

# INFORME ANUAL DE RIESGOS 2022



FINANCIERA DESYFIN S.A.

Marzo, 2023

# Contenido

1.	Introducción.....	2
2.	Enunciación de los riesgos objeto de gestión .....	2
3.	Resumen de principios y principales políticas sobre la gestión de riesgos .....	5
3.1	Principios y marco de actuación de riesgos. ....	5
4.	Acciones o avances en la implementación de mejoras de gestión de los riesgos relevantes .....	8
4.1	Relacionadas con la declaración del Apetito al Riesgo (DAR).....	8
4.2	Principales avances en la implementación de mejoras de gestión de riesgos. ....	9
5.	Metodologías para la medición y evaluación de los riesgos relevantes.....	11
5.1	Metodologías y modelos de riesgos financieros. ....	11
5.2	Metodologías y herramientas para la gestión de riesgos operativos y del negocio.....	13
6.	Acciones de mitigación y de control implementadas.....	13
6.1	Ámbito de riesgos financieros (estrategias de control y mitigación de riesgos). ....	14
6.2	Ámbito de riesgos operativos y del negocio (estrategias de control y mitigación). ....	15
7.	Principales logros obtenidos en el 2022. ....	17
7.1	Logros en la gestión de los riesgos financieros. ....	17
7.2	Logros en la gestión de los riesgos operativos y del negocio. ....	19

## 1. Introducción

En cumplimiento del artículo 24 del Reglamento Sobre Administración Integral de Riesgos SUGEF 02-2010, se divulga a las partes interesadas el

presente informe anual que contiene elementos sobre el modelo de administración de riesgos, sus principios, políticas, metodologías, avances y logros.

## 2. Enunciación de los riesgos objeto de gestión

Los riesgos financieros y no financieros relevantes que administra DESYFIN son:

### Mapa de riesgos relevantes de DESYFIN



**Riesgo de Crédito:** es la posibilidad de pérdidas económicas debido al incumplimiento de las condiciones pactadas por parte del deudor, emisor o contraparte.

**Riesgo de Precio:** es la posibilidad de que ocurra una pérdida económica debido a variaciones adversas en el precio de mercado de un instrumento financiero.

**Riesgos de Mercado:** es la probabilidad de pérdidas económicas debido a variaciones adversas en los precios macroeconómicos (tasas de interés, tipo de cambio, inflación).

**Riesgo de Tasa de Interés:** es la posibilidad de que ocurra una pérdida económica debido a variaciones adversas en las tasas de interés.



**Riesgo de Liquidez:** es la posibilidad de que ocurra una pérdida económica debido a la escasez de fondos que impediría cumplir las obligaciones en los términos pactados. Este riesgo también puede asociarse a un instrumento financiero particular, y está asociado a la profundidad financiera del mercado en el que se negocia para demandar u ofrecer el instrumento sin afectación significativa de su valor.

**Riesgo de Reputación:** es la posibilidad de pérdidas económicas debido a la afectación de la imagen de la Entidad, derivadas de eventos adversos que trascienden a terceros.

**Riesgo de Tipo de Cambio:** es la posibilidad de que ocurra una pérdida económica debido a variaciones adversas en el tipo de cambio. Este riesgo también puede exacerbar el riesgo de crédito, ante la posibilidad de incumplimientos en deudores no generadores de divisas con operaciones denominadas en moneda extranjera, debido a dichas variaciones.

**Riesgo de capital:** riesgo derivado de la gestión de las diferentes partidas del balance que afectan el cálculo del índice de suficiencia patrimonial.

**Riesgo Legal:** es la posibilidad de pérdidas económicas debido a la inobservancia o aplicación incorrecta o inoportuna de disposiciones legales o normativas, instrucciones de instancias de control o resoluciones administrativas adversas y a la falta de claridad o redacción deficiente de contratos que pueden afectar la ejecución de actos o transacciones.

**Riesgo Operacional:** es la posibilidad de una pérdida económica debido a fallas o debilidades de procesos, personas, sistemas internos y tecnología, así como por eventos imprevistos; incluye el riesgo de tecnologías de información y el riesgo legal.

**Riesgo de Legitimación de Capitales:** es la posibilidad de pérdidas económicas debido a la pérdida de confianza en la integridad de la entidad por el involucramiento en transacciones o relaciones con negocios ilícitos y por sanciones por incumplimientos de la Ley 8204 y su reglamentación conexas.

**Riesgo Estratégico:** es la posibilidad de pérdidas por decisiones de alto nivel asociadas a la creación de ventajas competitivas sostenibles. Se encuentra relacionado a fallas o debilidades en el análisis del mercado, tendencias e incertidumbre del entorno, competencias claves de la Entidad y en el proceso de generación e innovación de valor.

