneas de negocio y funciones corporativas revisan las informaciones que indican la calidad y la estabilidad de los procesos de gestión de riesgo operacional con foco en los temas de control y planes de acción. Estos Comités son los encargados del desarrollo de la función de supervisión de los riesgos operativos y son los responsables de escalar las cuestiones de riesgo operativo a sus respectivos Comités de Riesgo - líneas de negocio, funciones o regiones.

Identificación

Las entidades legales bajo el Grupo Financiero, así como la firma, utilizan un proceso estructurado de Auto-Evaluación de sus riesgos y controles. Este proceso es ejecutado por las líneas de negocio y funciones corporativas, en línea con el Marco de Gestión de Riesgo Operacional. Como parte de este proceso, las líneas de negocio y funciones corporativas trabajan para identificar los principales riesgos operativos inherentes a sus actividades, evaluar la efectividad de los controles implementados para su mitigación y – en caso de que se determine - definir acciones para reducir el riesgo residual. Los planes de acción se establecen para subsanar deficiencias de control identificadas y cada línea de negocio es responsable de dar seguimiento a estos planes para solventarlos en tiempo y forma. Adicionalmente al programa de auto-evaluación, las entidades legales en México, monitorean aquellos eventos que han presentado o podrían presentar alguna pérdida operacional, incluyendo eventos relacionados con litigios. Por su parte, CCOR realiza la revisión y documenta a nivel de entidad legal, los

“challenges” siguiendo los lineamientos establecidos en el Procedimiento Corporativo Revisión y Challenge CCOR: Evaluación de Riesgos y Controles de la Entidad Legal.

Monitoreo y Pruebas

La Segunda Línea de Defensa (2LOD) debe utilizar, entre otros, los resultados del ejercicio de autoevaluación para identificar las áreas clave de riesgo y procesos a monitorear y probar. A través del proceso de monitoreo y pruebas, la gestión de CCOR permite identificar de manera independiente potenciales riesgos operacionales y, probar la efectividad de los controles determinados para mitigar dichos riesgos dentro de las Líneas de Negocio y Funciones Corporativas, así como identificar y registrar las fallas asociadas, en línea con lo definido en el Programa de Gestión de Riesgos de Cumplimiento, Conducta y Operacional.

Gestión

A través de las actividades de monitoreo y pruebas, CCOR permite identificar los riesgos relevantes de cumplimiento, conducta y operacionales, y proporcionar apoyo a la 1LOD. Las actividades de apoyo incluyen el escalamiento de fallas de las respectivas líneas de negocio, para que las mismas desarrollen los planes de acción necesarios para remediar o mitigar los riesgos detectados. En caso de identificar debilidades o vulnerabilidades en el ambiente de control y riesgos, las líneas de negocio y funciones deben documentar la falla y definir una ventana de tiempo para su resolución, en línea con lo requerido por los estándares de Evaluación de Controles y Riesgos Operacionales (CORE por sus siglas en inglés). La gestión de CCOR puede contribuir con las áreas involucradas en el desarrollo e implementación de los planes de acción mencionados anteriormente

Reporte

Cada Línea de Negocio y Función Corporativa debe reportar y escalar regularmente a los foros de gobierno, temas relacionados a riesgos operacionales, incluyendo niveles de pérdidas operacionales, resultados de la evaluación de riesgos, y estatus de fallas abiertas y sus planes de acción asociados. Por otro lado, CCOR establece también estándares globales para la definición de indicadores clave de riesgo y de gestión, así como sus respectivos umbrales de tolerancia. El estándar también establece los protocolos de escalamiento a la alta administración y a la junta directiva.

Cuantificación

Además de los niveles actuales de pérdidas por riesgo operacional, la medición de riesgo de las entidades legales bajo el Grupo Financiero incluye el cálculo del capital de riesgo operacional el cual está en línea con los requerimientos de Basilea. El capital para riesgo operacional se calcula bajo la metodología del Indicador Básico (BIA).), en el caso de la Casa de Bolsa, para el Banco, se implementó el uso del Indicador de Negocio en el cálculo del requerimiento. Para detalles de la exposición al riesgo operacional, referirse a las notas de los estados financieros de cada entidad legal – Banco y Casa de Bolsa.

Planes de Contingencia

El programa Global de JPMorgan Chase de contingencia y manejo de crisis tiene por objeto garantizar que la organización tiene la capacidad de recuperar sus funciones de negocio críticas y activos que las soportan (empleados, tecnología, instalaciones) en el caso de que exista una interrupción hacia el negocio, y de tal manera que se esté en cumplimiento de las leyes y regulaciones en lo concerniente al riesgo de contingencia y continuidad del negocio. Este programa incluye gobierno corporativo, conocimiento y capacitación, además de iniciativas tácticas y estratégicas dirigidas a una adecuada identificación, evaluación y manejo de los riesgos.

La organización ha establecido un mecanismo de seguimiento y presentación de informes de planes de contingencia y continuidad del negocio. JPMorgan Chase coordina su programa de contingencia global a nivel de la organización y mitiga los riesgos de continuidad de negocio a través de la revisión y prueba de sus procedimientos de contingencia y continuidad.

RIESGO LEGAL

Representa la pérdida potencial por incumplimientos por parte del Grupo de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas desfavorables, la aplicación de sanciones en relación con las operaciones del Grupo Financiero y deficiencias en la elaboración y revisión de documentos.

Por lo que se refiere al Riesgo Legal, el departamento legal del Grupo Financiero se cerciora que los contratos mediante los cuales se documentan las transacciones se apeguen a los requisitos establecidos en ley y en las políticas internas aplicables. Cuando existen contingencias tales como litigios o investigaciones por posibles violaciones a la regulación, el departamento legal hace estimaciones sobre el posible monto de pérdidas potenciales derivado de la expedición de resoluciones judiciales o administrativas desfavorables, o la imposición de sanciones en relación con las operaciones bancarias llevadas a cabo.

RIESGO TECNOLÓGICO

Se define como la pérdida potencial por daños, interrupción, alteración o fallas derivadas del uso o dependencia en el hardware, software, sistemas, aplicaciones, redes y cualquier otro canal de distribución de información en la prestación de servicios bancarios con los clientes del Grupo. De tal manera que se:

1. Evalúa la vulnerabilidad en el hardware, software, sistemas, aplicaciones, seguridad, recuperación de información y redes, por errores de procesamiento u operativos, fallas en procedimientos, capacidades inadecuadas e insuficiencias de los controles instalados, entre otros.

2. Considera en la implementación de controles internos, respecto del hardware, software, sistemas, aplicaciones, seguridad, recuperación de información y redes de la Institución, cuando menos, los aspectos siguientes:

    i. Mantener políticas y procedimientos que aseguren en todo momento el nivel de calidad del servicio y la seguridad e integridad de la información; lo anterior con

especial énfasis cuando se trate de la prestación de servicios por parte de proveedores externos para el procesamiento y almacenamiento de dicha información.

ii. Asegurar que cada operación o actividad realizada por los usuarios deje constancia electrónica que conforme registros de auditoría.

iii. Implementar mecanismos que midan y aseguren niveles de disponibilidad y tiempos de respuesta, que garanticen la adecuada ejecución de las operaciones y servicios bancarios realizados.