



Gobierno, Riesgo y Cumplimiento de TI

Ing. Gabriel M. Grande

Caso de Estudio Banco Supervielle



Ing. Gabriel Grande

Ingeniero en Sistemas Informáticos, cuenta con certificaciones CISA, CRISC y Six Sigma Green Belt.

Más de 20 años de experiencia en el mercado financiero Argentino focalizándose en áreas de Desarrollo de sistemas, Tecnología, Auditoría, y Gestión de Riesgos de TI. Integrante del consejo académico del DRJ (Disaster Recovery Journal) en español para LATAN, miembro del BCM Fórum Arg. y Coordinador del Foro de Riesgos de TI para entidades Financieras en ADACSI Bs.As. Actualmente es Gerente de Gobierno de Riesgos de TI en Banco Supervielle, donde tiene a cargo la Gestión de Riesgos, el Cumplimiento, y la Medición del Desempeño de la TI, por ultimo también es responsable del programa de Continuidad del Negocio y gestión de Crisis para todo el Banco.



Gerente de Gobierno
de Riesgos de TI
Banco Supervielle

Agenda

- Acerca de Grupo Supervielle
- Gobierno, Riesgos y Cumplimiento
- Implementando un modelo de Gobierno de TI
- Gestión de Riesgos de TI
- Medición del Desempeño de la TI.
- Conclusiones



Grupo Supervielle

Grupo Supervielle administra más de \$20.000 millones de activos y provee servicios a más de 2 millones de clientes

Diciembre 2013							
Banco	Consumo	Consumo	Asset Management	Micro-finanzas	Call Center	Servicios	Seguros
							
<p>Principales Características</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Banco comercial universal ▪ Principal proveedor de servicios financieros en la región de Cuyo ▪ 10° en el ranking de depósitos y 11° en el de préstamos entre bancos privados ▪ ROE mayor a 20% durante los últimos 8 años 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofrece préstamos, tarjetas de crédito y seguros principalmente mediante un acuerdo exclusivo con Walmart Argentina ▪ Adquirida en agosto de 2011 ▪ Grupo Supervielle es el primer emisor de MasterCard en Argentina 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compañía de tarjeta de crédito regional ▪ Fuerte presencia en la Patagonia ▪ Ofrece financiamiento a individuos de ingresos medios y medios-bajos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participante relevante en el mercado de FCI ▪ Administra 7 FCI ▪ Ocupa el 14° puesto de 44 administradoras de activos ▪ 3,2% market share ▪ 2.486 clientes / inversores (690 Corporativos e Institucionales) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ofrece servicios financieros a microemprendedores urbanos con acceso limitado a los servicios financieros tradicionales ▪ 1° en el ranking de préstamos y cantidad de clientes ▪ Préstamo promedio: Ps. 15.000 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Call Center ▪ Presta servicios a algunas subsidiarias de Grupo Supervielle, como también a otras compañías y a la Provincia de San Luis 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comenzó sus actividades en diciembre 2012 ▪ Comercializado- ra de bienes y servicios: coberturas de seguro, planes de turismo, servicios de salud, electro-domésticos y bienes muebles en general y dispositivos, sistemas de seguridad y alarmas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adquirida en Junio de 2013 ▪ Lanzamiento Segundo trimestre de 2014

