



兆豐國際商業銀行
Mega International Commercial Bank

Informe de Gestión de Riesgo Operativo

Sucursal de Panamá





Contenido

I.	Introducción.....	3
II.	Definición de Riesgo Operacional.....	3
III.	Objetivos.....	5
IV.	Estructura organizacional.....	5
	1.Organigrama jerárquico y funcional – Sucursal Panamá.....	5
V.	Logros alcanzados en la Gestión de Riesgo Operativo	6
	A. Administración de Riesgo Operativo - Políticas y procedimientos.....	6
	B. Herramientas utilizadas para la gestión de riesgo operativo.....	7
	C. Formación y Capacitación.....	7
VI.	Resultados de la Gestión de Riesgo Operativo durante el último periodo 2023.....	8



I. Introducción

La globalización de los servicios financieros, junto con la creciente sofisticación de la tecnología ha generado al interior de la industria financiera un proceso de concientización entorno a la necesidad de profundizar en los temas de Riesgo Operacional, o riesgos asociados a las operaciones y procesos propios de las actividades bancarias.

Una sólida gestión del riesgo operativo es cada vez más importante para bancos y supervisores con el fin de mantener un proceso de evaluación de los riesgos operativos vigentes y emergentes identificados en la actividad del negocio y garantizar que las actividades implementadas mitiguen o minimicen dichos riesgos.

La función de Riesgo Operativo es garantizar la adecuada administración de este riesgo, lograr su comprensión, identificar los riesgos operativos presentes en las actividades de la organización, para reforzar los controles, disminuir el número de incidentes o eventos, y minimizar las pérdidas monetarias.

II. Definición de Riesgo Operacional

El Acuerdo 11-2018 define el Riesgo Operativo como: "Es 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".

La Gerencia General en conjunto con el Departamento de Riesgo de la Sucursal del Banco en Panamá han definido una metodología y un Marco de Gestión del Riesgo Operativo, que permite llevar a cabo la identificación, medición, mitigación, monitoreo y control e información de dicho riesgo, con el objetivo de minimizar los niveles de pérdidas ocasionadas por este. Todo el personal de la Sucursal del banco debe aplicar dicha metodología y es responsable de la adecuada gestión de los riesgos operativos asociados a sus áreas y actividades.

Dicha Metodología y Marco de Gestión se encuentran ampliamente detallados en el Manual de Gestión Riesgo Operativo, el cual ha sido aprobado por el Comité de Riesgos y ratificado por el designado de la Junta Directiva de nuestra Casa Matriz.



La metodología consta principalmente de las siguientes etapas:

- **Identificación:** Se identifican las amenazas y vulnerabilidades que pueden causar pérdidas y que son inherentes a los procesos desarrollados en las diferentes áreas o Departamentos; así como a los productos y/o servicios.
- **Medición:** Los riesgos identificados se miden en función de impacto y probabilidad de ocurrencia inherente y residual.
- **Mitigación:** Mediante la definición e implementación de planes de acción.
- **Monitoreo y control:** Seguimiento a los planes de acción definidos para la mitigación de los riesgos identificados u ocurridos, y así también el correspondiente seguimiento a los indicadores claves de riesgo (KRI).
- **Información:** Se generan y presentan informes trimestrales sobre el resultado de la gestión efectuada y el nivel de riesgo operativo al que se encuentra expuesto el Banco.

El marco de gestión con el fin de orientar los objetivos y componentes esenciales de la gestión del riesgo operativo está compuesto de 3 fases:

- ✓ **Cultura:** Sensibilización a todo el personal de la Sucursal sobre la importancia de la gestión del Riesgo Operativo a través de entrenamientos y/o talleres periódicos.
- ✓ **Gestión Cualitativa:** Esta definida a través del Manual de Gestión de Riesgo Operativo, la cual inicia con la identificación de riesgos, priorización de respuestas, desarrollo de indicadores, así como el desarrollo de autoevaluaciones de los Riesgos Operativos en los procesos, productos y/o servicios.
- ✓ **Gestión Cuantitativa:** De acuerdo a lo establecido en el Manual de Gestión de Riesgo Operativo, esta se apoya en:
 - Base de datos: Registro y evaluación de los eventos e incidentes de riesgos operativos y el seguimiento a los planes de acción.
 - Indicadores claves de Riesgos (KRI): Monitoreo sobre su comportamiento y requerimiento de planes de acción cuando superen los límites establecidos.
 - Límites globales: Establecimiento anual del límite de Riesgo Operativo global de la Sucursal; distribuidos en rangos según los niveles de criticidad aprobados.
 - Límites específicos: Es el componente del límite global que se han asignado a cada tipo de riesgos operativos, distribuidos en rangos según los niveles de criticidad establecidos.

