

El presente documento resume los aspectos fundamentales de la Gestión de Riesgo Operativo en Banco Lafise S.A., los principales objetivos de la gestión del riesgo operacional y los logros alcanzados.

Banco Lafise S.A. define el Riesgo Operacional (RO) 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 a todos los productos, servicios, procesos y sistemas del banco, manifestándose tanto en áreas de negocios como en áreas de soporte. Banco Lafise Panamá S.A. fomenta que todos los empleados gestionen y controlen integralmente los riesgos en sus respectivas áreas de actuación.

El objetivo del Banco en materia de gestión del riesgo operacional es 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.

Para cumplir con lo enunciado anteriormente, Banco Lafise Panamá S.A. ha implementado un marco de gestión, entre los cuales se pueden mencionar los siguientes logros:

- Estructuras estratégicas y de gobierno, conformado por el Comité de Riesgos, el cual está integrado por cinco miembros, de los cuales dos son directores de la Junta Directiva. El Comité sesiona al menos bimestralmente y reporta a la Junta Directiva.
- 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 líderes de riesgo

- 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 del Banco, se cuentan con descriptivos de funciones, procedimientos documentados y segregación de funciones en los procesos en los cuales son necesarios.
- Durante el proceso de reclutamiento del personal se aplican procedimientos estándares con énfasis en la integridad, profesionalismo y transparencia. La capacitación del personal, idóneo y con valores, forma parte de los pilares del Banco.
- Antes de lanzar al mercado nuevos productos, servicios, canales y/o tecnologías, se realizan evaluaciones coordinadas por la Gerencia de Proyectos. Dependiendo del perfil de riesgo de los nuevos productos, los procesos involucrados y sobre todo por la complejidad respecto al portafolio de productos y servicios del Banco, las evaluaciones son realizadas por diferentes Gerencias: Gerencia legal, Gerencia de Riesgos, Prevención de Lavado de Dinero, Auditoría Interna, Gerencia de Operaciones, Gerencia de Finanzas, Gerencia de Crédito, 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

- 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; Evaluaciones periódicas de escenarios de riesgos y del entorno de control, 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; y para evaluar el entorno de control, sus fortalezas y debilidades. Con las herramientas de las evaluaciones y el sistema SEP, se realizan y cuantifica el perfil de riesgo del Banco. También se cuenta con 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 anualmente por la Auditoría Interna, y también por las auditorías externas, y en determinados componentes se contratan consultores externos para hacer evaluaciones y mejoras específicas. Con relación a los planes de continuidad de negocios, se realizan pruebas anuales para evaluar la efectividad de dichos planes. Las pruebas son coordinadas regionalmente y participan diversas áreas del banco, entre ellas personas de tecnología de la información, gerencia de riesgos y gerencia de operaciones.