Grupo Supervielle

Subsidiarias

Diciembre 2013

								
Activos	Ps. 16.356 MM	Ps. 1.527 MM	Ps. 101 MM	Ps. 2.319 MM ¹⁾	Ps. 62 MM	Ps. 5,9 MM	Ps.16 MM	Ps. 6,4 MM
Depósitos	Ps. 12.526 MM	Ps. 309 MM	---	---	---	---	---	---
Patrimonio Neto	Ps. 1.581 MM	Ps. 210 MM	Ps. 21 MM	Ps. 6,2 MM	Ps. 11 MM	Ps. 4,4 MM	Ps. 4,4 MM	Ps. 6,3 MM
Centros de atención al cliente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 108 sucursales ▪ 68 centros de servicio ▪ 12 puntos de venta ▪ 492 ATMs y 105 TAS 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 96 puntos de venta ²⁾ 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 20 sucursales ▪ 40 puntos de venta 	Opera a través de Banco Supervielle y otros operadores de mercado de capitales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 8 sucursales ▪ 2 puntos de venta 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 117 posiciones de operadores 	Opera a través de todas las subsidiarias de Grupo Supervielle	
Clientes	1.530.039	476.409	28.371	2.486	9.541			
Empleados	3.203	953	192	9	52	139	57	

