

**RESUMEN XII TELECONFERENCIA DEL CLAIN "FRAUDE
INTERNO Y EXTERNO"
Noviembre 28 de 2008**

Participantes:

Moderador: Erland Oviedo - Bolivia
Coordinadora: Martha Lucia Urrego – Felaban
Conectados: Macario Gonzalez - Venezuela
Gustavo Diaz - Honduras
Daniel Ramirez - Rep. Dominicana
Nery de Asosemena - Panamá
Wagner Pugliese - Brasil
Cesar Rossi - Argentina

1. Existe un ente regulador de la actividad bancaria en su país?, si es así, la reglamentación que emite este sobre el Riesgo Operativo está en línea con lo establecido en Basilea II?

Argentina: Si - El BCRA publicó la Com "A" 4793 (14/04/08) - Lineamientos para la Gestión del Riesgo Operacional - y la "A" 4609 Gestión de Riesgos de TI y SI - en un todo alineada a Lo establecido por Basilea II

Bolivia: El Ente Regulador en Bolivia es la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras y dentro de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras contempla la implementación de los Riesgos de Créditos, Liquidez, Mercado y Operativo.

Brasil: SI - El Consejo Monetario Nacional, emitió la res 3380 sobre GRO.

(Sim, o BACEN - Banco Central do Brasil é o órgão que regula a atividade bancária no Brasil. Sim, a Resolução 3380 dispõe sobre a implementação de estrutura de gerenciamento do risco operacional, tanto de forma qualitativa como de forma quantitativa, e está em linha com o estabelecido na Basiléia II.)

Honduras: SI - La Superintendencia de EF y Seguros Ha emitido una regulación que incluye RO.

Panamá: NO - La superintendencia de Bancos NO ha emitido regulación sobre RO.

Rep. Dominicana: SI. El Banco Central emitió una comunicación que incluye RO.

Venezuela: SI - La Superintendencia de Bancos, emitió la Res 136/03 que incluye el RO alineado con Basilea.

2. El Banco donde usted trabaja contempla la clasificación de tipos de eventos de pérdidas determinados en Basilea II?

Argentina, Brasil y Venezuela: Si se tienen en cuenta las 7 Categorías propuestas por Basilea II.

Bolivia: Basilea II define el Riesgo Operacional como el riesgo de pérdida resultante de una falta de adecuación o de un fallo de los procesos, el personal o los sistemas internos, o bien como consecuencia de acontecimientos externos. El nuevo acuerdo contempla esta definición con una clasificación detallada del tipo de evento de pérdida, la cual consta de tres niveles, el primer nivel enumera siete tipos de eventos, a saber: Fraude Interno, Fraude Externo, Relaciones Laborales, Prácticas con Clientes, Daños a Activos Materiales, Incidencia en el Negocio y Fallos en los Sistemas, y Ejecución, Entrega y Gestión de Procesos

3. El Banco donde usted trabaja tiene categorizadas sus pérdidas por Riesgo Operacional y esta categorización es similar a la recomendada por el Comité?

Bolivia: Con esta categorización el Comité de Basilea espera sentar las bases para que las entidades comiencen a calificar sus pérdidas por Riesgo Operacional de una forma homogénea para poder obtener información comparable en el sector.

Brasil: *Sim, a classificação das perdas é realizada por tipo de evento de risco e perda considerando as definições de risco como falha de processos (por ex: concessão indevida de acesso), falha de pessoas (por ex: fraudes interna ou externa), falha de sistemas (por ex: falhas de hardware), eventos externos (por ex: greves).*

Demás países: SI.

4. El Banco donde usted trabaja que método de cálculo a adoptado?

Argentina: Al momento no se ha adoptado un método de cálculo dado que no es exigible por el BCRA. Algunos bancos con casa matriz en el exterior aplican algún tipo de metodología de reserva de capital que es establecida por sus House Horgan.

Bolivia: De acuerdo a Basilea II existen tres métodos de cálculo: El Básico (Método de Indicador Básico - BIA), el estándar (Método Estándar - SA) y el avanzado (Método de Medición Avanzada - AMA). En Bolivia varios Bancos están trabajando en modelos internos.