**Riesgo del Grupo Financiero:** es la posibilidad de pérdidas económicas debido al traslado no esperado de riesgos producto de la interdependencia entre la entidad y las subsidiarias del Grupo. Dichos riesgos pueden manifestarse en cualquiera de los riesgos anteriores.

**Riesgo de Reputación:** es la posibilidad de pérdidas económicas debido a la afectación de la imagen de la Entidad, derivadas de eventos adversos que trascienden a terceros.

**Riesgo Tecnológico:** es la posibilidad de pérdidas económicas derivadas de eventos relacionados con el uso o acceso a la tecnología, que afecta el desarrollo de los procesos de negocio y la gestión de riesgos, al afectar la confidencialidad, disponibilidad, eficiencia, confiabilidad y oportunidad de la información.



### 3. Resumen de principios y principales políticas sobre la gestión de riesgos

El modelo de gestión del riesgo DESYFIN se resume en la siguiente ilustración:



#### 3.1 Principios y marco de actuación de riesgos.

- |  |  |
|--|--|
| <p>a) Los riesgos son gestionados integralmente a través de una estructura de líneas de defensa y en apego a un perfil de riesgo conservador. Conforman la segunda línea los Comités de Auditoría, Riesgos, Cumplimiento, Legitimación, Tecnología y Crédito y los Comités de apoyo a la Gerencia: Comité de Activos y Pasivos y Comité de Responsabilidad Socioambiental.</p> | <p>apetito al riesgo declarado, en aras de obtener un adecuado equilibrio rentabilidad / riesgo asumido.</p>   |
| <p>b) La cultura de riesgos busca que la gestión global esté alineada con el</p>   | <p>c) El compromiso con el cumplimiento normativo interno incluye el cumplimiento de políticas y procedimientos, de objetivos estratégicos, roles departamentales y según perfiles de puestos; el cumplimiento externo abarca la normativa SUGEF y el marco legal.</p> |
| <p>d) Definición clara de los roles y responsabilidades de las líneas de</p>   |  |



- defensa, de modo que los dueños de procesos actúen como responsables de la implementación y ejecución de controles efectivos y la oportuna adopción de acciones correctivas y recomendaciones.
- e) Seguimiento estricto de planes de acción correctivos y oportunidades de mejora de gestión, respaldado por adecuados mecanismos de rendición de cuentas.
- f) El desarrollo de habilidades para enfrentar situaciones imprevistas mediante planes contingentes y de continuidad del negocio.
- g) Gestión independiente y objetiva de la Unidad de Riesgos y Auditoría respecto a las áreas de negocios y dueños de procesos y con claros mecanismos de reporte a Comités y Junta.

## 1. Principales políticas sobre gestión de riesgos DESYFIN

La Financiera ha definido políticas para todos los riesgos relevantes a los que está expuesta y basa su accionar en una jerarquía de políticas que regulan su actividad y que establece el marco de acción para la toma y tratamiento de sus riesgos.

### Principales Políticas de Riesgo Generales

Políticas de Riesgo de Crédito

- Revisión periódica de las Políticas Crediticias y del Manual de Crédito, así como de estrategias de negocio y de administración crediticia en concordancia con apetito de riesgo del año.
- Revisión mensual por parte de Junta Directiva del cumplimiento de metas crediticias, del Perfil de Riesgos y de planes correctivos para índices en riesgo alto y en alerta.
- Monitoreo permanente del riesgo sistémico- macroeconómico, así como de los riesgos a nivel de sectores y productos financiados, de los límites de colocación y de concentraciones.
- Compromiso con la aplicación de modelos de riesgo de crédito solicitados por SUGEF y de modelos internos.
- Aplicación estricta de procedimientos para el otorgamiento de crédito e implementación de un sólido esquema de controles y de revisiones que brinde seguridad razonable del cumplimiento de la normativa.
- Definición del perfil de riesgo de los sectores, subsectores y productos financiables, formulación de parámetros de aceptación del riesgo y definición de declaraciones cualitativas.

**Políticas Riesgo de Mercado y Liquidez****Principales Políticas de Riesgo Generales**

- Análisis permanente del comportamiento de tasas de interés, tipo de cambio y precios de los títulos valores, con el fin de evitar impactos adversos sobre el balance, la utilidad, el margen financiero-rentabilidad y la suficiencia patrimonial, en procura de mantener las exposiciones al riesgo en niveles bajos y cumpliendo con los límites establecidos en el Perfil de Riesgo.
- La Unidad de Riesgos, Comité de Riesgos y Comité de Activos y Pasivos son los responsables del seguimiento de exposiciones al riesgo de tasa, precio, tipo de cambio y liquidez, así como del monitoreo periódico de posiciones, brechas en moneda, calces de plazos y parámetros de tolerancia de Valor en Riesgo, con el fin de evitar el exceso de límites, concentraciones y riesgos potenciales por variaciones de dichos factores.
- Suministro de informes y reportes periódicos por instancias de la Gerencia Financiera y Unidad de Riesgos
- Seguimiento de recomendaciones y de la implementación de planes de acción y mejoras en apego a las normas SUGEF.
- Evaluación periódica de escenarios de estrés y de la habilidad para enfrentar situaciones contingents de tipo financiero.