Resultado Neto últimos 12 meses (Ps. MM)

Banco Supervielle (excl. CCF)	359
Cordial Compañía Financiera	35
Tarjeta Automática	0,7
Cordial Microfinanzas	3,1
SAM	17
Punta Call	(1,1)
Espacio Cordial de Servicios	3,4

- 1) Activos bajo administración
 2) 105 sucursales con cartera, de las cuales 95 cuentan con presencia
 Fuente: EECC de las compañías e información de gestión

Grupo Supervielle

Extensa cobertura geográfica con 354 centros de atención a clientes, 492 ATMs y 105 TAS



Proyecto Gobierno de TI

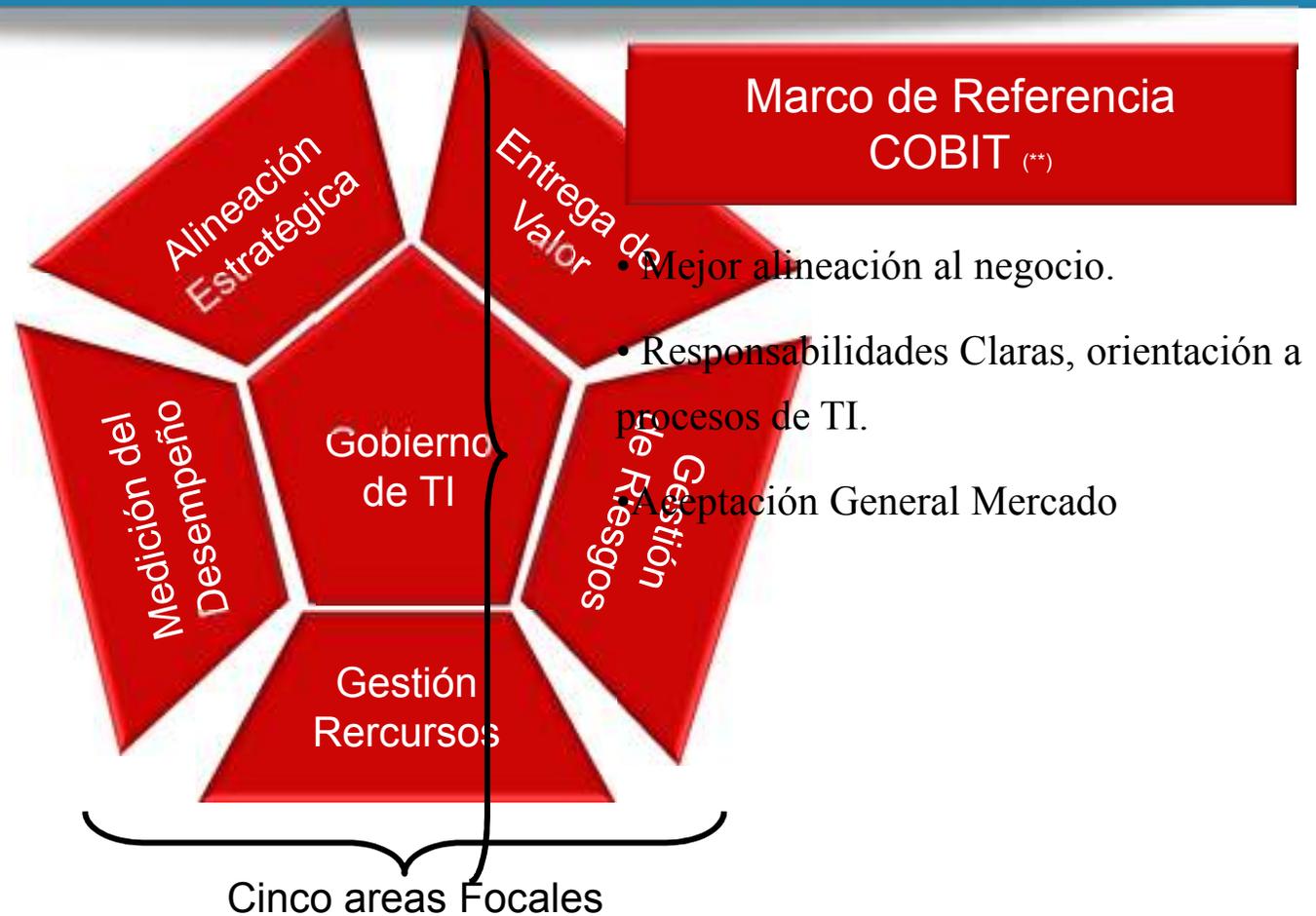
- Mejorar la alineación estratégica al negocio (KPI, SLA, Inversiones)
- Incrementar la calidad del servicio hacia las áreas de Negocio de la Entidad, generando un lenguaje que el negocio pueda interpretar
- Administrar y Gestionar los Riesgos de TI alineados a las expectativas del nuevo Gobierno de TI y del Organizacional.
- Reforzar el control interno de la TI.
- Adecuar procesos y controles a la nuevas exigencias normativas
- Concientizar en la responsabilidad que cumple cada rol dentro de los procesos de TI.



