

Volver a
lo Básico

¿Qué es el riesgo de conducta?

El riesgo de conducta es un término relativamente nuevo en el campo de la gestión de riesgos, que ha ganado terreno y protagonismo rápidamente. En términos generales, se refiere a los riesgos asociados a la forma en que una organización y su personal se comportan. Aunque no existe una definición oficial, en general, se incorporan aspectos como el trato a los clientes, la remuneración del personal y la forma en que las empresas tratan los conflictos de interés. Si bien es un término asociado, mayormente, al mundo financiero, es totalmente aplicable en otras industrias.

Algunas definiciones de riesgo de conducta son:

- » “El riesgo de conducta se deriva tanto de las acciones comerciales adoptadas como de la conducta demostrada en cada etapa del producto, que pueden tener efectos perjudiciales tales como un resultado negativo para los clientes”, Banco de España.
- » “El riesgo de mala conducta se refiere a los riesgos asociados a la forma en que una empresa y su personal se comportan. Como tal, incluye el trato a clientes e inversores, la venta abusiva de productos financieros, la violación de las normas y la manipulación de los mercados”, Consejo Europeo de Riesgo Sistémico.
- » “Riesgo de conducta de mercado es el riesgo de que se produzca una pérdida o daño a los consumidores y las contrapartes debido a prácticas indeseables de conducta de mercado por parte de una entidad, y/o sus representantes, y/o su incapacidad o falta de voluntad para cumplir con los requisitos establecidos de conducta empresarial y de mercado”, Autoridad Monetaria de Singapur.



Esteban Olivares
Profesor Adjunto,
Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile.
Magíster en Finanzas, Universidad de Chile.

“En términos generales, el riesgo de conducta se refiere a los riesgos asociados a la forma en que una organización y su personal se comportan. Aunque no existe una definición oficial, se incorporan aspectos como el trato a los clientes, la remuneración del personal y la forma en que las empresas tratan los conflictos de interés”.

- » Se entiende por riesgo de conducta el riesgo de que “el consumidor salga perjudicado como resultado de que el producto equivocado termine en manos equivocadas, y la sociedad salga perjudicada como resultado de que la gente no tenga acceso a los productos idóneos”, Autoridad de Conducta Financiera, Reino Unido.

POSIBLES IMPLICANCIAS DEL RIESGO DE CONDUCTA

Las implicancias del riesgo de conducta son mucho más amplias que simplemente brindar un buen servicio al cliente. Considerar el impacto y los resultados de las actividades en los clientes, las partes interesadas y la sociedad en general, es algo relevante para todos los tipos de organizaciones, incluidos el sector público, el sector privado y las organizaciones sin fines de lucro. Esto cobra especial relevancia en estos días en que la sostenibilidad o el impacto de las empresas en su entorno tiene un protagonismo central.

Las empresas que no logran alinear el riesgo de conducta se enfrentan a acciones regulatorias, multas y daños a la reputación, que pueden perjudicar a una empresa durante años después del evento. Ha habido un impacto financiero significativo en las organizaciones, debido a la acción regulatoria relacionada con la conducta, que provienen de las acciones de un individuo. El último informe de la Junta de Normas de Mercados de Renta Fija, Divisas y Productos Básicos del Reino Unido (FMSB, por sus siglas en inglés), estima que los bancos han pagado alrededor de USD 375.000 millones en multas por conducta, durante los últimos cinco años.

“Las implicancias del riesgo de conducta son mucho más amplias que simplemente brindar un buen servicio al cliente. Considerar el impacto y los resultados de las actividades en los clientes, las partes interesadas y la sociedad en general, es algo relevante para todas las organizaciones públicas, privadas y sin fines de lucro”.

“Los factores que pueden desencadenar el riesgo de conducta son muy amplios.

Un evento de riesgo de conducta puede ser desencadenado por un producto mal diseñado, un producto mal distribuido, o debido a la negligencia deliberada de los empleados y agentes de una entidad financiera”.

En Chile, tenemos algunas lamentables historias en la materia. Desde el icónico caso La Polar hasta las más variadas colusiones que fueron detectadas en distintas industrias: Farmacias, Supermercados, Carne de pollo y algunos casos más recordados, como el de la industria del papel higiénico, en donde una de las empresas involucradas desembolsó USD 150 millones para purgar sus culpas.

