

INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS – AÑO 2024



**Mega International Commercial Bank Co., Ltd.
(Sucursal Panamá)**

31 de diciembre de 2024

Contenido

I. Introducción	2
II. Definición de Riesgo Operacional	2
III. Objetivos	4
IV. Estructura Organizacional	5
A. Organigrama jerárquico y funcional – Sucursal Panamá	5
V. Logros alcanzados en la Gestión de Riesgo Operativo	5
A. Manuales de Políticas y procedimientos de Gestión de Riesgo Operativo	6
B. Plan de Trabajo	6
C. Herramientas utilizadas para la Gestión de Riesgo Operativo	6
D. Plan de Continuidad de Negocios y Recuperación de desastres	8
E. Formación y Capacitación	8
F. Proceso de Revisiones Externas - Auditorías	8
VI. Resultados de la Gestión de Riesgo Operativo durante el último periodo 2024	8

I. Introducción

La globalización de los servicios financieros, junto con la creciente sofisticación de la tecnología han generado al interior de la industria financiera un proceso de concientización entorno a la necesidad de profundizar en los temas de Riesgos Operacionales, 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, así como reforzar sus controles internos, disminuyendo el número de eventos o incidentes y minimizar posibles pérdidas monetarias.

II. Definición de Riesgo Operacional

El Acuerdo 11-2018 emitido por la Superintendencia de Bancos de Panamá, define el Riesgo Operativo 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 Departamento de Gestión de Riesgo y la Gerencia General de la Sucursal del Banco en Panamá en conjunto con nuestra Casa Matriz 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 las posibles pérdidas ocasionadas por este tipo de riesgos en las operaciones que realiza.

Esta Metodología y Marco de Gestión de Riesgos se encuentran ampliamente detallados en el Manual de Gestión Riesgo Operativo, el cual ha sido aprobado por el Comité de Riesgos de la Sucursal del Banco en Panamá y ratificado por el designado de la Junta Directiva de nuestra Casa Matriz en Taiwán. Dado que en la gestión de riesgo operativo participan todos los empleados de la Sucursal del Banco, el manual ha sido publicado en el sitio web interno de la Sucursal; con lo cual, todo el personal de la Sucursal del Banco en Panamá debe aplicar dicha metodología y son responsables de la adecuada gestión de los riesgos operativos asociados a sus áreas en sus procesos y actividades.

La metodología consta principalmente de las siguientes etapas:

- **Identificación:** Se identificarán las amenazas y vulnerabilidades que pueden causar pérdidas y que son inherentes a los procesos desarrollados en las diferentes áreas o Departamentos de la Sucursal del Banco en Panamá; así como a los productos y/o servicios que esta ofrece.
- **Medición:** Los riesgos identificados se medirán en función de impacto y probabilidad de ocurrencia inherente y residual.
- **Mitigación:** Se trata de la definición, aprobación e implementación de los planes de acción o mitigación a los posibles riesgos operativos identificados y considerados fuera de apetito de riesgo.
- **Monitoreo y control:** Se establece mediante el seguimiento a los planes de acción definidos para la mitigación de los riesgos identificados u ocurridos, y así también como el correspondiente seguimiento a los indicadores claves de riesgos operativos definidos (KRI).
- **Divulgación de Información:** A través de la generación y presentación de informes periódicos sobre los resultados de la gestión efectuada y el nivel de riesgo operativo al que se encuentra expuesto la Sucursal del Banco en Panamá.

El Marco de Gestión con el fin de orientar los objetivos y componentes esenciales de la gestión de los riesgos operativos está compuesto de 3 fases:

- **Cultura:** A través de la sensibilización a todo el personal de la Sucursal del Banco en Panamá, sobre la importancia de la gestión del Riesgo Operativo mediante capacitaciones, entrenamientos y/o talleres periódicos relacionados a riesgos operativos.
- **Gestión Cualitativa:** Se define a través del Manual de Gestión de Riesgo Operativo, la cual inicia con la identificación de los posibles riesgos operativos a los cuales podría estar expuesta la Sucursal del Banco en Panamá, a través del desarrollo de Autoevaluaciones de Riesgos Operativos en los procesos, productos y/o servicios que desarrolla; y en los cuales se plasmarán los riesgos inherentes identificados, los controles establecidos en los procesos relacionados a cada riesgo identificado y los resultados de los riesgos residuales; los cuales serán revisados, evaluados y analizados mediante el uso de matrices y mapas de riesgos; priorizando las respuestas en aquellos riesgos identificados fuera de apetito de riesgo de acuerdo a lo establecido en el referido manual.
- **Gestión Cuantitativa:** De acuerdo a lo establecido en el Manual de Gestión de Riesgo Operativo, esta se apoya en:
 - ✓ **Apetito de Riesgo Operativo:** El Apetito de Riesgo Operativo de la Sucursal del Banco en Panamá está definido como la cantidad de riesgo (capital económico) que está dispuesta a asumir; el cual es determinado a través de la metodología del Indicador Básico (IB) establecido por Basilea II.

- ✓ **Perfil de Riesgo Operativo:** El perfil de riesgo operativo de la Sucursal del Banco en Panamá se alinea con un nivel de riesgo bajo; el cual es determinado a partir de la evaluación de la frecuencia y severidad de las exposiciones del riesgo residual; relacionadas a las amenazas determinadas en función a las fortalezas y debilidades del entorno de control en las operaciones y actividades llevadas a cabo por la Sucursal.
- ✓ **Límites globales:** El límite de Riesgo Operativo global de la Sucursal del Banco en Panamá; es establecido de manera anual y distribuido en rangos según los niveles de criticidad aprobados.
- ✓ **Límites específicos:** Es el componente del límite global que se ha asignado a cada uno de los tipos de riesgos operativos establecidos en el Acuerdo 11-2018 y distribuidos también en rangos según los niveles de criticidad establecidos.
- ✓ **Base de datos:** Se trata del registro y evaluación de los sucesos identificados como eventos e incidentes de riesgos operativos ocurridos durante el periodo y que son de seguimiento de los planes de acción o mitigación definidos para minimizar el impacto y/o reducir su frecuencia.
- ✓ **Indicadores claves de Riesgos (KRI):** Mediante el establecimiento y seguimiento de indicadores claves para la gestión de los Riesgos Operativos definidos en el Manual de Gestión de Riesgo Operativo y para los cuales serán requeridos planes de acción o mitigación cuando estos superen los límites establecidos.

III. Objetivos

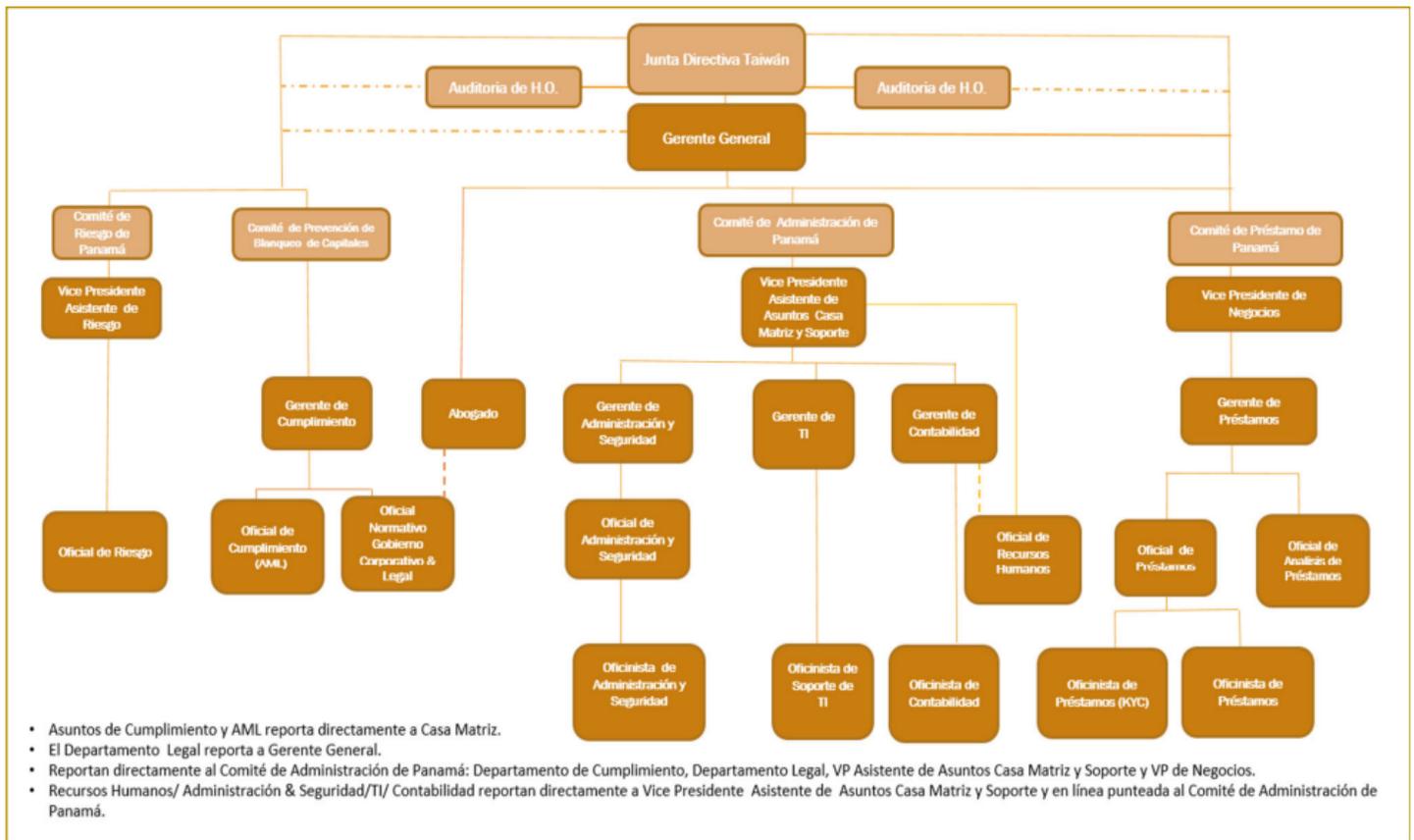
- Cumplir con lo establecido en el Artículo 30 del Acuerdo No. 011-2018 (de 11 de septiembre de 2018) “Por medio del cual se dictan nuevas disposiciones sobre Riesgo Operativo” emitido por la Superintendencia de Bancos de Panamá.
- Revelar, los principales aspectos de la gestión de riesgo operativo que desarrolla la Sucursal del Banco en Panamá; además de divulgar la estructura administrativa, incorporando los objetivos y logros alcanzados que permiten garantizar el funcionamiento, mejora continua y la mitigación de los posibles riesgos operativos que puedan afectar el logro de los objetivos y el cumplimiento del plan de negocios de la Sucursal del Banco en Panamá.

Además de dar a conocer los diferentes procesos de la Gestión del Riesgo Operativo de la Sucursal del Banco en Panamá, a través 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 2024.

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 realiza el seguimiento y evalúa la Gestión de Riesgos en todas las Sucursales del Banco a nivel global; la cual es apoyada por el Comité de Riesgo y el Departamento de Gestión de Riesgo establecido en la Sucursal del Banco en Panamá; quienes son la primera instancia los encargados de la vigilancia y seguimiento de la Gestión del Riesgo Operativos en la Sucursal.

A. Organigrama jerárquico y funcional – Sucursal Panamá



V. Logros alcanzados en la Gestión de Riesgo Operativo

Durante el periodo 2024, se alcanzaron los siguientes logros - objetivos en el proceso de Gestión de Riesgo Operativo en Mega International Commercial Bank Co., Ltd. Sucursal Panamá, relacionados a los siguientes puntos:

A. Manuales de Políticas y Procedimientos de Gestión de Riesgo Operativo

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; así como el Manual de Continuidad del Negocio y Recuperación de Desastres y el Plan de Continuidad de Negocios y Recuperación ante Desastres, como parte integral de este.

En seguimiento a estos procesos y a la debida atención a las recomendaciones realizadas durante el proceso de Auditoria de la Superintendencia de Bancos de Panamá durante el periodo 2024, se logró oportunamente la revisión, ajustes, actualizaciones y aprobaciones por parte del Comité de Riesgo y la ratificación por el designado de Casa Matriz/Junta Directiva del Manual de Gestión de Riesgo Operativo y en el cual se incluyeron todas las recomendaciones establecidas en dicho proceso, de acuerdo a las instrucciones establecidas.

Esta actualización permite a su vez que las etapas y elementos de la metodología para la gestión de Riesgos Operativos cuente con procesos claros, actualizados y ajustados a la normativa local; permitiendo un adecuado funcionamiento de la Gestión de Riesgo Operativo, lo cual se traduce en reglas de conducta y procedimientos que orientan la adecuada aplicación de todos estos aspectos por parte de los participantes de este proceso en la Sucursal del Banco en Panamá.

B. Plan de Trabajo – Periodo 2024

Mediante la aprobación y el seguimiento permanente del Plan de Trabajo del Departamento de Gestión de Riesgo para el periodo 2024, el cual incluyó todos los puntos de atención para la Gestión de los Riesgos Operativos en la Sucursal del Banco en Panamá, se logró completar el 100% en todas las actividades programadas dentro del periodo establecido.

C. Herramientas utilizadas para la Gestión de Riesgo Operativo

Las herramientas establecidas para la Gestión de Riesgos Operativos en la Sucursal del Banco en Panamá incluyen:

- a) Establecimiento del Apetito y Perfil de Riesgo Operativo.
- 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) Autoevaluaciones.
- e) Matrices y Mapas de riesgo.
- f) Indicadores de Riesgos Operativos.

Durante el periodo 2024, se revisó, ajustó y actualizó el Apetito y el Perfil de Riesgo Operativo de la Sucursal del Banco en Panamá; así como la actualización de los límites globales y específicos de acuerdo a la metodología establecida.

De igual manera, se realizaron los seguimientos de los registros de los sucesos, eventos e incidentes de Riesgo Operativos registrados en la Base de Datos de RO para el periodo 2024; además de informar al Comité de Riesgo y a nuestra Casa Matriz del proceso de seguimiento en la aplicación de los planes de mejora en los procesos afectados para reducir su nivel de ocurrencia.

Durante el periodo 2024, también se logró la automatización del proceso de seguimiento de los planes de acción desarrollados para mitigar las amenazas de Riesgo Operativos identificadas durante el periodo; de manera tal de asegurar que todas las acciones implementadas para mitigar un riesgo (identificado u ocurrido) se cumplan en los plazos establecidos y que estas medidas efectivamente contribuyan a reducir la posibilidad de que hechos similares ocurran en el futuro; de acuerdo a lo establecido en el artículo 11, del Acuerdo 11-2018; con lo cual se mejora la plantilla utilizada inicialmente para dicho proceso.

De igual manera y en seguimiento a lo establecido en el Plan de Trabajo para el periodo 2024; también se logró la automatización del proceso de Autoevaluaciones de los procesos; el cual inicialmente se realizaba de manera manual a través de formatos en hojas de Excel.

Esta nueva herramienta permite al usuario responsable de este proceso acceder de manera automatizada a cada uno de los procesos ejecutados en sus áreas e identificar las posibles amenazas - riesgos inherentes relacionadas a los diferentes tipos de riesgos operativos a los cuales podrían estar expuestos; así como la identificación de sus controles mitigantes aplicados; permitiendo la evaluación y seguimiento de los riesgos residuales.

Esta nueva herramienta también ha centralizado y automatizado el proceso de Autoevaluaciones en una base de datos que permite la salida de información a través de reportes-matrices en formatos de Excel para las evaluaciones y análisis del Departamento de Gestión de Riesgo y a su vez permite mantener una bitácora de registros que apoyarán la gestión de los procesos de la gestión de Riesgo Operativos en la Sucursal con el objetivo de detectar las fortalezas y debilidades del entorno de control en las operaciones y actividades realizadas en la Sucursal.

Esta herramienta se espera ajustar o fortalecer de acuerdo a nuevos requerimientos que surjan o se identifiquen durante este proceso para el periodo 2025.

D. Plan de Continuidad de Negocios y Recuperación de Desastres

Durante el periodo 2024 se estableció y desarrollo el Plan de Pruebas relacionadas al Plan de Continuidad de Negocios y Recuperación de desastres. Al cierre de diciembre de 2024, con el apoyo de todas las áreas y de nuestra Casa Matriz; se logró completar al 100% todas las pruebas programada y cuyos resultados fueron satisfactorios.

E. Formación y Capacitación

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

Durante el periodo 2024 se continuó con el fortalecimiento de la cultura de Gestión de Riesgos Operativos en la Sucursal del Banco en Panamá, mediante el desarrollo del programa de capacitaciones a los colaboradores y miembros del Depto. de Gestión de Riesgos; facilitando la comprensión y actualización de en esto temas; permitiendo una adecuada comunicación entre los distintos departamentos y fomentando la importancia de esta gestión en la Sucursal.

F. Proceso de Revisiones Externas - Auditorías

Durante el periodo 2024 se atendieron los procesos relacionados a revisiones de Auditorías Internas y Externas incluyendo procesos de auditoria de nuestra Casa Matriz, de nuestros Auditores Externos y los procesos de Inspección Integral, la cual incluyó la verificación de los procesos de la Gestión del Riesgo Operativo en la Sucursal del Banco en Panamá por parte de la Superintendencia de Bancos de Panamá.

Los resultados de dichas revisiones fueron plasmados en matrices y en ninguno de los procesos se identificaron hallazgos por incumplimientos a las normativas.

VI. Resultados de la Gestión de Riesgo Operativo durante el último periodo 2024

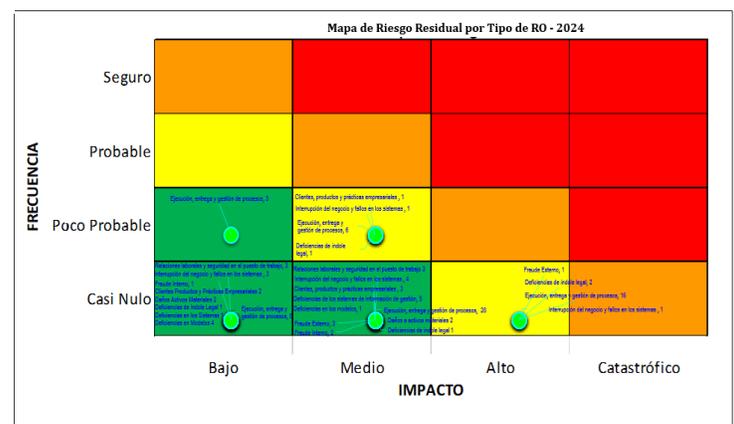
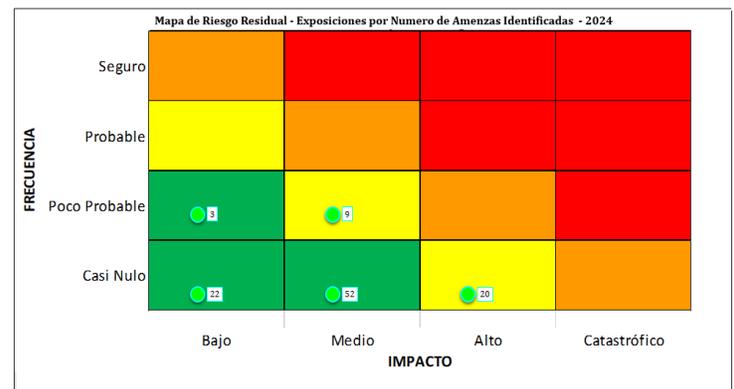
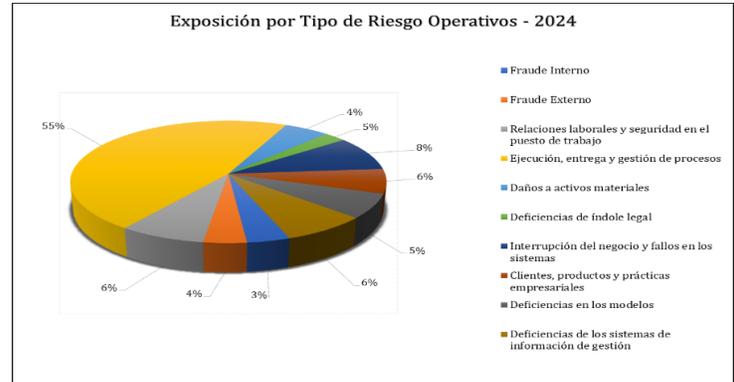
Los principales resultados de la Gestión de Riego Operativo en la Sucursal del Banco en Panamá, incluyeron los siguientes aspectos:

En relación al seguimiento de las posibles amenazas (riesgos operativos) que pudieran afectar los procesos en los diferentes departamentos de la Sucursal del Banco en Panamá, se desarrolló el proceso de autoevaluaciones 2024, con el objetivo de detectar las fortalezas y debilidades del entorno de control en las operaciones y actividades de servicios de la Sucursal.

Esta actividad se realiza de manera anual y permite revisar y ajustar el inventario de los procesos de las diferentes áreas, actualizar la Matriz de Riesgos Operativos y la mejora en la identificación de las posibles amenazas de riesgos operativos a los cuales podrían estar expuestos los procesos de la Sucursal de acuerdo a la normativa de Panamá.

De manera general, durante el periodo 2024 mediante el proceso de autoevaluaciones; la Sucursal del Banco en Panamá identificó la ocurrencia de posibles amenazas, eventos de riesgos operativos en los procesos llevados a cabo, y en los cuales se evaluó su nivel de criticidad y las causas de origen; además de permitir, el establecimiento de planes de acción correctivos en los casos que aplican (riegos identificados como fuera de apetito de riesgos) con el objetivo de mitigar los mismos.

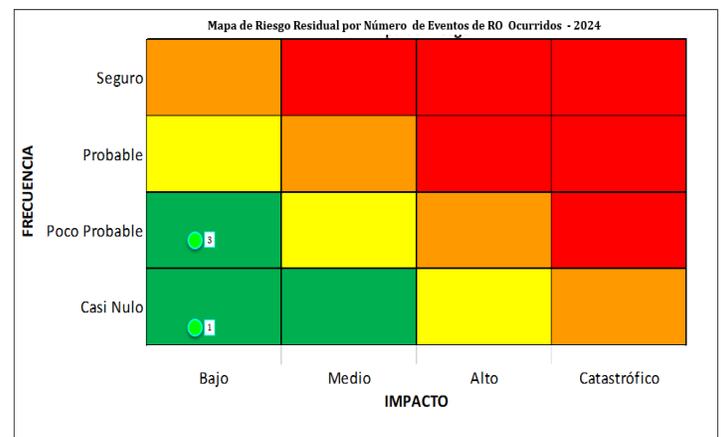
De acuerdo a la información obtenida por las diferentes áreas en la herramienta automatizada; se generaron las Matrices de Riesgos Operativos y en los cuales se identificaron tanto a nivel del Riesgos Inherentes como Residuales, de los cuales se generaron los respectivos Mapas de Riesgo Operativos por número de amenazas y tipos de riesgo; lo cuales fueron informados al Comité de Riesgos a nuestra Casa Matriz a través de los reportes correspondientes. Es importante indicar que de acuerdo a los resultados obtenidos en los procesos de autoevaluaciones del periodo 2024, todas las amenazas identificadas por tipo de riesgo operativo, se encontraron dentro del apetito de riesgo según lo establecido en las políticas internas.



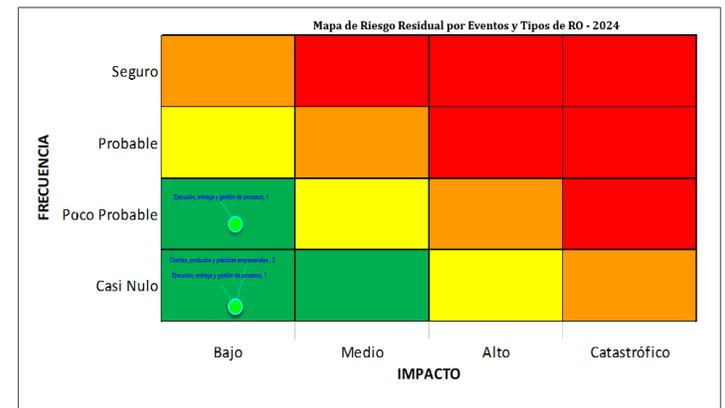
Así mismo, durante el periodo 2024 se identificaron sucesos de Riesgos Operativos a través de eventos ocurridos y registrados en la base de datos de RO 2024 en la Sucursal del Banco en Panamá. Los eventos identificados estuvieron relacionados al Tipo de Riesgo Operativo: Ejecución, Entrega y Gestión de Procesos y Riesgo de Clientes, Productos y Prácticas empresariales; asociados a Línea de Negocios Banca Comercial.



De acuerdo a los procesos ejecutados, se realizaron las evaluaciones relacionadas para determinar los niveles de riesgos inherentes y riesgos residuales, los cuales fueron plasmados en los Mapa de Riesgos Operativos correspondientes.



De acuerdo a los análisis realizados a los eventos de riesgos operativos registrados en la base de datos, estos no superaron los Límites de severidad y frecuencia establecidos en el Manual de Gestión de Riesgo Operativo.



Por otro lado, luego de verificar la información con respecto a los registros de las bases de datos (Matrices de Riesgo Operativos), todos los eventos ocurridos están alineados con el nivel de frecuencia y severidad identificados en dichas matrices; manteniéndose estos dentro del apetito de riesgo operativo establecido por la Sucursal del Banco en Panamá para este periodo.

De acuerdo a los análisis realizados, al cierre del periodo diciembre de 2024, no existen desviaciones en relación a las comparaciones realizadas con respecto a las amenazas y eventos de riesgos operativos identificados con respecto a los Límites internos establecidos en las políticas y procedimientos, alineada con lo establecido en la normativa local; para la gestión de este tipo de riesgo en la Sucursal del Banco en Panamá.