**Políticas de Riesgo Operativo y Negocios****Principales Políticas de Riesgo Generales**

- Asignación clara de roles y responsabilidades bajo un esquema de "Líneas de Defensa" y de adecuados mecanismos de coordinación entre instancias de negocios, de control y apoyo; la gestión de estos riesgos es responsabilidad de todos los colaboradores.
- Fomento de la cultura de riesgos y de control, respaldada por un efectivo plan de culturización anual sobre riesgos y por esfuerzos de capacitación dirigidos a satisfacer las necesidades de las áreas tomadoras de riesgos y dueños de procesos.
- Diseño y actualización anual de políticas, procedimientos y controles internos, basada en una adecuada segregación de funciones.
- Implementación de modelos de tipo cualitativo y cuantitativo, apoyado en mejores prácticas y la participación de expertos en la definición de estrategias, procedimientos, indicadores y métricas.
- Gestión del riesgo legal y tecnológico dirigido a prevenir eventos adversos y pérdidas económicas, reducir las amenazas y las vulnerabilidades y evitar que impliquen riesgos de reputación.
- Desarrollo de planes contingentes y de continuidad del negocio.



## 4. Acciones o avances en la implementación de mejoras de gestión de los riesgos relevantes

### 4.1 Relacionadas con la declaración del Apetito al Riesgo (DAR).

La metodología para la elaboración de la DAR se basa en el modelo de la firma Fit & Proper. Su fin es promover el alineamiento entre los objetivos estratégicos del año, la estrategia de negocios y la gestión de los riesgos. Se determinan los riesgos asociados a la estrategia de negocio y a las metas anuales de colocación crediticia y se formulan declaraciones cuantitativas y cualitativas de apetito al riesgo aplicando cinco ejes de apetito al riesgo (riesgos financieros y no financieros).

#### **A. Acciones alrededor del Perfil de Riesgo DESYFIN.**

El apetito de riesgo DESYFIN según la DAR se plasma en el Perfil de Riesgos, herramienta constituida por indicadores, límites y tolerancias a los que el Comité de Riesgos y la Junta Directiva brindan seguimiento mensual. Son 4 categorías de riesgo financiero y 8 de riesgo operativo y

del negocio y 3 las calificaciones asignadas a los riesgos: riesgo BAJO (normalidad), riesgo MEDIO (en alerta), riesgo ALTO (sujeto a acciones inmediatas y a planes correctivos).

#### **B. Los límites y tolerancias al riesgo.**

Los límites y tolerancias de los Indicadores de Riesgo se actualizan a inicios de cada año procurando la alineación con los objetivos e iniciativas estratégicas, las metas de crecimiento de crédito, los objetivos y las ocho estrategias financieras (de activos y pasivos y de negocios). De conformidad con dichos parámetros y con los Perfiles de Riesgo de Crédito por Sector y por Producto, las áreas tomadoras de riesgos y dueños de procesos seleccionan los sectores y subsectores ganadores, los tipos de negocios y nichos de clientes ganadores y se actualiza la propuesta de valor de negocios, buscando un adecuado balance rentabilidad y riesgo.



#### 4.2 Principales avances en la implementación de mejoras de gestión de riesgos.

- A. Se cuenta con un modelo para el seguimiento de los indicadores ligados a la Declaración del Apetito al Riesgo, que permite al Comité de Activos y Pasivos y al Comité de Riesgos analizar los indicadores que se desvían de sus límites y tolerancias, así como definir planes de acción.
- B. Modelos internos y metodologías de medición de riesgos automatizadas:
  - Rating y Score crediticios de originación (desarrollados por la firma QUANTO).
  - Solución QR Credit de QUANTO: incluye módulos para cálculo de pérdida esperada (Basilea), cosechas, matrices de transición, pruebas de estrés, entre otros.
  - Solución riesgos de mercado (QR Mercado) y módulo para el cálculo de las Pérdidas Esperadas del Portafolio de Inversiones según NIIF 9.
  - Módulo de generación automatizada de indicadores de calidad de cartera y de ejecución financiera (INFOKPI de la firma INFOBANCA).
  - Solución SE SUITE: automatiza el proceso de gestión integral de los riesgos operativos y eventos potenciales, de incidentes de continuidad del negocio, el análisis de controles, el diseño de planes de acción y de herramientas de autocontrol, así como de encuestas.