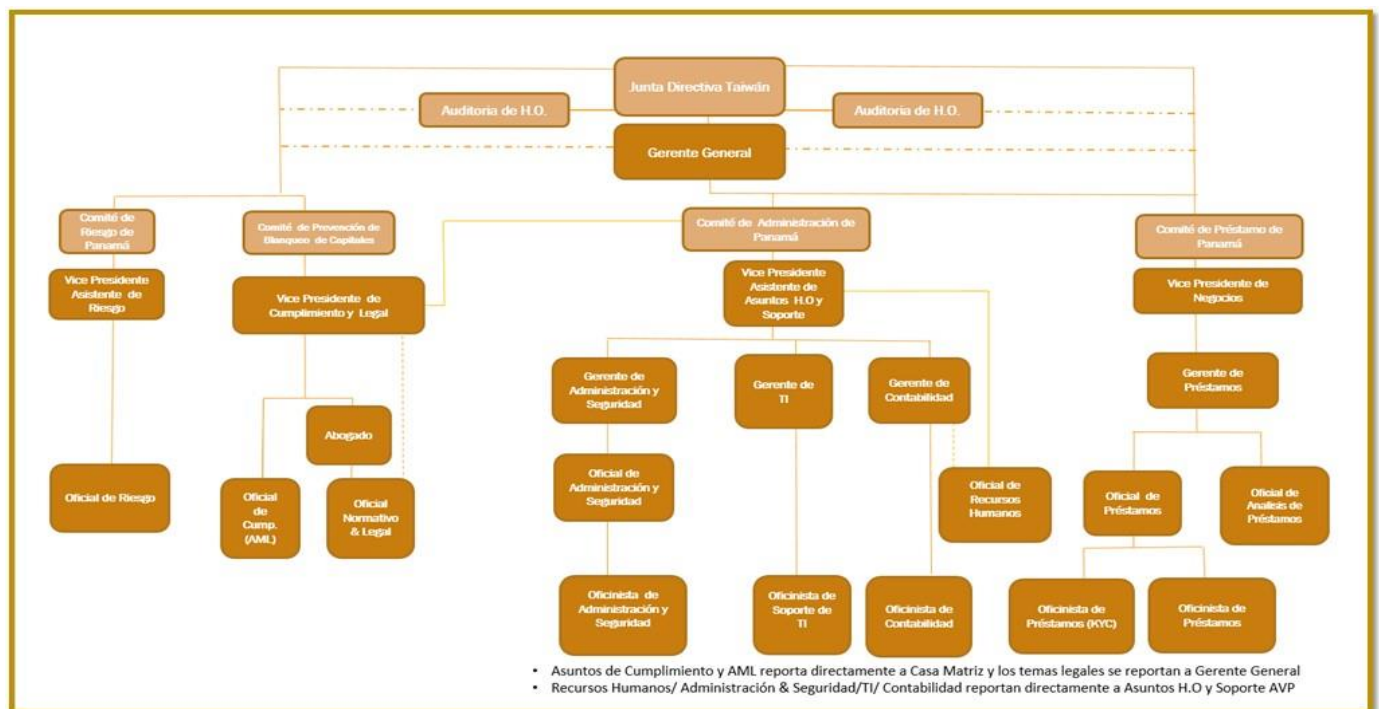
III. Objetivos

- Divulgar la estructura administrativa para la Gestión de los Riesgos Operativos en la Sucursal del Banco en Panamá, que permiten garantizar el funcionamiento, mejora continua y la mitigación de sucesos adversos que pueden afectar el logro de los objetivos y el cumplimiento del plan de negocios de la Sucursal del Banco.
- Dar a conocer los procesos de la Gestión del Riesgo Operativo de la Sucursal del Banco en Panamá, a través de la divulgación de los principales resultados de la identificación, evaluación y comunicación de este tipo de riesgo y la eficacia de los procesos de gestión que se realizaron durante el periodo 2023.

