



# Informe de Riesgo Operativo

Gerencia de Riesgos

## **I RESEÑA HISTÓRICA DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO DESDE SU IMPLEMENTACIÓN**

A partir del año 2011, Grupo Financiero Ficohsa ha diseñado e implementado, diversas políticas y procesos orientados a asegurar una adecuada gestión del riesgo operativo, los cuales fueron adoptados por Banco Ficohsa (Panamá) S.A. considerando las regulaciones del país. Como resultado, se cuenta actualmente con un sistema de gestión del riesgo operativo robusto, que integra políticas, procesos, una metodología de medición y un ambiente de control, que respalda la evaluación y comunicación de los riesgos.

A la fecha, el Banco dispone de una estructura de gestión del riesgo operativo implementada en toda la organización, así como un gobierno corporativo independiente, ejercido a través de los Comités de Riesgo Operativo y Riesgo Integral, los cuales fortalecen la supervisión y toma de decisiones en materia de gestión de riesgos en pro de la solidez del Banco como entidad financiera al servicio de sus clientes.

## **II OBJETIVO**

El objetivo del presente informe es dar a conocer la gestión del riesgo operativo de Banco Ficohsa (Panamá) S.A., mediante la descripción de los procesos de identificación, evaluación y comunicación del riesgo operativo, así como la eficacia de los mecanismos implementados para su administración. Lo anterior, con el principal propósito de evidenciar el cumplimiento del marco regulatorio local, y de las políticas corporativas de Grupo Financiero Ficohsa, en el contexto de la gestión del riesgo operativo, así como para la gestión integral de riesgos.

## **III MARCO DE LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO**

Banco Ficohsa (Panamá) S.A., cuenta con un marco de gestión de Riesgo Operativo, que se ajusta a los lineamientos establecidos en el Acuerdo de la Superintendencia de Bancos de Panamá 11-2018 “Por medio del cual se dictan nuevas disposiciones sobre Riesgo Operativo”.

De conformidad con dicho Acuerdo, la Gestión integral de riesgos se define como el proceso por medio del cual el banco identifica, mide, monitorea, controla, mitiga e informa de los distintos tipos de riesgo a los que se encuentra expuesto. Asimismo, el Riesgo operativo se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones del recurso humano, de los procesos, de la tecnología, de la infraestructura, de información de gestión, de los modelos utilizados, o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal asociado a tales factores; pero excluye las pérdidas por lucro cesante, el riesgo reputacional y el riesgo estratégico.

## IV

### ESTRUCTURA DE LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO

Banco Ficohsa (Panamá) S.A., considerando la naturaleza y complejidad de las actividades que desarrolla, cuenta con una estructura organizativa orientada a promover una adecuada gestión del riesgo operativo, a través del departamento de Riesgos No Financieros, responsable de la identificación, monitoreo y control de dichos riesgos.

Con el objetivo de contar con una estructura de gobierno de gestión de riesgo operativo efectiva e integrada en toda la organización, el Banco ha implementado el modelo de tres líneas de COSO (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). En este contexto, las áreas funcionales participan activamente en la identificación, evaluación, control y seguimiento de los riesgos operativos; el área de Riesgos define los lineamientos, provee herramientas y apoyo a las áreas funcionales para asegurar una administración adecuada y Auditoría Interna evalúa el proceso de gestión de forma independiente.

## V

### HERRAMIENTAS UTILIZADAS EN LA GESTIÓN DEL RIESGO

**A. POLÍTICAS SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO:** con el fin de asegurar una adecuada gestión del riesgo operativo, Banco Ficohsa (Panamá) S.A., cuenta con un Manual de Gestión de Riesgos Operativos, en el cual se establecen las funciones y responsabilidades del gobierno de la gestión del riesgo, así como los lineamientos generales para su adecuada administración. Este documento contempla la metodología aplicable, la forma, frecuencia y audiencia de los reportes sobre la exposición al riesgo operativo del Banco.

Las políticas y metodologías son evaluadas y actualizadas periódicamente, a fin de garantizar su vigencia y efectividad.

Adicionalmente, el Banco dispone de otras políticas complementarias relacionadas con la gestión del riesgo operativo, entre las que se incluyen:

- Riesgo legal.
- Aprobación de nuevos productos y servicios.
- Análisis, registro y reporte de eventos.
- Riesgo tecnológico.

**B. LÍMITES GLOBALES Y ESPECÍFICOS:** Banco Ficohsa (Panamá) S.A. define y actualiza sus límites globales y específicos para los distintos tipos de riesgo operativo y líneas de negocio, en función a los cambios que se dan en el entorno y en la institución, con el objetivo de facilitar el monitoreo efectivo y gestión oportuna de las desviaciones identificadas.

**C. MATRICES DE RIESGO OPERATIVO:** Las áreas ejecutoras realizan las autoevaluaciones periódicas de sus procesos, mediante las cuales se identifican y actualizan los riesgos operativos, así como los controles e indicadores de monitoreo correspondientes.

**D. EVALUACIÓN INDEPENDIENTE:** Herramienta que apoya la gestión del Riesgo Operativo a través de la evaluación focalizada de la implementación de controles.

**E. BASE DE DATOS DE RIESGO OPERATIVO:** como parte del proceso de monitoreo, los eventos e incidentes, se registran en la base de datos, incluyendo el seguimiento de los planes de acción definidos para mitigar, trasladar, eliminar o aceptar los riesgos identificados.

## VI

## CAPACITACIONES

Se mantiene un programa de formación orientado al fortalecimiento de la cultura de prevención del riesgo a través de las siguientes capacitaciones:

- Introducción a la Gestión de Riesgo Operativo para personal de nuevo ingreso.
- Gestión de Riesgo Operativo para todo el personal.
- Inducción y actualización en temas de riesgo operativo para los gestores de riesgo.
  - Capacitación especializada al personal encargado de la gestión de Riesgo Operativo y Tecnológico.

## VII

## LOGROS

Banco Ficohsa (Panamá) S.A. promueve la mejora continua en los procesos de Gestión de Riesgo Operativo con el objetivo de anticipar y mitigar los riesgos a los que se encuentra expuestos. En este contexto, se destacan los siguientes logros: Implementación de procesos automatizados para la gestión del riesgo operativo en todas las áreas del Banco, que fortalecen el control y mitigación de riesgos.

- Identificación continua de riesgos operativos y tecnológicos en todos los procesos del Banco, facilitando su medición y la identificación de sus controles.
- El comportamiento de las pérdidas se mantiene dentro de los límites de tolerancia gracias a una adecuada gestión del riesgo operativo.
- Ejecución de programas de capacitación continua dirigidos al personal de nuevo ingreso, gestores de riesgo y todo el personal del Banco para fortalecer la cultura de riesgo en todos los niveles de la organización.
- Envío de comunicaciones para concientizar a los colaboradores del Banco sobre la importancia de la gestión de riesgo operativo.
- Registro de eventos e incidentes de riesgo operativo en la base de datos, permitiendo una adecuada identificación y análisis de riesgos. Seguimiento oportuno a planes de acción derivados de las evaluaciones de riesgo y del análisis de eventos e incidentes.