

## **Gestión de Riesgo Operativo**

### **Objetivos de la gestión:**

Pacific Bank mantiene un marco de gestión bajo la implementación de normativas por parte de la Superintendencia de Bancos como el Acuerdo 011-2018, 008-2010 “Por medio del cual se dictan nuevas disposiciones sobre Riesgo Operativo y Riesgo Integral”, y siguiendo las mejores prácticas en la gestión integral de riesgos, Pacific Bank mantiene como objetivos principales:

- Gestionar adecuadamente los riesgos, evitando errores que incrementen incidencias de riesgos operativos y sobrecostos que impidan conseguir con eficacia y rapidez el logro de los objetivos y metas que persigue el Banco.
- Garantizar una adecuada administración de este riesgo, lograr su comprensión, identificar los riesgos operativos presentes en las actividades de la organización, para reforzar los controles, disminuir el número de incidentes o eventos, y minimizar las pérdidas monetarias.
- Proporcionar las herramientas para implementar el proceso de administración del riesgo que permita identificar, medir, evaluar, monitorear y controlar las exposiciones al Riesgo Operativo de tal forma que permitan el óptimo desarrollo de las funciones que efectúa, así como la respuesta en caso de que se presenten los mismos.

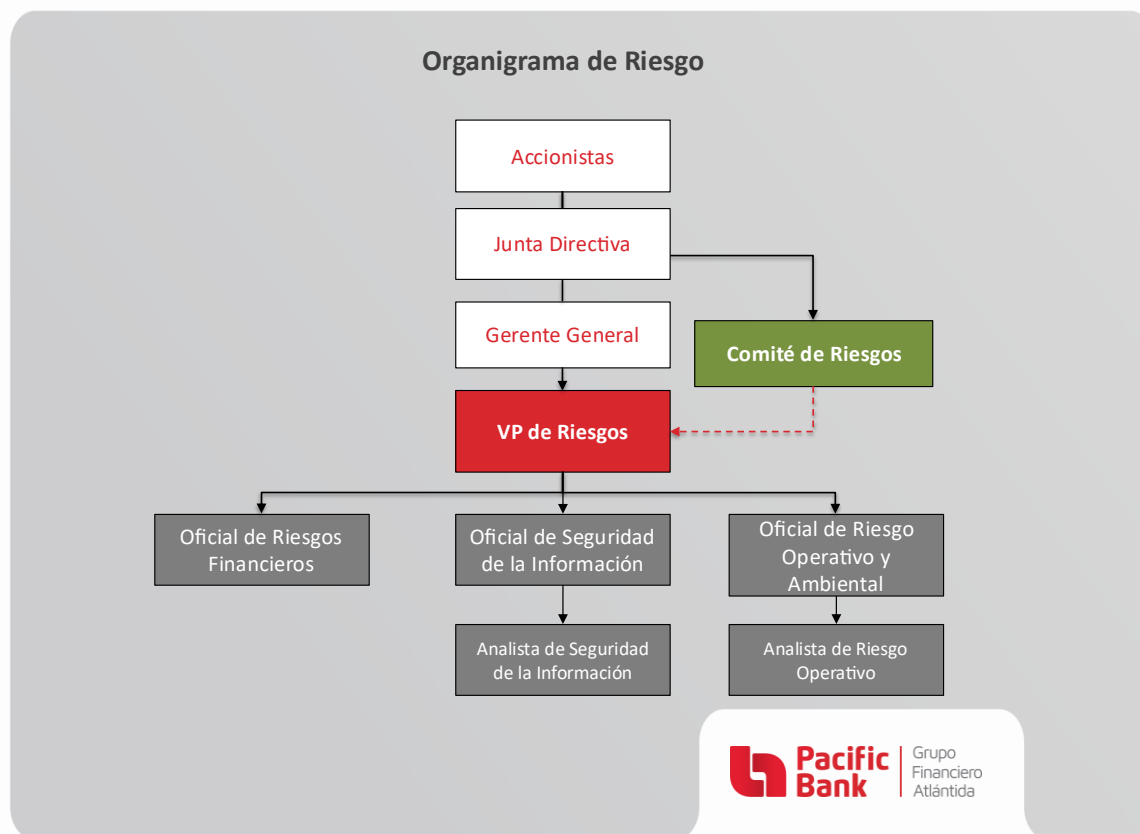
### **Comité de Riesgos**

El Banco ha desarrollado un esquema de Gobierno Corporativo en el que se han establecidos los distintos Comités, sus funciones, responsabilidades y periodicidad de reuniones.

Pacific Bank ha formalizado el Comité de Riesgos y otros Comités de apoyo que se reúnen periódicamente para revisar y dar seguimiento a temas relevantes de Riesgo Operativo y Otros Riesgos No Financieros, como lo son Riesgo Tecnológico, Riesgo Reputacional, Riesgo de Prevención y Riesgo Legal.

