



**Informe Anual de Riesgo Operativo**  
**Entidad: Citibank, N.A. Sucursal Panamá**  
**Periodo Cubierto: Enero 2022- Diciembre 2022**  
**Fecha del Informe: 31 de enero de 2023**

## 1. Introducción

Citibank, N.A. Sucursal Panamá (la Sucursal) tiene implementado un marco de Gestión del Riesgo Operativo en el cual se han incluido los requerimientos para el cumplimiento con el Acuerdo No. 11-2018 de la Superintendencia de Bancos de Panamá, “Por medio del cual se dictan nuevas disposiciones sobre Riesgo Operativo”.

Algunas definiciones incluidas en el acuerdo 11-2018 a continuación:

**Gestión Integral de Riesgos.** Es el proceso por medio del cual el banco identifica, mide, monitorea, controla, mitiga e informa de los distintos tipos de riesgo a los que se encuentra expuesto.

**Riesgo operativo.** 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.

**Gestión.** El proceso de gestión de riesgo operativo comprende las etapas de identificación, medición, mitigación, monitoreo, control e información sobre los eventos o incidentes de riesgo operativo

## 2. Estructura organizacional

Como establece en la política corporativa de Riesgo Operativo, Citibank, N.A. Sucursal Panamá aplica el modelo de control basado en tres líneas de defensa. Los roles y responsabilidades de alto nivel para las áreas en la Gestión de Riesgo Operacional se definen como sigue:

La Primera Línea de Defensa con Responsabilidad del Negocio. Las diferentes unidades son propietarias de sus riesgos y son responsables de su gestión. Los integrantes de la "primera línea de defensa" son responsables de administrar los riesgos y controles operativos dentro de su competencia, diseñar controles que mitiguen los riesgos identificados y garantizar que los controles operen de manera efectiva. También vigilan que las actividades de monitoreo y evaluación del control detectan debilidades importantes o sistémicas oportunas en los controles internos e identifican los riesgos emergentes para los objetivos y actividades del Banco.

La Segunda Línea de Defensa son las funciones de Supervisión Independientes de Riesgo. Estas funciones están orientadas a establecer los requerimientos relacionados con la Gestión del Riesgo Operacional, evaluando de manera independiente la implementación del Marco de Gestión de Riesgo Operacional general, y evaluando la calidad de los resultados de las actividades de gestión de riesgo operacional de los Negocios y Funciones.

La Tercera Línea de Defensa es la Auditoría Interna, la cual, recomienda mejoras en los controles en forma continua y proporciona valoraciones y evaluaciones independientes.



Complementando las tres líneas de defensa, se detallan las funciones de control y soporte, quienes se encargan de brindar apoyo a las unidades de la organización que incluyen, entre otras, investigación, asesoramiento, e interpretación.

### 3. Manual y Herramientas

Citibank, N.A. Sucursal Panamá cuenta con un Manual para la Gestión de Riesgo Operativo, que incluye las funciones y responsabilidades de la gestión del riesgo operativo, que incluye las políticas y estándares corporativos y el cumplimiento de la regulación local, incluyendo la metodología a utilizar, la forma, frecuencia y audiencia con la que se informa sobre la exposición al riesgo operativo del Banco.

Las políticas y metodologías son evaluadas y actualizadas periódicamente.

Citi cuenta con una plataforma tecnológica oficial usada para implementar los programas de Riesgo Operativo. Esta herramienta incluye los resultados de las autoevaluaciones, los eventos e incidentes significativos de riesgo operativo asociados a los procesos, las acciones correctivas aplicables a cada Unidad de negocio y las regulaciones que así apliquen.

### 4. Objetivos

La Gestión de Riesgo Operativo de Citibank, N.A. Sucursal Panamá tiene como principal objetivo establecer el marco general de referencia para asegurar la administración continua del Riesgo Operativo, basados en las políticas y estándares corporativos. El marco de referencia cubre el ciclo completo de la gestión de riesgo y está diseñado para ayudar a diagnosticar e identificar proactivamente deficiencias en el control y establecer e implementar planes correctivos para resolver o prevenir su potencial impacto en los objetivos del negocio y evitar pérdidas operativas.

### 5. Logros

Acciones ejecutadas en 2022:

Formación continua: Los empleados de Citibank, N.A. Sucursal Panamá reciben capacitación durante el periodo, con el detalle siguiente:

- Seguridad de la Información
- Administración de la Data
- Concienciación sobre el fraude 2022
- Repaso Anual de Continuidad de Negocios
- Código de Conducta
- Riesgo Operativo -Introducción a CitiRisk
- Protegiendo a Citi de la Ingeniería Social
- Concientización Global de Seguridad
- Marco de Gestión de riesgo de Cumplimiento
- Iniciativa global de capacitación: 2022 Cumplimiento- Delitos Financieros
- MCA -Capacitación Global de evaluación de Controles Parte 1 y 2
- Defensa contra Phishing- seguridad de la Información
- Global Initiative: Manual Payment Processing (MPP) 2022
- LATAM Entrenamiento Regulación Local AML Panamá 2022

Procesos realizados en el marco de gestión de la Sucursal:

- Revisión anual de los Riesgos en los procesos
- Sesión de facilitación para presentar los resultados de la revisión anual.



- Ejecución de las herramientas de Monitoreo
- Diseño de planes de acción correctivos
- Identificación riesgos emergentes
- Implementación de planes correctivos
- Reportar los resultados de las herramientas de Monitoreo
- Calificación de la entidad
- Pérdidas Operacionales
- Prueba Sitio Alterno
- Árbol de Llamadas para las comunicaciones de emergencias
- Simulacro de Emergencia / Evento de Fuerza mayor
- Actualización de Programa de Análisis de Impacto del negocio
- Actualización de Planes de recuperación del negocio
- Actualización de Plan de comunicación en emergencias
- Actualización de Plan de manejo de crisis
- Pruebas Denegación de Servicio de Aplicaciones
- Autoevaluación de la administración de controles y monitoreo
- Revisión de procesos que pueden identificar vulnerabilidades en los sistemas de información del Banco.
- Revisión de incidentes que involucren información sensible de Citi.
- Revisión de compromiso de información por parte de terceros o proveedores de servicio con los cuales Citi tiene una relación.

Este reporte se hace en cumplimiento al artículo 30 Transparencia. Los bancos deben revelar en su memoria anual, página web, o cualquier otro medio de dominio público, los aspectos fundamentales de la gestión de riesgo operativo que desarrolla la institución, incorporando los objetivos y logros alcanzados.

Para mayor información sobre la gestión de Riesgos de Citigroup puede referirse al siguiente enlace: <https://www.citigroup.com/rcs/citigpa/storage/public/citi-2022-annual-report.pdf>