



**Informe Anual de Riesgo Operativo (Web)**  
**Entidad: Citibank, N.A. Sucursal Panamá**  
**Periodo Cubierto: Enero 2025- Diciembre 2025**  
**Fecha del Informe: 31 de enero de 2026**

## **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**

Citi utiliza un modelo de líneas de defensa como componente clave para gestionar sus riesgos. El modelo de líneas de defensa reúne la identificación de riesgos, la supervisión de riesgos y el aseguramiento de riesgos bajo un mismo paraguas y proporciona una vía para la responsabilidad de riesgos de la primera línea de defensa, un canal para el desafío efectivo por parte de la Gestión de Riesgos Independiente ("IRM") / ICRM ("segunda línea de defensa") y potencia el aseguramiento de riesgos independiente por parte de Auditoría Interna ("tercera línea de defensa"). Además, Citi cuenta con funciones de soporte empresarial.

La Unidad de Administración Integral de Riesgo está compuesta por diferentes subunidades de la segunda línea de defensa cada una de las cuales, conforme a su especialización monitorea los diferentes riesgos, que le han sido asignados. Citibank N.A. Panamá cuenta dentro de su estructura organizacional con departamentos/áreas que manejan diferentes riesgos

## **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. Estrategia y Objetivos

a) Citi tiene como objetivo ser el socio bancario preeminente para corporaciones multinacionales, instituciones financieras globales y corporaciones emergentes con necesidades transfronterizas. Para ejecutar esta estrategia, Citi está priorizando la inversión en sus negocios principales, al tiempo que invierte para aumentar la participación con los segmentos de clientes en los que ha desarrollado o cree que puede desarrollar una ventaja competitiva, como en la banca comercial y en la gestión de patrimonios en algunos mercados.

b) La estrategia global de Citi centrada en el cliente, la salida de las franquicias no estratégicas y la modernización y digitalización continuas habilitadas a través de un esfuerzo de transformación de varios años pueden aumentar el riesgo operativo por la introducción de productos nuevos o cambios en los existentes, o como resultado de cambios significativos en sus estructuras organizacionales, sistemas, procesos, datos y personal. La escala y la variedad de nuestros servicios crean una gran dependencia de datos precisos y plataformas tecnológicas confiables y escalables.

#### 5. Logros

Acciones ejecutadas en 2025:

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

- Concientización global sobre el fraude
- Política de escalamiento y estándar de escalamiento
- Riesgo Operativo -Descripción general del marco de gestión de riesgos operativos
- Citi Cyber y Seguridad de la Información 2025 para empleados.
- Introducción al marco de gestión de riesgos empresariales de Citi
- Concientización sobre la acción protectora global y seguridad contra incendios
- Introducción a la Computación del Usuario Final (EUC) y las Soluciones Inteligentes habilitadas por TI
- Inteligencia Artificial y aprendizaje automático
- Estándar global de transparencia en las transferencias de fondos.

Procesos realizados en el marco de gestión de la Sucursal:

- Revisión anual de los Riesgos en los procesos
- Identificación riesgos emergentes
- Implementación de planes correctivos
- 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



- 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 más información sobre Citigroup puede referirse al siguiente enlace:  
<<https://www.citigroup.com/global/investors/annual-reports-and-proxy-statements>>