Brasil: Indicador Avanzado en base al historial de pérdidas. *(O Banco utiliza para quantificação o Modelo Foundation IRB, que é modelo intermediário para cálculo, considerando coeficientes distintos para as linhas de negócios).*

Venezuela: Indicador Básico - Porcentaje sobre el promedio de tres últimos años de Ingresos Brutos Positivos.

Demás países: No tienen el requerimiento por parte del Regulador y no aplican capital.

5. El Banco donde usted trabaja posee una base de datos de eventos de pérdidas que sirva para la medición de riesgos?

Argentina: A partir de enero 2009 se comenzara a exigir el reporte de eventos de RO. El BCRA no ha emitido la comunicación que exige la construcción de la base, se estima que el régimen informativo relativo a este aspecto será exigible a partir del primer trimestre de 2010 para la argentina.

Los Bancos privados con casa matriz en Europa ya cuentan en argentina con un sistema para el reporte de eventos de riesgos de pérdida desde hace un par de años.

Bolivia: Poseer una Base de Datos de Eventos de Pérdidas es la piedra angular sobre la que se basa cualquier modelo interno, la información de pérdidas experimentada por cada entidad financiera es el mejor reflejo del perfil de Riesgo Operacional de cada institución.

Brasil: *As áreas afetadas registram em sistema aplicativo específico, falhas relevantes observadas nos processos ou nos sistemas, quer as que tenham consequência para os clientes como as que se refletem nos processos internos.*

Venezuela: Cuentan con sistemas para la recolección de pérdidas.

6. Que modelo de medición de Riesgo Operacional utiliza el Banco donde usted trabaja?

Argentina y Venezuela: Se pretende avanzar en la aplicación del modelo de medición avanzado.

Bolivia: La industria desarrolló dos métodos: a) Método de Distribución de Pérdidas o Loss Distribution Approaches y b) Método de Cuadros de Mando (Scorecards) o de Indicadores y Controles de Riesgo (Risk Drives and Controls Approaches), este último consiste en la elaboración de cuestionarios e indicadores de riesgo por los expertos de la gestión de riesgo y muestran el perfil de Riesgo Operacional de cada Unidad.

Brasil: O monitoramento e, conseqüentemente, a medição do risco operacional no Banco é verificada por meio dos seguintes processos:

- a) Gerenciamento de Mudanças – Avaliação qualitativa, realizada semestralmente pelos Oficiais de Controles Internos e Riscos, da vulnerabilidade de cada processo aos riscos de falhas de processos, de pessoas, de sistemas e de eventos externos, gerando um mapa de risco, onde são considerados fatores como crescimento, introdução de novos produtos, variação na quantidade e qualidade do pessoal responsável, frequência de falhas nos sistemas, aumento de reclamações, entre outros.
- b) Acompanhamento da Base de Perdas Efetivas – Variações nos montantes das perdas contabilizadas serão identificadas contras as suas causas para avaliação e ação de correção.
- c) Acompanhamento das Disfunções Reportadas – As áreas afetadas registram em sistema aplicativo específico, falhas relevantes observadas nos processos ou nos sistemas, quer as que tenham conseqüência para os clientes como as que se refletem nos processos internos.
- d) Acompanhamento das Reclamações de Clientes – Acompanhamento do volume de reclamações judiciais junto aos órgãos de apoio ao consumidor, reguladores, centrais de atendimento, agências, ouvidoria, visando à contenção dos problemas por meio de ações sistemáticas.
- e) Acompanhamento dos Testes do Plano de Continuidade de Negócios.
- f) Acompanhamento do Gerenciamento do Risco Operacional dos Processo Terceirizados.

7. En el Banco donde usted trabaja percibe que los principales ejecutivos están involucrados en el control del fraude?

Argentina: Para Bancos con presencia del estado, esta previsto en la ley 25188 - ética en el ejercicio de la función publica y en la normativa interna. Además existen unidades específicas que colaboran en la prevención de fraude: Seguridad Bancaria, Seguridad Informática, Prevención de Ilícitos, Auditoría Interna, Unidad Anti Lavado.