IV. Estructura Organizacional

La Gestión Integral de Riesgo de Mega International Commercial Bank Co., Ltd. Sucursal Panamá es dirigida por nuestra Casa Matriz ubicada en Taipéi, Taiwán, a través del "Risk Control Department", quien da seguimiento y evalúa la Gestión de Riesgo en todas las Sucursales del Banco a nivel global, la cual les apoyada por el Comité de Riesgo y una Unidad de Administración de Riesgo establecida en la Sucursal del Banco en Panamá; los cuales son la primera instancia encargada de la vigilancia y seguimiento de la Gestión del Riesgo Operativos en la Sucursal.

1. Organigrama jerárquico y funcional – Sucursal Panamá





V. Logros alcanzados en la Gestión de Riesgo Operativo

Durante el periodo reciente 2023, el proceso de gestión de Riesgo Operativo en Mega International Commercial Bank Co., Ltd. Sucursal Panamá ha alcanzado los siguientes logros:

- ✓ El Departamento de Riesgo estableció el Plan de Trabajo de la Gestión de Riesgos Operativos en la Sucursal para el periodo 2023 el cual fue aprobado por el Comité de Riesgo y completado 100% en todas las actividades programadas.
- ✓ Durante el periodo 2023 se continuó fortaleciendo la cultura de Gestión de Riesgo Operativo mediante capacitaciones externas a los colaboradores; facilitando la comunicación entre las áreas, permitiendo su entendimiento e importancia de esta gestión en la Sucursal.
- ✓ Se revisaron y ajustaron los límites específicos del impacto por tipo de riesgo operativo y su distribución por rangos, según los niveles de criticidad; así como los límites específicos para la medición (valoración) de la frecuencia de cada tipo de riesgo operativo y líneas de negocio establecidas en la Sucursal del Banco en Panamá.
- ✓ Se realizaron mejoras en la herramienta de recolección de base de datos de eventos e incidentes de riesgos operativos; además se continuó con el proyecto de desarrollo de la herramienta de autoevaluaciones y actualización de las matrices de Riesgos Operativos que se espera culminar durante el periodo 2024.
- ✓ Se revisaron y actualizaron con todas las áreas de la Sucursal el detalle de los procesos que llevan a cabo; con el objetivo de fortalecer y desarrollar las autoevaluaciones anuales para detectar las fortalezas y debilidades del entorno de control en las operaciones y actividades realizadas en la Sucursal.
- ✓ Se completaron todas las pruebas programadas al Plan de Continuidad de Negocios y Recuperación de desastres para el periodo 2023.
- ✓ Durante el periodo 2023 se realizó el proceso de revisiones externas por parte de nuestros auditores de Casa Matriz, sobre la gestión de riesgo en la Sucursal del Banco en Panamá incluyendo la gestión de Riesgo Operativo, no presentándose observaciones.

A. Administración de Riesgo Operativo - Políticas y procedimientos

Mega International Commercial Bank Co., Ltd. Sucursal Panamá mantiene como política la actualización anual de todos los manuales incluyendo el Manual de Gestión del Riesgo Operativo el cual incluye políticas y procedimientos para la atención de este tipo de riesgo en la Sucursal.



Cada una de las etapas y elementos del sistema cuenta con procesos claros y efectivamente aplicables; lo cual permite un adecuado funcionamiento de la Gestión de Riesgo Operativo y se traducen en reglas de conducta y procedimientos que orientan la actuación de todos los participantes de este proceso en la Sucursal del Banco en Panamá.

B. Herramientas utilizadas para la Gestión de Riesgo Operativo

Las herramientas utilizadas en la Gestión de Riesgo Operativo en la Sucursal del Banco en Panamá incluyen:

- a) Establecimiento del Perfil de Riesgo Operativo para el periodo 2023
- b) Límites Globales y Límites específicos (distribuidos por rangos) en relación al Tipo de Riesgo Operativo y por Línea de Negocio
- c) Base de datos de registros de eventos e incidentes de Riesgos Operativos automatizado
- d) Indicadores de Riesgos Operativos
- e) Autoevaluaciones de procesos
- f) Mapas de riesgo

C. Formación y Capacitación

Anualmente, de acuerdo a los procesos establecidos en la Sucursal del Banco en Panamá, la Unidad de Administración de Riesgo presenta al Depto. de Recursos Humanos el proyecto de Calendario anual de Capacitaciones y presupuestos; el cual es de igual manera presentado al Comité de Riesgo y actualizado de manera trimestral; como parte de la estrategia de gestión, cultura y fortalecimiento de los procesos de control interno, incluyendo los temas relacionados a la gestión de los Riesgos Operativos en la Sucursal.