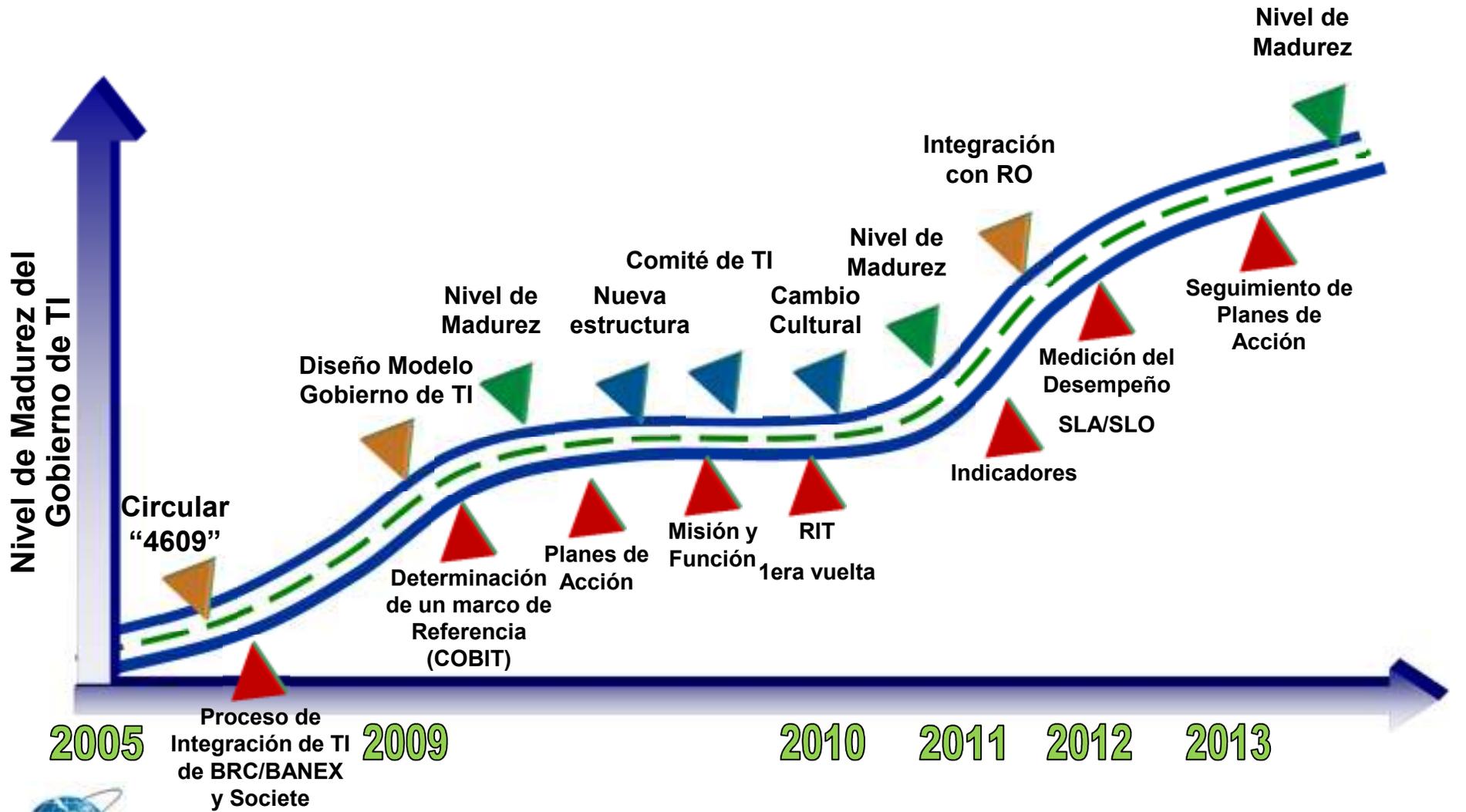
Gobierno, Riegos y Cumplimiento de TI

Marco de referencia

Basados en los puntos antes mencionados, entendíamos que COBIT era el mejor marco de referencia para tener de guía en nuestro camino a recorrer.



Hoja de Ruta y principales hitos



Ejemplo - Nivel de Madurez

Nivel de Madurez Gobierno de TI - COBIT	Nivel de Madurez Objetivo				
	Inicial	Repetible	Definido	Gerenciado	Optimizado
Estrategia de TI	Repetible				
Organización de TI	Repetible				
Procesos de TI	Repetible				
Costos e Inversiones de TI	Inicial				
Aplicaciones	Repetible				
Arquitectura Tecnológica	Definido				
Seguridad	Definido				
Contingencia	Repetible				



Nivel de Madurez Actual



Nivel de Madurez Objetivo (corto y mediano plazo)



Nivel de Madurez Objetivo (largo plazo)



Esquema táctico...



Lineamientos de Gestión de Riesgos de TI

Marco de Referencia

IRAM 17550 / ISO 31000

A - Definir Contexto

Activos de TI / Procesos de TI / RO

B – Identificar escenarios y análisis de Riesgo

Risk IT, NIST, MagerIT, COBIT 4.1, Buenas practicas en general

C – Evaluación de Riesgos

Juicio Experto, Auditorias, Madurez del Control

D – Monitorear y Revisar

Indicadores de Riesgo, Planes Acción, Auditorias

E – Comunicar

Comité de TI / RO / Integrales / Informes de RIT

F – Documentar y Registrar

Minutas de Comité / Papeles de Trabajo

Gobierno de riesgos organizacional.

