

Riesgo reputacional

Avances en el modelo de gestión

El riesgo reputacional se genera cuando no se satisfacen las expectativas de los grupos de interés (clientes, accionistas, empleados, inversores, etc.), cuya reacción puede afectar negativamente a las relaciones de negocio actuales o de futuro con ellos.

Para gestionar este tipo de riesgos, hay que entender su naturaleza única. Su singularidad es que dependen de una valoración externa y que puede originarse por una gran variedad de fuentes, o incluso derivar de otros riesgos.

En 2021, la entidad realizó avances en el modelo de gestión de este tipo de riesgos, actualizando la priorización de los grupos de interés y el repertorio de eventos de riesgo reputacional, y desarrollando un indicador global de exposición.



El modelo de gestión de estos riesgos se basa en la prevención. Identificarlos y controlarlos de manera proactiva es clave para reducir la probabilidad de que ocurran y mitigar su impacto. Para ello la entidad dispone de diferentes herramientas:

- Medición periódica de la percepción y de las expectativas de los principales grupos de interés de la entidad en base a la metodología RepTrak®, estándar internacional para la medición y gestión de la reputación.
- Monitorización y análisis de las menciones sobre la entidad en medios de comunicación y redes sociales, además de una escucha activa para conocer las tendencias del mercado y del entorno.
- Evaluación del riesgo reputacional previo a la comercialización de un producto o externalización de un servicio.
- Seguimiento e informe trimestral a la alta dirección de métricas para cada uno de los grupos de interés.
- Protocolo de gestión de crisis para preservar la reputación y continuidad del negocio.

La responsabilidad de custodiar la reputación de la entidad alcanza a todos los empleados, que tienen la orientación de diversos manuales de conducta y ética profesional. Por ello es importante la formación y sensibilización de toda la plantilla para crear una fuerte cultura interna preventiva.