

**XI Teleconferencia del CLAIN**  
**Riesgo Reputacional**  
**28/10/2008**

**Participantes:**

- Argentina
- Brasil
- Colombia
- Honduras
- República Dominicana:
  - Venezuela - Marcario Gonzalez

---

**A continuación se resumen las preguntas y respuestas desarrolladas en la undécima Teleconferencia del CLAIN:**

**1) ¿Está la reglamentación sobre Riesgo Reputacional en su país en línea con lo establecido en los postulados de Basilea II?**

- República Dominicana:
  - Actualmente no tienen reglamentación.
- Brasil:
  - Se encuentra incluido dentro de Riesgo Operacional.
- Argentina:
  - No se tiene normado sobre Riesgo Reputacional.
- Honduras:
  - No tienen reglamentación.
- Venezuela:
  - Aun cuando Basilea II no incluye explícitamente el Riesgo Reputacional, en Venezuela la resolución emitida por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras en su resolución 136.03 provee la reglamentación en materia de Riesgo Reputacional (Art. 2, literal 8 y artículo 7, literal 7)

**2) ¿Cuál es el estado actual de los estudios en cuanto a la valoración cualitativa y cuantitativa del Riesgo Reputacional?**

- República Dominicana y Brasil:
  - No tienen.
- Venezuela:
  - Valoración: Consiste en la valoración cualitativa y cuantitativa de los riesgos identificados para evaluar cómo pueden afectar a la organización. El gran reto actual es lograr la cuantificación de las

perdidas –esperadas y no esperadas- conectadas al riesgo reputacional, hoy basada en modelos tradicionales –probabilidad e impacto-, y que deben evolucionar a modelos cuantitativos. En este sentido, existe una vía muy prometedora conectada a los modelos de capital económico.

- *Riesgo cuantitativo:*
  - medición en base a “bases de datos”, “estadísticas” y “cálculo actuarial”
  - prevención a través de “omisión” o “provisiones”
- *Riesgo cualitativo:* análisis “caso por caso” y “mitigación”
  - Riesgo legal: reputacional, ambiental, contingentes legales, etc.
  - Riesgo “incertidumbre” o de “información”: riesgo país
  - Riesgo político: interferencia política en reguladores y supervisores; debilidades técnicas, corrupción
  - Riesgo de “ejecución” judicial: las debilidades de los sistemas judiciales y la corrupción

### 3) **¿Cómo impacta el Riesgo reputacional la creación de valor dentro de la organización?**

- República Dominicana:

Si impacta. Consideran que es muy importante su valor dentro de la organización.

- Argentina:

Si impacta. Toman en consideración la creación de valor, para evitar cualquier perjuicio.

-Venezuela:

Una adecuada gestión de la reputación permite reducir riesgos y aprovechar oportunidades en el ámbito de la relación con los Grupos de Interés, actuando como una palanca de creación de valor.

- La Reputación Corporativa es un intangible clave para la creación de valor en una organización, que actúa como una ventaja competitiva sostenible:

- Incrementa los beneficios del negocio

Facilita la consecución de mejores condiciones financieras en la negociación con clientes y proveedores

Mejora la percepción del valor de la empresa entre sus stakeholders  Influye en que la empresa sea recomendada entre sus clientes

- Potencia el crecimiento

- Mejora los ratios de captación y retención de clientes

- Facilita el acceso a mercados y el inicio de las operaciones empresariales
- Eleva las barreras frente a los posibles competidores
- Promueve la retención y motivación del capital humano
  
- Minimiza riesgos en situaciones de crisis
- Mejora el tratamiento que recibe una compañía en situaciones de crisis•

#### **4) ¿Cuáles son los factores claves en la Gestión de Riesgo Reputacional?**

##### **- República Dominicana: El cumplimiento Ético.**

- Brasil:

Gobierno Corporativo, un sólido programa de involucramiento, transparencia y comunicación y programas...