- C. Se ejecuta un plan anual de esfuerzos de capacitación y culturización mediante talleres, boletines, cápsulas informativas y charlas de inducción a nuevos Gerentes, Ejecutivos de Negocios y personal, destinado a reforzar la cultura de riesgos y el cumplimiento normativo.
- D. La dotación de soluciones automatizadas facilita ejecutar el cronograma anual de pruebas retrospectivas y de estrés y el análisis de escenarios de riesgos de crédito y mercado (tasas, tipo de cambio, de suficiencia, etc).
- E. Madurez en la aplicación de matrices de riesgo para el seguimiento de las 8 categorías de riesgos operativos y del negocio; los nuevos indicadores incorporados recopilan mejores prácticas de gestión de riesgos, así como elementos normativos y de gestión cualitativa claves.
- i) Modelo “Líneas de Defensa” en el proceso de otorgamiento de crédito: gracias a la aplicación de parámetros de aceptación de riesgo por sector y producto, listas de chequeo y filtros de análisis de crédito se descartan solicitudes de préstamo que no cumplen los criterios.



## 5. Metodologías para la medición y evaluación de los riesgos relevantes.

### 5.1 Metodologías y modelos de riesgos financieros.

El cuadro que sigue contiene las principales metodologías utilizadas para los riesgos financieros:



#### Riesgos de mercado y liquidez

- QR Mercado: permite la generación de análisis de sensibilidad, el cálculo indicadores (duración, PV01, convexidad), análisis de cambios en el portafolio ante variaciones pequeñas no paralelos en las curvas de rendimiento, el VaR (histórico, paramétrico y Montecarlo), Pruebas de Estrés de Mercado (permite medir el impacto sobre el valor de la cartera ante escenarios de estrés de tipo de cambio, variaciones en las curvas de descuento, cambios en los precios de los fondos de inversión y el valor de los títulos pertenecientes al sector público y privado), el Riesgo Crediticio y Portafolio experimental (permite simular compras y ventas en el portafolio de inversión).
- QR ECL inversiones: Generación de Pérdidas Esperadas crediticias para una cartera de inversión basados en NIIF 9 (escenarios y estrés).
- INFOCAMELS: ficha CAMELS, suficiencia patrimonial y VeR del Portafolio de Inversiones.
- INFOFLUJO: cálculo de índices de liquidez de alerta, estructurales y de los ICL.
- Modelo de cálculo del margen de intermediación financiera estresado (considera estimaciones, bienes realizables y créditos castigados).
- Metodología de riesgo tasas de interés (SUGEF).
- Metodología de riesgo de tipo de cambio, de seguimiento de la posición en moneda extranjera (PME/CB) y análisis de escenarios.
- Modelo de calce financiero y calces de plazos.
- Modelo de estrés del plan contingente de liquidez (para escenarios adversos).
- Metodología VaR de Fondo y análisis de volatilidades de las cuentas de mayor liquidez.

## Riesgo de crédito

### Modelos internos y aplicaciones:

- Modelo de definición de criterios de aceptación de riesgo de crédito por sector y producto, el cual se emplea para categorizar los clientes en atractivos, atractivos, pero de cuidado y en prohibidos y renunciados.
- Rating para empresas PYME y Score para clientes físicos (ambos de origenación) empleado para tener un criterio de riesgo adicional para la aprobación de préstamos.
- INFOANÁLISIS: es un repositorio de los indicadores de los spreads financieros (de estados financieros) de las empresas analizadas por el Departamento de Análisis.
- INFOKPI: este módulo genera los indicadores de gestión crediticia y de ejecutoria financiera en forma automatizada.
- QR Crédito: VaR, matrices de transición, concentración, cosechas, RORAC, pruebas de estrés, Pérdida Esperada Basilea (PE-EAD-LGD), estrés de indicadores, entre otras)
- Modelo de definición de impacto moderado y alto de estrés de deudores crediticios generadores y no generadores de dólares: se aplica para analizar la capacidad de pago.
- Score del Departamento de Análisis: herramienta específica para análisis de créditos.
- Metodologías análisis capacidad de pago acordes con la normativa SUGEF.
- Modelo seguimiento de indicadores de la Declaración del Apetito al Riesgo (DAR)
- Modelo de calce de carteras a más de 3 años: mide el calce que existe entre las carteras activas y pasivas de largo plazo
- Instructivo de pruebas de estrés y análisis de impactos según cuentas de balance, componentes, posiciones en moneda, brechas, tipo de tasas y escenarios macroeconómicos.

