

AHORRO Y CRÉDITO



Coocique

# DIRECCIÓN DE RIESGOS

INFORME ANUAL DE LABORES 2022



Coocique

## CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| Introducción   | 3  |
| Marco de gobierno de la gestión de riesgos                                 | 4  |
| · Esquema N° 1 Determinación de las líneas de defensa                      | 5  |
| · Esquema N° 2 Estructura Organizacional de Gobierno                       | 5  |
| Riesgos Objeto de Gestión  | 6  |
| Principios para la gestión de riesgos                                      | 7  |
| · Esquema N° 4 Principios de Gestión                                       | 7  |
| Políticas generales para la gestión de riesgos                             | 8  |
| Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos   | 9  |
| · Riesgo de crédito  | 9  |
| · Metodología de medición:   | 9  |
| · Acciones de mitigación y control implementados                           | 10 |
| · Riesgo de liquidez   | 11 |
| · Metodologías para la medición y evaluación de riesgos                    | 11 |
| · Acciones de mitigación y control implementados                           | 11 |
| · Riesgos de mercado   | 12 |
| · Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos | 12 |
| · Acciones de mitigación y control implementados                           | 13 |
| · Riesgos operativos   | 14 |
| · Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos | 14 |
| · Acciones de mitigación y control implementados                           | 15 |
| · Riesgos de tecnologías de información y seguridad de la información      | 16 |
| · Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos | 16 |
| · Acciones de mitigación y control implementados                           | 16 |
| · Riesgos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo      | 17 |
| · Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos | 17 |
| · Acciones de mitigación y control implementados                           | 18 |
| · Riesgo reputacional  | 19 |
| · Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos | 19 |
| · Acciones de mitigación y control implementados                           | 19 |
| · Riesgo país  | 20 |
| · Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos | 20 |
| · Acciones de mitigación y control implementados                           | 20 |
| · Riesgo grupo o conglomerado  | 20 |
| · Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos | 20 |
| · Acciones de mitigación y control implementados                           | 20 |
| · Riesgo estratégico   | 21 |
| · Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos | 21 |
| · Acciones de mitigación y control implementados                           | 21 |
| · Riesgo social y ambiental  | 21 |
| · Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos | 21 |

## INTRODUCCIÓN

Luego de la pandemia ocasionada por la COVID 19 durante los años 2020 y 2021, durante el año 2022 hemos tenido algunas otras situaciones que siguen afectando la economía mundial, nacional y como efecto final la de nuestros deudores. La guerra Ucrania – Rusia, la llamada “crisis de los contenedores” ha ido afectando directa e indirectamente los costos de los productos y servicios, a nivel nacional la inflación se mantuvo durante cuatro meses en niveles superiores a los 2 dígitos, situación que no ocurría desde los años 2008 – 2009, afectando en definitiva, el poder adquisitivo de las personas, disminuyendo así la dinámica en la economía haciendo que la gestión de riesgos, especialmente en las entidades financieras sea cada vez más retadora en el control del activo más grande como lo es la cartera de crédito.

Según el último informe de política monetaria publicado, la economía está mostrando signos de recuperación “El índice mensual de actividad económica (IMAE) registró un incremento interanual de 3,0% en setiembre del 2022, lo que representa una desaceleración de 8,7 puntos porcentuales (p.p.) con respecto al mismo periodo del año anterior y de 0,2 p.p. en relación con el mes previo. Entre enero y setiembre del 2022, el crecimiento medio fue de 5,3% con respecto al mismo periodo un año atrás, y de 6,4% en los últimos doce meses. Además, en el tercer trimestre el crecimiento interanual alcanzó 3,3%; inferior al 12,4% registrado en el mismo trimestre del 2021. Este comportamiento indica que, aunque se modera el ritmo de expansión de la actividad económica, esta sigue mostrando un buen dinamismo.”. Fuente: Informe mensual de coyuntura económica, noviembre 2022.

Ante tales desafíos la gestión de riesgos debe evolucionar en su forma de ejecución y en la oportunidad de ser generador de valor para los procesos de negocio, buscando siempre cumplir los principios que rigen una adecuada gestión de riesgos.

En el cuerpo de éste informe, que además de cumplir nuestro compromiso con la transparencia, busca cumplir lo establecido en el artículo 24 del Acuerdo SUGEF 2-10 abordaremos los temas de importancia en la gestión de riesgos para Coocique y Subsidiarias.

## ARTÍCULO 24. INFORME ANUAL DE RIESGOS

La entidad, con corte al 31 de diciembre de cada año, debe preparar y divulgar en su sitio web u otro medio en ausencia del primero, un informe anual de riesgos, que contenga al menos la siguiente información:

- a) Enunciación de los riesgos objeto de gestión.
- b) Resumen de los principios y principales políticas sobre la gestión de riesgos.
- c) Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión de sus riesgos relevantes.
- d) Breve descripción de las metodologías dispuestas para la medición y evaluación de los riesgos relevantes de la entidad.
- e) Acciones de mitigación y control implementados.
- f) Logros obtenidos.

