

Banco Lafise Panamá, S. A. (en adelante el “Banco”) mantiene un marco de gestión de riesgo operativo el cual cumple con las disposiciones del Acuerdo No. 011-2018 emitido por la Superintendencia de Bancos de Panamá. A continuación, se presenta el resumen de los aspectos fundamentales, objetivo y logros alcanzados.

Introducción

Riesgo Operacional 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.

El riesgo operacional es inherente en todos los productos, servicios, procesos y sistemas. Se puede generar en las áreas de negocios, como en las áreas de soporte, razón por la cual en Banco Lafise Panamá S.A. se promueve que todos los colaboradores gestionen y controlen los riesgos de forma integral en su ámbito de actuación.

Objetivo de la gestión de riesgo operativo en el Banco

Mejorar la experiencia y servicios prestados a nuestros clientes, apoyar al logro de los objetivos estratégicos y operativos, a través de la mejora del sistema de control interno. En aras de esto, se promueve la mejora continua a través de prácticas resilientes, cuyo proceso abarca la identificación, medición, evaluación, monitoreo, control, comunicación de los riesgos, y sobre todo la implementación de planes de acción correctivos y preventivos.

Logros

Para cumplir con lo enunciado previamente, el Banco ha implementado un marco de gestión, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes logros alcanzados:

- Estructuras estratégicas y de gobierno, conformado por el Comité de Riesgos, el cual está integrado por seis miembros, de los cuales tres son Directores de la Junta Directiva. El Comité sesiona al menos bimensualmente y reporta a la Junta Directiva. En las sesiones se presentan los resultados y avances de la gestión, así como de los eventos e incidentes incurridos.
- Estructuras operativas y de apoyo, conformado por las áreas de control interno, y liderado (en temas de riesgo operacional), por la Gerencia de Riesgos. Se tiene un modelo descentralizado, en el cual hay gestores de riesgo operativo en todas las áreas del Banco, quienes tienen la responsabilidad de reportar y apoyar en la gestión de los riesgos operacionales.
- Como parte de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, se disponen de políticas, manuales, procedimientos y herramientas de gestión del riesgo operacional. Para la ejecución efectiva de los procesos, también se cuenta con descriptivos de funciones, procedimientos documentados y se mantiene una adecuada segregación de funciones.

- Cultura corporativa: la capacitación a los colaboradores, y que estos mantengan un perfil idóneo, y con valores, forma parte de los pilares del Banco. Durante el proceso de reclutamiento del personal se aplican procedimientos estándares con énfasis en la integridad, profesionalismo y transparencia.
- Antes de lanzar al mercado nuevos productos, servicios, canales y/o tecnologías, o modificación de estos, se realizan evaluaciones coordinadas por la Gerencia de Proyectos. Dependiendo de la complejidad respecto al portafolio de productos y servicios del Banco, y procesos involucrados, las evaluaciones son realizadas por diferentes Gerencias como: legal, Riesgos, Cumplimiento (prevención de lavado de dinero), Tecnología, Riesgo tecnológico, Auditoría Interna, Operaciones, Finanzas, entre otros.
- Ante eventos que interrumpan las operacionales normales, se cuenta con el Sistema de Continuidad de Negocios, el cual incluye un conjunto de políticas y procedimientos, planes de recuperación, sitios alternos de trabajo, una estructura de personal de respaldo, esquema de pruebas preventivas periódicas, entrenamientos, entre otros componentes.
- También se dispone de herramientas de gestión, las cuales están automatizadas en aplicativos de gestión de procesos, entre ellas, el Sistema de Eventos de Pérdidas (SEP), el cual sirve como herramienta para dar tratamiento sistemático a los eventos de riesgos materializados y que representen una pérdida real igual o superior a los USD 500.0; también se ingresan los “eventos de riesgos” los cuales fueron materializados, pero no generaron una pérdida contable. Se implementan medidas correctivas y de prevención, coordinadas con los dueños de los procesos y la Gerencia de Riesgos.
- Otras herramientas de gestión, son las Evaluaciones de Proveedores Externos. Indicadores de Riesgo Operacional; herramientas utilizadas para gestionar los Riesgos de Tecnología de la Información y Seguridad de la Información; Autoevaluaciones periódicas de escenarios de riesgos, las cuales permiten identificar riesgos no cubiertos y/o fuera del apetito de riesgos del Banco, para diseñar e implementar planes de acción para subsanar estas situaciones. Con las herramientas de las autoevaluaciones y el sistema SEP, se realizan y cuantifica el perfil de riesgo del Banco. También se dispone de límites globales de riesgos y específicos por factores de riesgo operacional.
- El Banco incluye en el índice de solvencia, Activos Ponderados por Riesgo Operacional, lo cual significa que se dispone de capital del banco para asumir los eventos de riesgo operacional. La metodología de cálculo cumple con los estándares internacionales.

El marco presentado anteriormente, es evaluado periódicamente por la Auditoría Interna, y también por las auditorías externas, y en determinados componentes se contratan consultores externos para hacer evaluaciones y mejoras específicas, fomentando así la mejora continua ya intrínseca en la cultura corporativa del Banco.