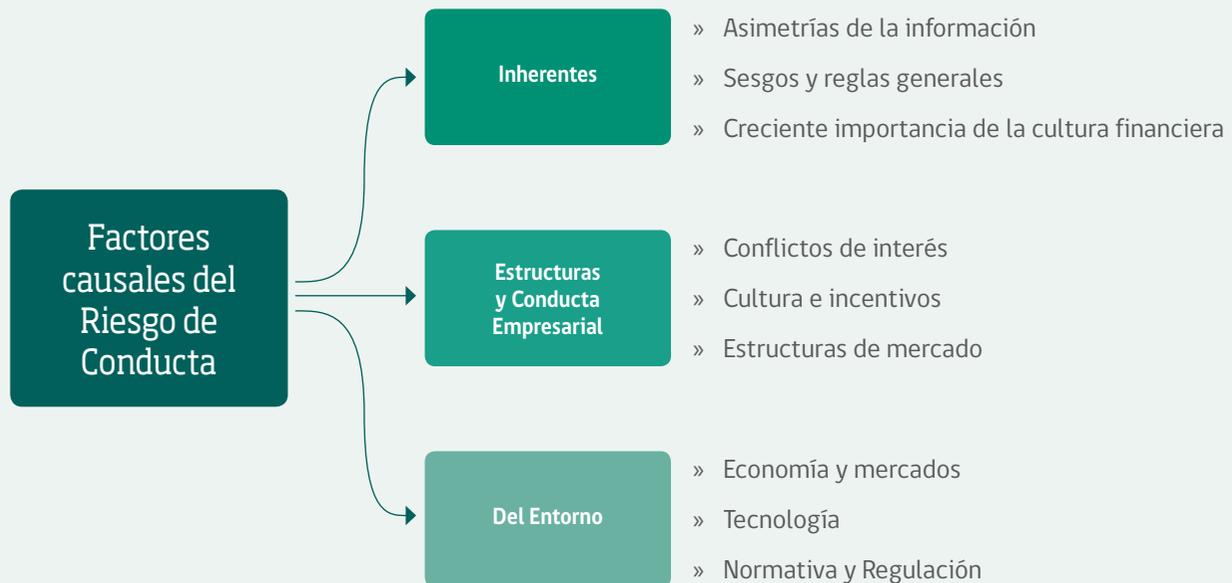
PRINCIPALES FACTORES DE RIESGO DE CONDUCTA

Los factores que pueden desencadenar el riesgo de conducta son muy amplios. Un evento de riesgo de conducta puede ser desencadenado por un producto mal diseñado, como por ejemplo, las pruebas de estrés inadecuadas que hacen que el producto rinda por debajo de lo esperado en ciertas condiciones; un producto mal distribuido, que es vendido a clientes que no son parte del mercado objetivo original, y abarcan diferentes rangos de edad, entre otros; o debido a la negligencia deliberada de los empleados y agentes de una entidad financiera. Por otra parte, estos factores no siempre son independientes; de hecho, en general, pueden estar muy interrelacionados y tener una correlación muy alta.

Un enfoque complementario a la definición del riesgo de conducta es el de la identificación de los factores fundamentales que originan el riesgo. Este análisis ha sido defendido por algunos reguladores. En un documento base de 2013, la Autoridad de Conducta Financiera (FCA, por sus siglas en inglés) identificó nueve factores causantes de riesgo de conducta, que pueden clasificarse en tres grupos:

FIGURA 1: Clasificación de factores causantes de riesgo de conducta.

Fuente: Informe sobre Riesgos realizado por la Autoridad de Conducta Financiera del Reino Unido (2013)



La cultura y el gobierno de una empresa deben impulsar comportamientos y producir resultados que probablemente beneficien a los consumidores y los mercados. Por lo tanto, al considerar el riesgo de conducta, es importante pensar de manera más amplia sobre el vínculo entre el riesgo de conducta y la cultura, el gobierno corporativo y la ética de una empresa.

El desarrollo de este enfoque hacia la gestión y, por lo tanto, la evaluación del riesgo de conducta requiere que se preste la misma atención a la conducta del mercado, así como a los procesos y las reglas de negocios. 

“La cultura y el gobierno de una empresa deben impulsar comportamientos y producir resultados que probablemente beneficien a los consumidores y los mercados. Por lo tanto, al considerar el riesgo de conducta, es importante pensar de manera más amplia sobre el vínculo entre el riesgo de conducta y la cultura, el gobierno corporativo y la ética de una empresa”.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Management Solutions (2016), Riesgo de conducta.

Chartered Institute of Internal Auditors (2020), Conduct risk.