El plazo máximo para divulgar el informe anual de riesgos es de tres meses posteriores al corte.

### Marco de gobierno de la gestión de riesgos

La gestión de riesgos, se ha consolidado como un proceso formal y de apoyo a la gestión estratégica y operativa en la toma de decisiones institucionales, sus políticas, procedimientos y metodologías se encuentran debidamente alineadas y aprobados por los órganos correspondientes, antes de ser aprobadas son discutidas con los dueños de los procesos involucrados como parte de la mejora en la cultura de riesgo.

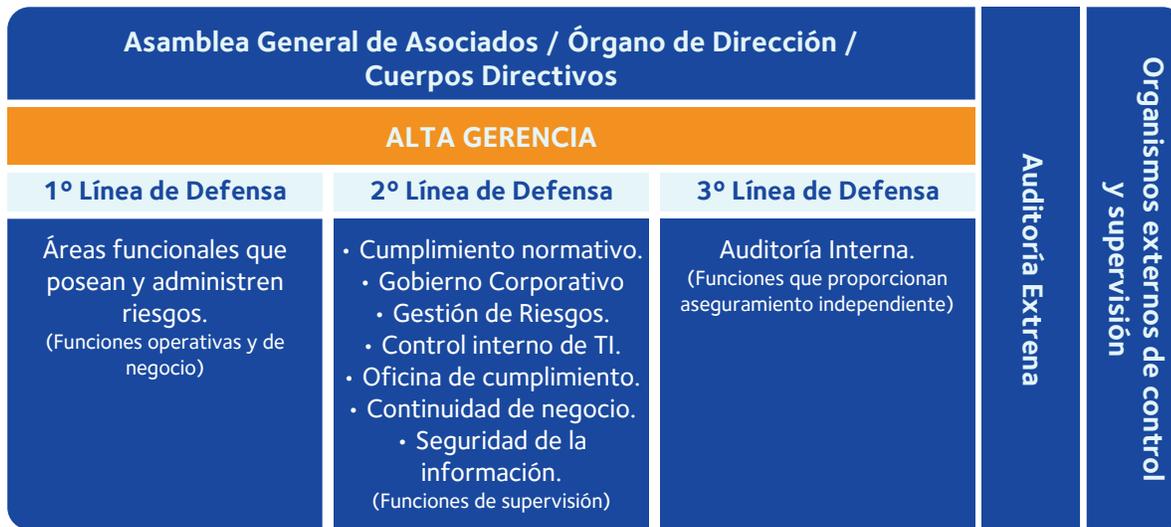
Las líneas de defensa son claves para dar mayor cobertura a la correcta administración de riesgos.

Nuestra esencia cooperativa hace que el máximo órgano decisorio sea la Asamblea General de Delegados, quienes, a su vez, nombran en un proceso transparente y regulado a sus representantes en el Órgano de Dirección y otros Cuerpos Colegiados, quienes serán los tomadores de las decisiones más importantes, según los faculden los Estatutos, regulaciones y reglamentos internos, por lo anterior en el proceso de nombramientos se toma en cuenta la idoneidad de sus miembros.

El Comité de Riesgos institucional funciona como punto de enlace entre el Órgano de Dirección y la Dirección de Riesgos. Dentro del Comité se cuenta con tres miembros titulares de éste órgano, un asesor independiente y la participación de la alta gerencia, así como otros trabajadores por invitación como la auditoría