Umbrales de
Riesgos Unificados

Reportes Unificados

Taxonomía de
Riesgos unificada

Inventario único de
Procesos

Políticas y
procedimientos en
lo General
unificados

Mapa de Calor de Riesgos Operacionales Unificado con RIT

Riesgos de TI

RO

Activos

Procesos de
TI

Canales
Electrónicos

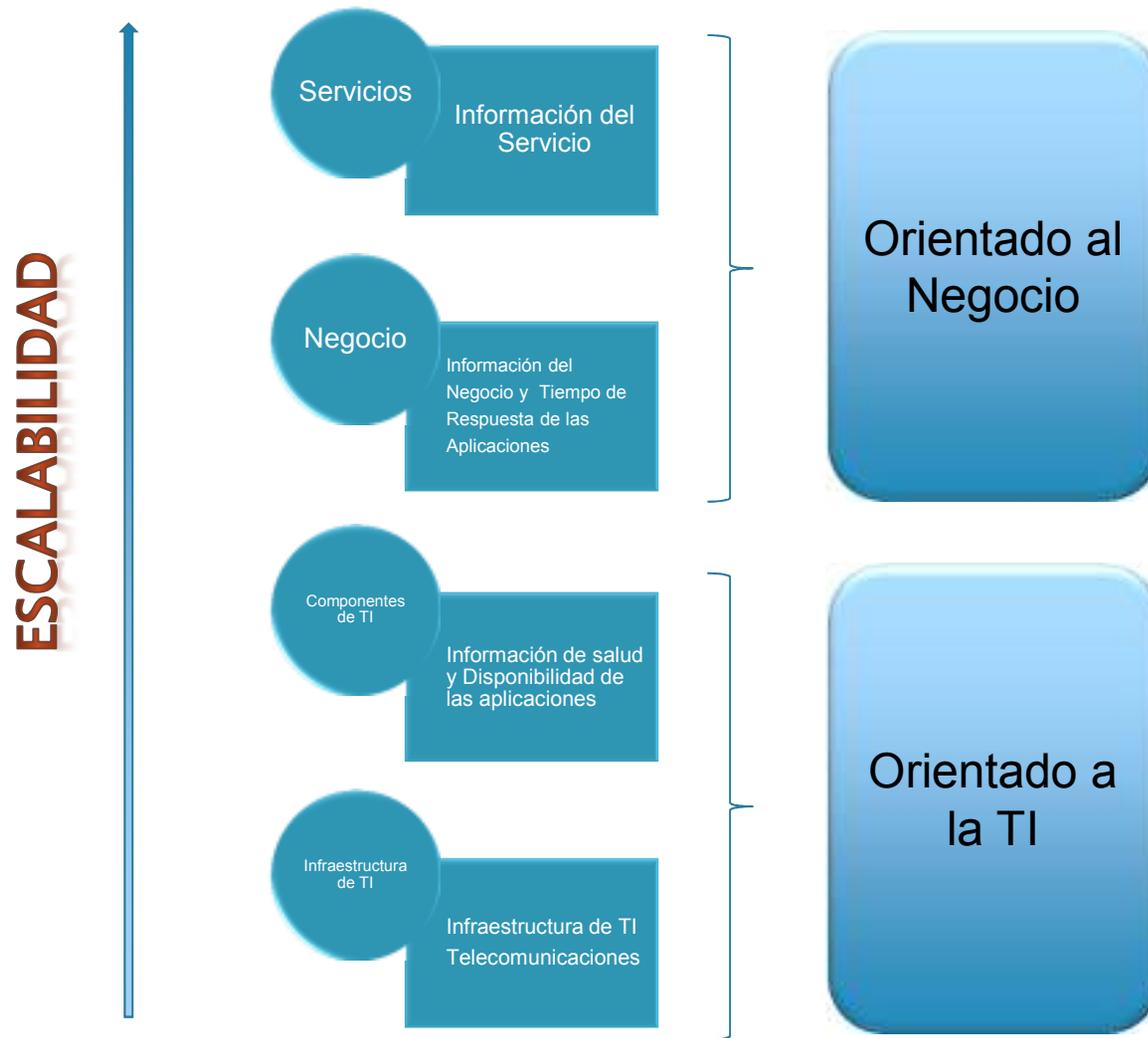
Procesos de
Negocio

Productos /
Canales

Medir el nivel de Servicio de TI



Estrategia de Visibilidad e integración



Estrategia de Visibilidad e integración



Medir el nivel de Servicio de TI

Seguimiento por línea de negocio

	Baseline	Month - 10	Month - 9	Month - 8	Month - 7	Month - 6	Month - 5	Month - 4	Month - 3	Month - 2	Month
...	9,5	7,99	8,43	7,33	9,78	9,17	9,41	5,18	4,78	5,66	4,9
...	1	0,46	0,57	0,54	0,62	0,70	0,98	0,35	0,39	0,54	0,35
...	0,5	0,13	0,16	0,15	0,18	0,21	0,26	0,08	0,09	0,09	0,1
...	2	1,69	1,87	1,95	2,07	2,17	2,89	0,62	0,60	0,69	0,49
...	0,5	0,36	0,40	0,40	0,41	0,42	0,52	0,07	0,07	0,05	0,07
...	999	0,41	0,74	0,60	0,68	0,67	0,69	0,50	0,88	1,09	0,65
...	7,5	6,61	4,63	4,26	4,94	4,74	3,94
...	7,5	5,20	2,87	2,44	2,50	2,36	2,5
...	999	0,98	1,20	0,35	0,39	0,46	0,25
...	9,5	2,65	2,74	2,79	2,78	2,76	3,45	2,76	2,11	1,89	1,7
...	1,5	1,28	1,38	1,45	1,31	1,56	1,3	1,3	1,3	1,3	0,9
...	0,5	0,18	0,23	0,23	0,26	0,26	0,26	0,26	0,26	0,26	0,07
...	3	2,24	2,34	2,33	2,63	2,49	2,49	2,49	2,49	2,49	2,2