### **Estructura de la Vicepresidencia de Riesgos**

Para la adecuada administración integral de riesgo el banco cuenta con una estructura organizativa que permite la gestión de los diferentes tipos de riesgos a los que se encuentra expuesto, conformada por:



## Metodología de Gestión de Riesgo Operativo y Legal

La Gerencia Integral de Riesgo ha definido una metodología y un marco de gestión del riesgo operativo que permite llevar a cabo **la identificación, medición, mitigación, monitoreo e información** de dicho riesgo con el objetivo de minimizar los niveles de pérdidas por este riesgo.

El marco de gestión con el fin de orientar a los objetivos y componentes esenciales de la gestión del riesgo operativo se está desarrollando de acuerdo con:

### Etapa 1 – Cultura

Etapa en la cual se sensibiliza a todo el personal de la organización sobre la importancia de la gestión del Riesgo Operativo. Dictamos capacitaciones anuales de riesgo operativo, envíos de capsulas informativas, capacitaciones de Continuidad de Negocios, Actividades Anuales como la Risk Tree donde desarrollamos diversas actividades aprendiendo y divirtiéndonos.

### Etapa 2 – Gestión Cualitativa

En esta gestión se utilizan métodos no basados en números o estadísticas, sino en la experiencia y el juicio experto. Se trata de un proceso subjetivo que busca comprender la naturaleza del riesgo, su probabilidad e impacto, para tomar decisiones informadas sobre cómo abordarlo.

En detalle:

- **Identificación:** Se utilizan técnicas como flujogramas de procesos, políticas, y autoevaluaciones para identificar los riesgos operativos.
- **Medición:** Se evalúa la probabilidad de ocurrencia y el impacto del riesgo, utilizando escala de 4 niveles.
- **Monitoreo:** Se evalúa la efectividad de los controles implementados y se realizan ajustes si es necesario.
- **Informar:** Se muestran los resultados al Comité de Riesgos, Alta Gerencia y a requerimiento de quién corresponda.



### **Etapas 3 – Gestión Cuantitativa**

Este tipo de gestión compone aspectos cuantitativos, basado en:

**Base de Datos:** herramienta donde se recopila los eventos e incidencias de pérdidas operativas, con sus respectivos seguimientos al plan de acción para mitigar su ocurrencia.

**Indicadores de Riesgo Operativo:** monitoreo de los umbrales definidos para cada indicador creado que puedan generar alertas tempranas que permitan identificar fallas u errores y tomar muchas veces acciones decisiones de manera preventiva ante la posibilidad de presentarse un riesgo

**Límites Globales:** se han definido límites globales que el Banco puede soportar por riesgo operativo, distribuidos en rangos según los niveles de criticidad establecidos.

**Límites específicos:** es el componente del límite global que se han asignado a cada tipo de riesgos operativos, distribuidos en rangos según los niveles de criticidad.

**Activos ponderados por riesgo y requerimiento de capital por Riesgos Operativos:** aplicamos ponderaciones de riesgo basado en las líneas de negocios por ingresos, con el objeto de que el banco pueda generar reservas capitales suficiente para cubrir pérdidas inesperadas.

**Desde la implementación de la gestión de riesgo operativo en Pacific Bank, hemos logrado:**

- Monitoreamos constantemente el fortalecimiento de los procesos y actividades de control en la operativa del banco para la prevención de los riesgos priorizando y clasificando los procesos definidos.
- Al cierre del 2025 pudimos obtener una base de datos con reportes de eventos e incidencias identificados de manera oportuna y así documentando y generando planes de acción que mitiguen las amenazas detectas y el fortalecimiento del control interno en los procesos y personas.
- La implementación de la figura del Gestor de Riesgo Operativo, en cada una de las áreas de trabajo del banco quien es responsable del registro de los eventos e incidentes que ocurren en su área de trabajo. La figura del Gestor de Riesgo Operativo no limita a todo el personal que ante la identificación de riesgo pueda realizar el reporte, a través del formulario de reporte o mediante correo institucional dando los detalles que se requieren para este tipo de reportes.
- La mejora en la cultura de riesgo operacional a partir de capacitaciones de los Gestores y responsables de riesgo operativo que permite entender y asimilar la importancia de este concepto desde cada una de las áreas de trabajo.

**Mejora continua,** Para el año 2026, se automatizará la gestión de Riesgo Operativo desde un software que manejará módulos de: Base de Datos, Matrices de Riesgo, Indicadores, Dashboard con resúmenes por áreas, tipologías de riesgos, reportes regulatorios, entre otros.,

En cuanto a la Gestión de Continuidad de Negocios, durante el 2025 se desarrolló un Proyecto anual

de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis con Capresilencia proveedor externo, el cual nos guío en la implementación y gestión de este., logrando las actualizaciones de documentos como: Plan de Continuidad de Negocios, BIA, Gestión de Crisis. Adicionalmente, se completaron las pruebas de los procesos críticos de manera operativa sin usar alternativas desde los sistemas, buscado también desarrollar la parte manual de los colaboradores.