**Riesgos de crédito:** las metodologías buscan: i) analizar el riesgo de los clientes, fijar tasas de interés y condiciones (con insumos del rating y score de origenación), ii) monitorear índices de concentración-diversificación y de riesgo cambiario crediticio, iii) calcular pérdidas esperadas, Valor en Riesgo y migraciones crediticias, iv) valorar pruebas de estrés y escenarios extremos como resultado de cambios en variables macroeconómicas, v) seguimiento de la DAR de crédito.

**Riesgos de mercado:** estas metodologías tienen como propósito: i) estimar requerimientos de capital, ii) medir impactos sobre el margen financiero y sobre el patrimonio, iii) calcular la máxima pérdida del portafolio de inversiones bajo diversos niveles de confianza (VaR), iv) valorar escenarios e impactos sobre posiciones (inversiones por ejemplo), v) monitorear el cumplimiento de límites, vi) estimar el riesgo de que los índices SUGEF entren en irregularidad y en otros casos el determinar la bondad de los cálculos (estimaciones de varios tipos).



**Riesgo de liquidez:** las metodologías y módulos permiten monitorear los ICL y calces de plazos, concentraciones y estabilidad de las obligaciones con el público, anticipar problemas de liquidez mediante el plan contingente según

tendencia de índices de alerta temprana, valorar descalces de plazos entre activos y pasivos (recuperaciones y vencimientos de pasivos) y costos del fondeo.

## 5.2 Metodologías y herramientas para la gestión de riesgos operativos y del negocio.

Ver cuadro del punto 6.2 que contiene las principales herramientas y mecanismos de control para estas categorías de riesgos.

## 6. Acciones de mitigación y de control implementadas.

Seguidamente las principales acciones y mecanismos de control implementados, empezando con los aplicables a los riesgos relevantes a los que está expuesta la Entidad:

Acciones de mitigación y control aplicables para todos los riesgos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Se brinda seguimiento mensual de los indicadores de riesgo financiero y de riesgos operativos y del negocio con el fin formular planes correctivos para los índices en riesgo alto y medio (o en alerta temprana).</li><li>• Monitoreo de desviaciones en los límites de tolerancia asignados a indicadores del Perfil de Riesgos, de la declaración del apetito al riesgo y con respecto de los límites de colocación de crédito y de inversión aprobados para cada ejercicio.</li><li>• Seguimiento de recomendaciones del plan de acción según la carta de gerencia de auditoría de riesgos emitida por la firma externa contratada).</li><li>• Comunicación de informes mensuales (riesgos financieros) y trimestrales (sobre riesgos operativos y del negocio y pruebas de estrés y retrospectivas) a Comité de Riesgo y CAP, Comité de TI y Comité de Cumplimiento, con recomendaciones para la toma de decisiones y la implementación de acciones correctivas.</li><li>• Actualización y activación de planes de contingencia para situaciones de riesgo sistémico o derivadas de la coyuntura macroeconómica que se traduzcan en riesgos de crédito, de mercado, liquidez y en eventuales riesgos reputacionales o de imagen.</li></ul>

6.1 Ámbito de riesgos financieros (estrategias de control y mitigación de riesgos).

Riesgo de crédito	Riesgos de mercado y liquidez
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis mensual del plan de acción de mejora de la cartera de crédito (según disparadores del riesgo del mes).</li> <li>• Control de los límites de concentración crediticia por deudor, grupos de interés económicos y partes relacionadas) buscando diversificación de cartera.</li> <li>• Control de la mora y deterioro, de límites de concentración y de crecimiento, así como de distribución por categoría de riesgos y cosecha.</li> <li>• Control de límites de crédito en dólares y del financiamiento a deudores no generadores de dólares.</li> <li>• Revisiones de subprocesos del proceso de administración crediticia.</li> <li>• Seguimiento de las estimaciones y la mejora de la calidad de la cartera.</li> <li>• Seguimiento de los riesgos macroeconómicos y de sectores.</li> <li>• Aprendizaje de malas experiencias crediticias (de créditos problema).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de resultados de valor en riesgo: de precios, tipo de cambio y de fondeo (liquidez)</li> <li>• Prueba del plan contingente de liquidez y simulacro de escenarios críticos y de correlaciones con otros riesgos (reputación, operativo).</li> <li>• Seguimiento periódico de resultados de análisis de sensibilidad, pruebas de estrés y retrospectivas.</li> <li>• Seguimiento trimestral en el CAP de las 8 estrategias financieras de activos y pasivos anuales, que sirve para hacer ajustes en dichas estrategias y sus metas y para la toma de decisiones operativas.</li> <li>• Control de concentraciones por emisor aplicando límites de inversión; por activo, riesgo, entre otros.</li> <li>• Control de la volatilidad del tipo de cambio y de la sensibilidad por riesgo cambiario ante variaciones en el tipo de cambio.</li> <li>• Control diario de posición neta en moneda extranjera (Tesorería) y de la estrategia aprobada.</li> <li>• Control de la volatilidad de tasas de interés, de sus límites y de impactos sobre margen financiero (Tesorería) y del VaR de Fondeo.</li> <li>• Análisis de sensibilidad de brechas y de impactos causados por movimientos de tasas.</li> <li>• Seguimiento de índices que reflejan la capacidad de activos líquidos para cumplir obligaciones (y de escenarios de volatilidad), de concentración (en obligaciones con el público), de liquidez operativa y estructural (recuperaciones de activos y vencimientos de pasivos).</li> <li>• Monitoreo de indicadores de alerta temprana de liquidez para decisiones de activación del plan contingente de liquidez.</li> <li>• Toma de decisiones sobre tasas de interés según MIF estresado y PE.</li> </ul>

