

Gestión Integral de Riesgos

En cumplimiento del Acuerdo No. 08 2010 de la Superintendencia de Bancos de Panamá y sus modificaciones, que disponen los lineamientos para una gestión integral de riesgos, el Grupo Unibank mantiene un Marco de Gestión Integral de Riesgos, orientado a identificar, medir, mitigar, controlar y monitorear de manera transversal los distintos riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos estratégicos y la estabilidad del negocio.

Bajo este enfoque, se gestionan los riesgos financieros y no financieros que componen el perfil de riesgo institucional, incluyendo riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de liquidez, riesgo operativo, riesgo de tecnología, riesgo legal, riesgo reputacional, riesgo estratégico y riesgo de cumplimiento, entre otros, conforme a la naturaleza del Grupo.

Entre estos riesgos, el Riesgo Operativo representa uno de los componentes centrales del marco de riesgo integral, dada su transversalidad y su potencial impacto en procesos, servicios, clientes y la continuidad operativa.

Riesgo Operativo

La Gestión de Riesgo Operativo en el Grupo Unibank se desarrolla siguiendo el Acuerdo de la Superintendencia de Bancos de Panamá No. 11-2018, que establece las directrices para identificar, evaluar, mitigar, controlar y monitorear los riesgos operativos del Grupo. Este marco orienta la aplicación de prácticas que permiten una administración adecuada y oportuna del riesgo.

El Riesgo Operativo, según lo dispuesto en el Acuerdo, corresponde a la posibilidad de incurrir en pérdidas derivadas de deficiencias o fallas en procesos, personas, tecnología, infraestructura, información de gestión, modelos utilizados o por acontecimientos externos. Esta definición incluye el Riesgo Legal asociado a estos factores y excluye el lucro cesante, el Riesgo Reputacional y el Riesgo Estratégico.

En el año 2025, con el objetivo de fortalecer la metodología institucional, el Grupo Unibank contrató un servicio de consultoría orientado al ordenamiento operativo aplicado a la administración del Riesgo Operativo, con el propósito de elevar el nivel de madurez del marco metodológico.

Gobierno del Riesgo y Estructura Organizacional

El modelo de gobierno establece los siguientes roles:

- Junta Directiva: Supervisión y aprobación del marco de gestión.
- Gerencia Superior: Implementación y asignación de recursos.
- Comité de Riesgos: Seguimiento técnico.
- Vicepresidencia de Riesgo Integral: Mantenimiento metodológico, aseguramiento independiente y monitoreo.

Esta estructura favorece la independencia y el adecuado cumplimiento de las responsabilidades relacionadas con el Riesgo Operativo.

Metodología y ciclo de gestión

La metodología de gestión se fundamenta en los siguientes elementos:

- **Identificación:** Se realiza identificación de riesgos asociados a procesos, personas, tecnología, proveedores, información de gestión, riesgo de modelo y eventos externos. Incluye el riesgo legal como parte del riesgo operativo.
- **Medición y evaluación:** Los riesgos se evalúan en términos de impacto y frecuencia conforme a criterios establecidos.
- **Control:** Se diseñan y documentan controles preventivos, detectivos y correctivos.
- **Monitoreo:** La segunda línea de defensa realiza validaciones independientes sobre controles, complementadas por auditorías internas periódicas que refuerzan la efectividad del sistema de control.

Cultura y comunicación

El Grupo Unibank promueve de la cultura de gestión del riesgo operativo mediante capacitaciones, comunicaciones institucionales y el registro y análisis de eventos e incidentes de riesgo operativo.

Componentes del Sistema de Gestión del Riesgo Operativo

Los principales componentes que apoyan la gestión institucional son:

- Manual de Gestión de Riesgo Operativo: Describe el marco de gestión, roles, responsabilidades y procedimientos. También se cuenta con los manuales de Riesgo Legal y Riesgo Tecnológico.

- Matrices de riesgo operativo: Herramienta que utilizan las áreas para identificar y actualizar riesgos y controles.
- Autoevaluaciones: Mecanismo que permite validar la implementación de controles.
- Base de Datos de Riesgo Operativo: Repositorio donde se registran los eventos e incidentes de riesgo operativo ocurridos con los planes de acción asociados.

Adecuación y Gestión del Capital por Riesgo Operativo

El cálculo, seguimiento y reporte del capital por Riesgo Operativo se realiza conforme al Acuerdo 11-2018 y su anexo técnico, garantizando suficiencia de capital y cumplimiento regulatorio en materia de riesgos no financieros.

Principales logros alcanzados

Durante el año 2025 se lograron avances que contribuyeron a fortalecer la gestión del Riesgo Operativo. Estas acciones apoyaron el desarrollo progresivo de una gestión más organizada y alineada con los requerimientos regulatorios.

Entre los logros del año se destacan:

- ✓ Actualización de matrices, integrando mejoras metodológicas.
- ✓ Ejecución de revisiones independientes de controles críticos.
- ✓ Monitoreo de pérdidas operativas de acuerdo con los límites aprobados, sin registrarse desviaciones materiales que requirieran medidas extraordinarias.
- ✓ Participación en proyectos de nuevos productos y servicios, para asegurar la inclusión de controles.
- ✓ Capacitación anual a colaboradores para fortalecer la cultura institucional del Riesgo Operativo.
- ✓ Capacitación especializada al personal encargado de la gestión de Riesgo Operativo.
- ✓ Reportes trimestrales del requerimiento de capital por riesgo operativo sin observaciones regulatorias.
- ✓ Atención de los requerimientos regulatorios relacionados con riesgo operativo.



Gustavo Valderrama

Vicepresidente de Riesgo



Maria Pereira

Gerente de Riesgo No Financiero
y Continuidad de Negocio