



VI SEMINARIO INTERNACIONAL DE Comunicación

COMUNICACIÓN PARA LA REPUTACIÓN

Gestión e impacto

Gestionar el riesgo reputacional en los bancos centrales

Presentación ante el BANCO CENTRAL DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA
24 de septiembre de 2016

Jill Vardy

Directora de Comunicaciones del Banco de Canadá



Concienciación de los riesgos

- ¿Qué ha cambiado?
- ¿En qué es único el riesgo en los bancos centrales?
- ¿Qué relación guarda con la reputación?

¿Qué es el riesgo reputacional?

- **Credibilidad:** la confianza que las personas tienen en que el banco central logre su objetivo.
- **Reputación:** en qué medida se entienden y apoyan la política y las operaciones del Banco.
- ¿Cuál es el vínculo entre la credibilidad y la reputación?
- La reputación no es un riesgo en sí y por sí mismo, sino un resultado
- La tolerancia al riesgo reputacional no puede ser cero
- El objetivo principal debe ser siempre contar con la política adecuada



Qué actores intervienen

- Los directivos del Banco, sobre todo el Gobernador
- Los empleados (incluido el equipo de preparación para casos de emergencia)
- Los gobiernos
- Las partes interesadas, en particular los participantes en el mercado
- Los medios de comunicación



Supervisión

- Expectativas inflacionarias frente a la inflación real observada
- Falta de acuerdo entre los pronosticadores profesionales
- Medios tradicionales
- Medios sociales
- Correspondencia/consultas
- Investigaciones parlamentarias
- Encuestas



El riesgo reputacional y las asimetrías de información

- Vinculado con la información y comprensión: cuanto mayor sea la brecha, mayor será el riesgo
- Claridad de la función de reacción
- En políticas establecidas, el riesgo es pequeño
- En nuevas políticas, una credibilidad establecida puede ayudar a mitigar el riesgo reputacional
- Es imprescindible contar con una estrategia de comunicación clara
- Cada comunicación es una oportunidad para ganar credibilidad



La tolerancia al riesgo del Banco de Canadá (1)

Tratamos de minimizar y gestionar el impacto de los riesgos que podrían socavar la capacidad del Banco para cumplir su mandato.

Esto significa que:

- Tratamos activamente de evitar que se produzcan eventos de riesgo importantes que afecten nuestra capacidad para desempeñar y apoyar nuestras funciones esenciales.
- Tenemos acuerdos de gobernanza que nos ayudan a analizar y evaluar las posibles consecuencias de nuestras principales decisiones operacionales y de política.
- Mediante nuestros sistemas y prácticas, tratamos de anticipar y evaluar los nuevos riesgos para nuestras funciones esenciales, y responder a los riesgos de forma eficaz si llegan a materializarse.



La tolerancia al riesgo del Banco de Canadá (2)

Asumimos riesgos medidos para fomentar la innovación, avanzar en nuestra investigación y desarrollo de políticas, y mejorar nuestro funcionamiento y prácticas operacionales.

Esto significa que:

- Fomentamos la investigación de vanguardia y las líneas innovadoras de investigación, incluidos el discurso y el debate públicos, para avanzar en nuestra reflexión y marcos de política.
- Promovemos la innovación en materia de procesos y tecnologías para responder y mitigar los riesgos emergentes y aumentar la eficacia, la eficiencia y la resiliencia.
- Consideramos futuros y enfoques alternativos para cumplir con nuestro mandato en el contexto de un entorno cambiante.



Mitigación

- Políticas y directrices, herramientas de identificación de riesgos
- Coordinada a través de un comité de riesgos
- Integrada en los procesos operacionales
- Líneas de defensa
 - Unidades institucionales, directivos, personal
 - Director de Gestión de Riesgos, Comité de Vigilancia de Riesgos
 - Evaluación/auditoría independientes



Enfoque integrado

- Establecer tolerancias
- Marco de gestión de riesgos institucionales
- Conjunto de herramientas para identificar y monitorear
- Cultura clara relativa a los riesgos, comunicada a todos
- **Integrar la estrategia de comunicaciones** en todos los debates sobre política y operaciones



PREGUNTAS





VI SEMINARIO INTERNACIONAL DE Comunicación

COMUNICACIÓN PARA LA REPUTACIÓN

Gestión e impacto