6.2 Ámbito de riesgos operativos y del negocio (estrategias de control y mitigación).

Acciones de mitigación y control relacionadas con riesgos operativos y del negocio	
Operativos-TI- legal-Cumplimiento	Estratégico-Reputacional-Legitimación Grupo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión del marco de gestión de los riesgos de Tecnología y desarrollo de entregables que solicita el proceso APO12 de CobIT.</li> <li>• Seguimiento de pérdidas económicas para diversas categorías de riesgos operativos y su prevención.</li> <li>• Entrenamiento de los Líderes de Procesos y Riesgos Operativos de los diversos departamentos del Grupo.</li> <li>• Plan de capacitación anual dirigido a fortalecer el rol de las líneas de defensa y el cumplimiento normativo.</li> <li>• Seguimiento de principales incumplimientos normativos asociados con normativa crediticia y de prevención de la legitimación.</li> <li>• Gestión de incidentes de continuidad mediante el módulo SGI (SE SUITE).</li> <li>• Monitoreo de demandas en contra del grupo y de la efectividad de los procesos de cobro judicial.</li> <li>• Control de pólizas de seguros del Grupo.</li> <li>• Revisión de los contratos de proveedores críticos y de sus riesgos.</li> <li>• Acompañamiento a los dueños de proyectos en identificación de riesgos de proyectos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Celebración de sesión estratégica de medio período para analizar riesgos y ajustes (julio)</li> <li>• Seguimiento trimestral de cada perfil de riesgo para estas 4 categorías de riesgo y de sus respectivos mapas de indicadores, disparadores y detonantes del riesgo.</li> <li>• Actualización del protocolo para atender situaciones imprevistas mediante el Comité de Contingencias, esquema de voceros y seguimiento de redes sociales.</li> <li>• Seguimiento de quejas y de métricas de calidad del servicio al cliente (basadas en encuestas y otros medios).</li> <li>• Seguimiento del plan de acción ligado a la evaluación anual de riesgos de legitimación.</li> <li>• Autoevaluación de gestión de subsidiarias, de límites SUGEF, de los riesgos identificados y los de contagio.</li> <li>• Monitoreo de métricas del radar de riesgo estratégico y del radar de riesgo macroeconómico.</li> <li>• Seguimiento de las mejores prácticas de riesgo reputacional con el fin de ajustarlas.</li> <li>• Aplicación de encuestas en el SE Suite sobre cultura y riesgo estratégico e implementación de acciones correctivas con base en los resultados de dichas encuestas.</li> <li>• Análisis de riesgos de nuevos productos, en este caso del SINPE Móvil.</li> </ul>
<p><b>Controles y estrategias comunes a estas categorías de riesgos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La estrategia de búsqueda de mayor madurez en la gestión de los riesgos operativos implicó ajustes en los indicadores sujetos a seguimiento en las matrices de riesgos: de la</li> </ul>	

operación, legales, tecnológicos-ciberseguridad, legitimación, estratégico, intragrupo y de contagio, reputacional y de cumplimiento normativo.

- La madurez en la gestión integral del riesgo se sustenta en un estricto proceso de autoevaluación con la finalidad de atender las brechas identificadas en el cumplimiento de la SUGEF 02-10.
- Seguimiento de lo actuado en áreas de gestión cualitativa (sistemas de control, políticas y procedimientos y sistemas de información gerencial) según autoevaluación anual SUGEF 24-00 del año 2022 y de oportunidades de mejora del plan SUGEF según informe.
- Se avanzó en diseño y aplicación de autoevaluaciones de procesos y subprocesos críticos conforme la planificación prevista, empleando listas de chequeo.
- Elaboración de procesos de mapeo de riesgos y determinación de indicadores que permitan evaluar la efectividad de la gestión de control del riesgo, el desempeño y de calidad (tiempos de respuesta).