- Venezuela:

-Identificación: Evaluación objetiva y rigurosa de las fuentes potenciales, internas y externas, de riesgo reputacional. Probablemente la mayor amenaza externa para la Reputación reside en la propia organización, y es su incapacidad para analizar el entorno, comprender cómo puede afectar y cómo va a evolucionar.

-Valoración: Consiste en la valoración cualitativa y cuantitativa de los riesgos identificados para evaluar cómo pueden afectar a la organización. El gran reto actual es lograr la cuantificación de las perdidas –esperadas y no esperadas- conectadas al riesgo reputacional, hoy basada en modelos tradicionales –probabilidad e impacto-, y que deben evolucionar a modelos cuantitativos. En este sentido, existe una vía muy prometedora conectada a los modelos de capital económico.

-Gestión: El Riesgo reputacional requiere modelos que sitúen su gestión en aquellas unidades y ámbitos con un papel protagonista, ya sea por su incidencia en la generación o por su capacidad para garantizar su control y mitigación.

-Mitigación: Las organizaciones necesitan disponer de modelos de gestión ágiles que garanticen la mitigación de daños cuando un riesgo reputacional se convierte en algo real. Esto implica disponer de planes contratados de contingencia y de gestión de crisis que garanticen la minimización de cualquier impacto reputacional

**5) ¿Poseen las organizaciones de su país herramientas idóneas para gestionar el Riesgo Reputacional? ¿Puede mencionar algunas?**

- República Dominicana:
  - No tienen.
- Brasil:
  - A través de normas, principios e indicadores, y verificaciones continuas.
- Venezuela:
  - Estrategias** claramente definidas y su seguimiento por parte del consejo de administración y de la alta gerencia;
  - una sólida **cultura** de **gestión** del RO y de **control** interno (incluyendo entre otras cosas, líneas claras de responsabilidad y segregación de funciones) y;
  - herramientas eficaces para la transmisión interna de **información** y **planes de contingencia**.

**6) ¿Existe en las organizaciones de su país una Estrategia de Comunicaciones que apalanque la Gestión de Riesgo Reputacional?**

- Argentina:
  - Unidad de Relaciones institucionales.
- República Dominicana:
  - Unidad de Relaciones institucionales.
- Venezuela:
  - En el caso del BOD, se han creado e-learning a los efectos de hacer conocer las implicaciones de este tipo de riesgo (crear conciencia) que influye de cara a los clientes, lo cual está soportado en las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras en relación con la Administración Integral de riesgo (Resolución 136.03) y Prevención Y Control Para La Legitimación De Capitales Resolución 185.01), las cuales tienen como orientación entre otras cosas el tratamiento del riesgo reputacional.

**7) ¿Se realiza en las organizaciones de su país un adecuado seguimiento al riesgo de incumplimiento, es decir, al riesgo de incurrir en sanciones legales o normativas, pérdida financiera material o pérdida de reputación como resultado de que la entidad incumpla con las leyes, regulaciones, normas, estándares de autorregulación de la organización y código de conducta aplicables a sus actividades?**

- República Dominicana:

Reportan al Concejo de directores y contemplan los Comité de Auditoria, Riesgo, Gobierno Corporativo y Comité de Ética

- Colombia:

Similar a República Dominicana.

- Argentina:

Similar a las anteriores, pero además el Comité de Directores.

- Venezuela:

La vicepresidencia Ejecutiva de Control de Riesgo – Capital Regulatorio y Normativa SAI

Prevención y Legitimación de Capitales y PCP – Seguimiento a los procesos de negocios relacionados con actividades ilícitas

Consultoría jurídica – seguimiento a Normativas y Circulares

**8) ¿En su país, las Juntas Directivas de las organizaciones establecen políticas claras para administrar el riesgo reputacional y asegurar que la gerencia las implemente efectivamente?**

- Venezuela:

Si establecen políticas claras a través de:

Normas SAI,

Comité de Riesgo,

Comité de Riesgo Operacional

E-learning

Comité Ejecutivo