Bolivia: El control interno implementado en las instituciones financieras de Bolivia reguladas por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se basa en los cinco pilares del sistema COSO, Ambiente de Control, Evaluación del Riesgo, Actividades de Control Información y Comunicación, y Monitoreo

Brasil: Sim, além de área especializada no controle das fraudes, existe uma interação com os executivos para orientação do controle às fraudes. Esses, por sua vez, utilizam das ferramentas e expertise disponibilizada para atuação no controle às fraudes. Cada linha de negócio possui seu Oficial de Controles Internos e Riscos, subordinados administrativamente aos Executivos, para gerenciamento de risco operacional, inclusive fraudes. Existe também um Comitê específico para acompanhamento e discussão das ocorrências.

En general se dijo que si.

8. El Banco donde usted trabaja tiene políticas o estrategias formales para el control del fraude?

Argentina: En la carta orgánica, en las DPP personal y en el Libro de Prevención de Lavado (Conozca a su Cliente / conozca a su Empleado).

En cuanto a estrategias, se vigilan las cuentas de los empleados y se realiza un monitoreos automáticos por el sistema de Alertas tempranas con los mismos criterios con los que se analizan los movimientos para prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

Bolivia: Los procesos ejecutados en los productos que ofrece el Banco contemplan procesos de control que minimizan el riesgo operacional, por lo tanto se minimiza el fraude interno y externo.

Brasil: Sim, existem duas políticas publicadas que definem procedimentos de prevenção e detecção das fraudes – uma volta para os controles dos atos ilícitos, incluindo fraudes internas e externas e outras para gerenciamento de risco operacional, incluindo definições, controles, entre outros. Essas políticas e metodologias aplicadas são aprovadas anualmente pelo Conselho de Administração.

Brasil, Rep. Dominicana y Venezuela: Existe un código de ética.

Bolivia, Brasil, Honduras y Rep. Dominicana: Cuentan con Comités ejecutivos de Riesgos y Prevención de Fraude.

9. Que tipos de fraude tiene identificado el Banco donde usted trabaja?

En general se coincidió que el Fraude en ATM y Tarjetas de Crédito es el más común.

Argentina: Adicionalmente se comentó que en Argentina otros tipos de Fraude conocidos son ataques a la Seguridad Informática en Internet por intento de clonación de páginas que no se llegaron a materializar por la respuesta de los sistemas de prevención (también coincidió Brasil en esto), Robo de Identidad y documentación fraudulenta y en particular se hizo mención a la metodología de "salideras bancarias", que si bien no es un fraude directo contra el Banco, pone en riesgo su reputación y la confianza en el sistema.

Bolivia: Los tipos de fraude identificados son:

- Uso indebido de activos
- Desembolsos inapropiados
- Auto-préstamos
- Presentación fraudulenta de reportes
- Violación de la Ley en las actividades en el extranjero
- Información personal Fraudulenta

Brasil: As fraudes são acompanhadas mensalmente e compõem fraudes em: canais eletrônicos, cartão de débito, cartão de crédito, desvio comportamental.

10. El Banco donde usted trabaja dedica recurso suficientes en publicidad para minimizar el fraude?

Argentina: Divulgación de alertas en el News Letter orgánico (via directa), mención en los programas de capacitación interna, circulares con recomendaciones o alertas ad hoc, recomendaciones para los clientes en los resúmenes de Tarjeta de Crédito, alertas en las pantallas de los ATM y, en algunos Bancos, publicación de una dirección de mail y teléfonos para reportar eventos de fraude.

Bolivia: Debido al incremento de fraude externo, como phishing, robos en ATM's y otros el Banco dentro de su presupuesto anual ha incrementado el presupuesto de marketing en un 20% con el fin de informar a sus clientes sobre posibles fraudes.

Brasil: Propaganda en medios de comunicación e institucional del Banco con comunicados a los clientes y a los empleados. Publicaciones en la web institucional.

(O Banco dedica recursos para orientar os clientes quanto à segurança na utilização de canais eletrônicos e riscos de fraude, por

meio de elaboração de cartilhas, meios de comunicação (televisão, rádio), warning no site do banco, entre outros).