...	2	2,11	2,28	2,28	2,28	2,28	2,28	0,6
...	1	0,64	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,3
...	2,5	2,44	4,79	4,79	4,79	4,79	4,79	1,1
...	3	2,23	2,42	2,32	2,54	2,59	3,09	3,09	2,56	2,58	2,3
...	1	0,82	1,09	1,10	1,18	1,27	1,69	1,69	0,80	0,81	0,85
...	0,5	0,25	0,28	0,41	0,43	0,32	0,44	0,16	0,17	0,15	0,2
...	1,5	1,29	1,85	1,54	1,89	1,40	1,25	1,05	1,60	1,72	1,7
...	1,5	1,20	1,82	1,51	1,85	1,40	1,25	1,05	1,60	1,72	1,7
...	0,2	0,28	0,28	0,17	0,19	0,25	0,19	0,28	0,21	0,22	0,2
...	1	0,85	1,08	1,05	1,28	1,22	1,31	0,85	0,81	0,32	0,8
...	3	0,23	0,15	0,20	0,21	0,28	0,18	0,18	0,28	0,28	0,2
...	0,2	0,28	0,28	0,20	0,19	0,28	0,18	0,18	0,28	0,28	0,2

Atención con priorización

Inversión de TI basada en el Necesidad del Negocio

Atención Proactiva

Conclusiones

"Si pudiéramos saber primero en donde estamos y a donde nos dirigimos, podríamos juzgar mejor que hacer y como hacerlo."

Abraham Lincoln

"Hay alguien tan inteligente, que aprende de la experiencia de los demás"

Voltaire

Las cifras no mienten, pero los mentirosos también usan cifras.

Anónimo.

**¡Muchas Gracias
por su atención!**



Ing. Gabriel, Grande

(CISA, CRISC, SixSigma GB)

gabriel.grande@supervielle.com.ar



Anterior:

Subgerente Gestión de Riesgos On-line (Standard Bank)

Subgerente Auditoria de Tecnología (Bank Boston N.A.)

Preguntas y Respuestas