Por su parte, en lo que respecta a la gestión de continuidad del negocio, continuidad operativa y tecnológica, así como sobre gestión de planes contingentes que atienden situaciones de riesgo de mercado, de liquidez, de crédito y los riesgos legales y de reputación asociados a estos eventos, en el siguiente cuadro se presenta el inventario de los planes contingentes que forman parte del

Manual de Planes Contingentes, mismo que definen los protocolos aplicables para cada caso, el seguimiento y control por parte de un Comité técnico y/o directamente por la Junta Directiva cuando corresponda y por último: el debido aprendizaje luego de finalizados los eventos en procura de fortalecer controles, procedimientos y la prevención.

### Inventario de Planes Contingentes para situaciones de riesgo

Riesgos financieros	Riesgos de crédito
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan contingente de liquidez</li> <li>• Riesgo de insuficiencia patrimonial</li> <li>• Riesgo de exposición al tipo de cambio según la posición neta en \$.</li> <li>• Riesgo de variaciones en las tasas de Interés (que afecten margen y capital).</li> <li>• Riesgo de precio: por variaciones en el VeR, por volatilidad de precios de títulos.</li> <li>• Por variaciones en los niveles de utilidades (afectan el capital base).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgos de la cartera de crédito                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mora Total y Mora &gt; 90 días + CJ</li> <li>– Pérdida Esperada en Cartera Total</li> </ul>                             Situaciones como aumentos de la mora, recalificación de grandes deudores, estimaciones adicionales no previstas                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Indicadores de concentración</li> </ul> </li> </ul>
	Riesgos operativos y del negocio
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgos operacionales, legales, tecnológicos, de seguridad física, etc.</li> <li>• Riesgos de reputación o imagen</li> <li>• Riesgo de legitimación de capitales</li> <li>• Ambientales/seguridad ocupacional                             <ul style="list-style-type: none"> <li>– Brigada incendio</li> <li>– Brigada terremoto</li> <li>– Brigada primeros auxilios</li> </ul> </li> </ul>

## 7. Principales logros obtenidos en el 2022.



### 7.1 Logros en la gestión de los riesgos financieros.

- A. La cartera crediticia se mantuvo en niveles satisfactorios de calidad a pesar de la afectación de algunos deudores durante los años de pandemia y se cumplieron las estrategias de riesgo de crédito definidas asociadas al “Plan de Gestión de Cartera de Crédito (SGF 2584 y 3019) y en la valoración del riesgo de deterioro de clientes de segmentos en riesgo alto viable y no viable, que siguen ubicados en niveles bajos y controlables.
- B. Durante el 2022 se consolidó el marco de gestión del riesgo de crédito en apego a la SUGEF 02-10, cuyos lineamientos y prácticas forman parte en la actualidad de las Políticas Crediticias y del Manual de Riesgos.
- C. El proyecto de implementación de la metodología estándar para el cálculo de estimaciones de crédito conforme la SUGEF 01-21 rindió excelentes frutos y desde abril se lleva un paralelo y un comparativo de las estimaciones bajo dicha norma y según SUGEF 01-05.
- D. Un punto fuerte que contribuye en el acatamiento de las responsabilidades que atañen a la Junta Directiva sobre apetito al riesgo, gestión del riesgo de crédito y en la formulación de estrategias, respuestas y planes de acción correctivos según la capacidad y tolerancia al riesgo, es el modelo de seguimiento de indicadores asociados con la “Declaración del Apetito al Riesgo”. Dicha herramienta ligada al presupuesto y a las proyecciones



financieras del año, facilita equilibrar las decisiones de rentabilidad y riesgo y brindarle seguimiento al logro de las metas financieras y de crecimiento crediticio por sector y producto.

- E. Las herramientas automatizadas adquiridas a la firma QUANTO y los módulos de la solución INFOBANCA aseguran a la Unidad de Riesgos la generación de indicadores, de escenarios de riesgos y la realización de pruebas de estrés y retrospectivas, a los que están familiarizados los miembros del Comité de Activos y Pasivos, Comité de Riesgos y Junta Directiva en la gestión de los riesgos de mercado y liquidez, en particular de los de riesgo de crédito.
- F. Mejora en la aplicación y asimilación por las fuerzas de ventas del modelo de “Definición de criterios de aceptación de riesgo de crédito por sector o producto crediticio” lo cual permite atraer nuevos clientes crediticios con las características esperadas de rentabilidad riesgo y en concordancia con el apetito al riesgo declarado.
- G. El seguimiento que proporciona la Unidad de Riesgos a las variables macroeconómicas internas y externas, especialmente de los disparadores del riesgo de mercado que se aceleraron a partir de la invasión Rusa a Ucrania,

permitió llevar el pulso a distintas correlaciones entre la inflación importada alta, el incremento de las tasas de interés y al comportamiento del tipo de cambio, que en los últimos meses se caracterizó por una importante apreciación del colón. El seguimiento de dichas variables, del comportamiento del IMAE, de la inversión, del gasto de las familias, permitió la adopción de medidas dirigidas a evitar que varios indicadores se incumplieran y que los riesgos de mercado se traduzcan en mayores estimaciones y en menores utilidades.

