

# Estrategia para manejo de Crisis

## Certificación IR

Junio 2024





# 01.

Norma Local de Gestión  
de Crisis del Grupo BBVA  
Colombia

# Gestión de crisis

La Norma Local de Gestión de Crisis del Grupo BBVA Colombia establece un marco de actuación durante situaciones de crisis que puedan afectar el negocio, su capacidad de prestar servicios a los clientes y operar sus canales y procesos críticos. Una crisis se define como una situación anómala o imprevisible que amenaza los objetivos estratégicos y la viabilidad de la compañía

La gestión de crisis se lleva a cabo a través de diferentes niveles de condiciones de resiliencia que determinan la gravedad de la situación y activan comités internos para su manejo. El proceso de gestión de crisis consta de varias fases

01

**Activación del Comité de Continuidad.**

02

**Evaluación y activación de planes de continuidad y estrategias alternativas.**

03

**Ejecución de la recuperación mediante protocolos específicos**

04

**Retorno a la normalidad una vez superada la crisis.**

Para enfrentar una crisis, contamos con estrategias de continuidad y recuperación, dependiendo del tipo de indisponibilidad presentada, ya sea relacionada con personas, sedes, tecnología o terceros críticos. Durante la evaluación, se considera si la recuperación puede realizarse dentro del tiempo máximo de interrupción tolerable (TMIT) para los procesos críticos; de lo contrario, se plantean medidas adicionales o extraordinarias.



En resumen, la norma del Grupo BBVA Colombia establece un enfoque para gestionar crisis mediante diferentes niveles de resiliencia, activando comités internos y aplicando estrategias de continuidad y recuperación para minimizar las consecuencias financieras, legales y reputacionales durante situaciones de crisis que puedan afectar el funcionamiento del banco y sus filiales.



Gracias!