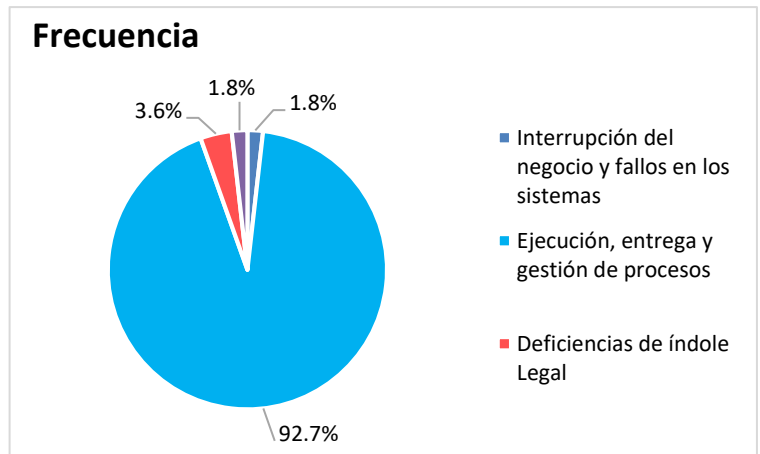
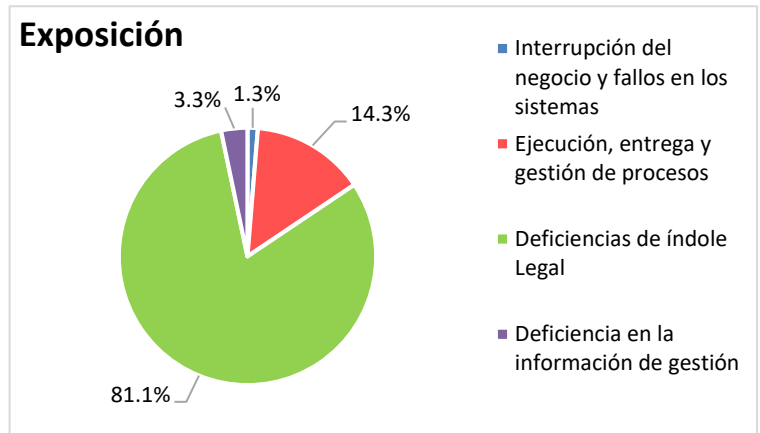
VI. Resultados de la Gestión de Riesgo Operativo durante el último periodo 2023

a) Planes de Respuesta al Riesgo Operativo y Continuidad de Operaciones

En relación al seguimiento de los posibles riesgos operativos que pudieran afectar los distintos procesos en las diferentes áreas de la Sucursal del Banco en Panamá, se desarrolló el proceso de autoevaluaciones 2023. Este proceso permitió actualizar la Matriz de Riesgos Operativos, revisar y ajustar el inventario de los procesos de las diferentes áreas para una mejor identificación de los riesgos. De manera general, durante el periodo 2023 mediante el proceso de autoevaluaciones; la Sucursal del Banco identificó la ocurrencia de eventos e incidentes de riesgos operativos, evaluando su criticidad y las causas de origen; permitiendo el establecimiento de planes de acción correctivos con el objetivo de mitigar los mismos y su seguimiento.

A nivel de la ocurrencia de sucesos de Riesgo Operativos a través de eventos e incidentes registrados en la base de datos durante el periodo 2023, mayormente estos se mantuvieron dentro del apetito de riesgo operativo establecido para este periodo; a excepción de un evento de tipo legal, el cual por su naturaleza supero estos niveles. Al cierre del año 2023 se puede observar, el siguiente resumen de la matriz de riesgo operativo relacionado a:

Distribución de los eventos e incidentes por Tipo de Riesgo Operativo, en cuanto a la exposición y frecuencia:



Distribución de amenazas detectadas en el entorno de control de las operaciones y actividades realizadas según tipo de Riesgo Operativo – autoevaluaciones:

