

GESTION DE RIESGOS

Gestión de Riesgo Operacional

Multibank, como actor del sistema financiero panameño, reconoce el riesgo operacional como uno de los tipos de riesgo presente en su actividad y procura un marco de gestión desde el mismo momento en que un proceso se pone en marcha; a partir de mayo de 2011 el Banco adoptó una metodología matricial con cruce transversal entre áreas y macro procesos.

La Metodología, coordinada desde la Gerencia de Riesgo Operacional y Continuidad de Negocios adscrita a la Vicepresidencia de Gestión de Riesgos, contempla en su estructura matricial la designación de Coordinadores de Riesgo Operacional, nombrados por cada Vicepresidencia, con el objeto de implementar y seguir la metodología en cada una de sus áreas. La gestión de los coordinadores se apoya a través de capacitaciones en el manejo de las herramientas e identificación de las alertas.

El enfoque matricial se apoya en dos herramientas que dan forma al concepto de Gestión de Riesgos desde su definición, toda vez que permiten identificar, medir, cuantificar y seguir las alertas a las que el Banco está expuesto en cada función/proceso.

La herramienta primordial es la denominada Matriz de Alertas de Riesgo Operacional (MARO) confeccionada a través del proceso de autoevaluación en donde cada Coordinador, tras procesos de capacitación, identificaron un conjunto de alertas a las cuales están expuestas las áreas, de allí la determinación de la primera matriz de alertas de riesgo del Banco y nivel de criticidad de las mismas, determinadas según su impacto y frecuencia, han sido clasificadas por el nivel de criticidad en Altas, Medias y Bajas.

La otra herramienta que se ha diseñado para la gestión de este tipo de riesgos es la Matriz de Incidentes de Riesgo Operacional (MIRO), el cual, nos ha permitido confeccionar una base de datos de pérdidas materializadas por áreas y por clases de riesgos.

Destacamos que para el nacimiento del Acuerdo 7-2011 (diciembre 2011) ya el Banco había dado pasos adelantados, toda vez que contamos con un Modelo de Gestión de Riesgo Operacional que contempla los lineamientos de Basilea II, por ende, el proceso de adaptación al acuerdo emanado por la SBP sólo contempló la incorporación en nuestro manual, la obligación de remitir a dicho órgano regulador el informe de gestión de riesgo operacional en enero de cada año, al igual que la base de registros de incidentes, siendo las fechas de inicio de éstas obligaciones enero de 2013 y enero 2014, respectivamente.

Nuestro manual de políticas define justamente la metodología de trabajo; en primer lugar, define los conceptos básicos relacionados con el riesgo operacional, explica la estructura organizativa, funciones asociadas y por último, pero no el menos importante, describe las herramientas de gestión y la forma de implementación. El modelo contiene los mecanismos de mitigación y seguimiento.

Continuidad de Negocios

El Modelo de Continuidad de Negocios adoptado por Multibank comprende todas las operaciones del banco, y está diseñado para asegurar que se pueda continuar prestando servicios a nuestros clientes en caso de ocurrir un desastre importante.

El propósito de este Plan es desarrollar y establecer en Multibank y subsidiarias, los procedimientos adecuados para preparar al personal en el manejo de eventualidades, permitiendo responder de manera rápida y efectiva ante cualquier emergencia.

El plan está dirigido a mitigar los efectos y daños causados por eventos esperados o inesperados, ocasionados por el hombre o por la naturaleza; preparar las medidas necesarias para salvar vidas; evitar o minimizar los posibles daños o pérdida de la propiedad; responder durante y después de la emergencia y establecer un sistema que le permita al banco recuperarse para volver a la normalidad en un periodo mínimo de tiempo razonable.

En el mismo se identifican los requerimientos para que las funciones básicas del banco no sean interrumpidas por largo tiempo. Éste ayudará a definir los recursos necesarios en sistemas, mobiliario y personal y a definir los procedimientos que deberá seguir el equipo encargado de hacer funcionar los procesos básicos de la unidad en el menor tiempo posible.

Nuestro modelo de Continuidad de Negocios continuará evolucionando para asegurar la debida diligencia a nuestros clientes, accionistas, empleados, y para cumplir con las normas regulatorias nacionales e internacionales bajo las que debemos operar.

Aunque es imposible anticipar cada escenario, creemos que el plan nos permitirá reanudar operaciones cuando ocurran eventos que probablemente afecten a nuestras oficinas centrales y sus funciones, así como también a la red de Sucursales.

El Plan de Continuidad del Negocio incluye guías orientadas hacia una recuperación rápida y una continuidad oportuna de operaciones críticas y no críticas en caso de desastres inesperados. Los planes están diseñados para asegurar la continuidad de nuestra organización; la disponibilidad de los componentes críticos de nuestro negocio, y así cumplir nuestro rol en la industria de los servicios financieros. Multibank está comprometido a recuperarse lo más rápido posible, de desastres que impacten al negocio y los planes de recuperación se actualizarán periódicamente para asegurar que son compatibles con los escenarios de negocios que son cambiantes.