- H. La habilidad del Grupo en la gestión de eventos imprevistos mediante planes contingentes activados fue otro proceso fortalecido el año anterior y con ello la preparación para enfrentar riesgos de liquidez, etapas económicas recesivas y eventuales riesgos que pudieran afectar la imagen del grupo y propiciar retiros masivos de ahorros e inversiones ante rumores. Las pruebas del Plan Contingente de Liquidez y de planes contingentes del proceso de crédito, entre otros más de tipo operativo, ratifican la habilidad para atender y recuperarse en el menor tiempo y costo de cualquier situación imprevista que afecte los indicadores financieros y la reputación del grupo en los distintos mercados en los que participa.

## 7.2 Logros en la gestión de los riesgos operativos y del negocio.

A. Consolidación de la gestión de continuidad del negocio y de la realización de pruebas y simulacros en procesos operativos críticos. Se alcanzó un alto grado de madurez gracias al rol que desempeña la Líder de Continuidad y al marco documental conformado por políticas, procedimientos, formatos y controles.

B. El principal logro en la gestión de los riesgos tecnológicos corresponde a la elaboración del “Marco de Riesgo Digital y Riesgos de Ciberseguridad” por parte de la Unidad de Riesgos, a las buenas prácticas adoptadas por el Departamento de TI y en especial a la ejecución de una primera evaluación de los riesgos de ciberseguridad aplicando el estándar NIST 2018, mismo que facilitó identificar algunas oportunidades de mejora que la Gerencia de Operaciones viene atendiendo; se logró dar continuidad a la evaluación de los riesgos operativos tecnológicos aplicando el marco CobiT 2019 y la normativa SUGEF; se resalta los buenos resultados en los procesos y actividades CobiT y particularmente en el APO12 de riesgos.

C. Posterior al otorgamiento por parte de CONASSIF de la “autorización del Grupo Financiero, las subsidiarias que lo componen continuaron fortaleciendo la gestión de mejora en temas de gobierno, gestión del riesgos

y cumplimiento normativo que arranaron en el año 2017 y adicionalmente se consolidaron las funciones y comités corporativos.



D. La Unidad de Riesgo nuevamente obtuvo avances satisfactorios en el cumplimiento de su plan anual de actividades de capacitación y culturización sobre riesgos, elementos que asegurar una efectiva migración hacia niveles de mayor madurez de la cultura y lenguaje de riesgos compartido por todo el Grupo.

E. La promoción del lema “La gestión del riesgo es responsabilidad de todos” y los esfuerzos dirigidos para concienciar a todos los niveles de la organización sobre los beneficios de las líneas de defensa, sin duda contribuyeron en la mejora del cumplimiento normativo, función que es ejecutada formalmente desde mayo por la Unidad de Control Normativo.

F. La búsqueda de un mayor nivel de madurez en la gestión de los riesgos operativos figuró entre las prioridades del 2022, para lo cual se buscó obtener un mayor valor agregado de los módulos en uso de la solución SE SUITE, en cuanto al establecimiento de controles para los riesgos, el seguimiento de planes correctivos y en general para la definición de estrategias de control y mitigación de los riesgos y el tratamiento de los incidentes de continuidad del negocio y de los eventos potenciales, estos últimos deben reportarse a la SUGEF en el XML de riesgos operativos.

G. Algunas mejoras de tipo cualitativo en las áreas de planificación, políticas y procedimientos, controles y rendiciones de cuentas (incluyendo subsidiarias y sucursales) se vieron beneficiados por el accionar del esquema de “Líderes de Riesgos Operativos y de Procesos” destacados en todos los Departamentos; lo anterior ha favorecido el cumplimiento normativo y la implementación oportuna de acciones correctivas.

H. De nuevo es oportuno destacar la gestión preventiva de los riesgos asociados a la legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo que emprende el Grupo y los buenos resultados que reportan las evaluaciones efectuadas por la SUGEF y por auditoría externa, así como en los resultados de evaluación anual de los riesgos que establece el artículo 24 de la SUGEF 12-21.



INFORME ANUAL  
DE RIESGO  
2022