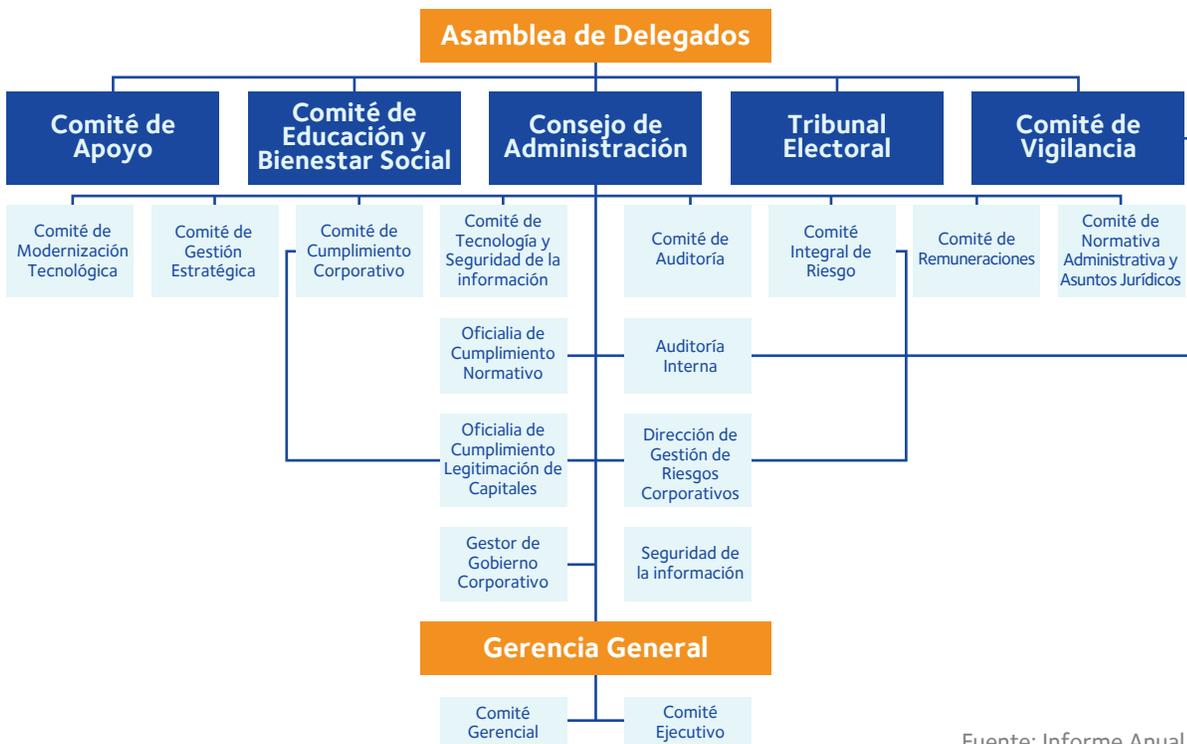
interna, el Comité de Vigilancia y la dirección comercial, en éste se toman acuerdos relevantes y de atención expedita que agrega valor y agiliza la gestión con el fin de evitar una exposición de riesgos mayores a las declaradas en su apetito al riesgo.

Esquema N° 1 Determinación de las líneas de defensa



Fuente: Elaboración propia

Esquema N° 2 Estructura Organizacional de Gobierno

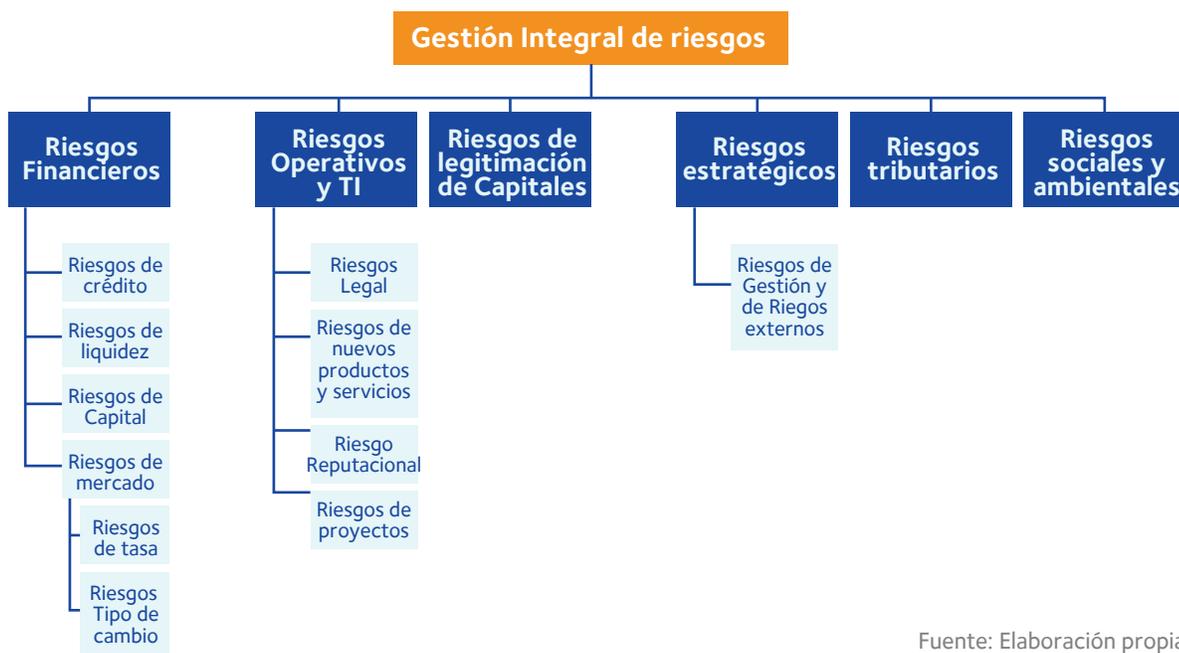


Fuente: Informe Anual

## RIESGOS OBJETO DE GESTIÓN

Dado que la principal actividad económica se centra en la controladora del grupo, siendo ésta una cooperativa dedicada a la captación de ahorros y el otorgamiento de préstamo a sus asociados, los riesgos que han sido declarados como principales obedecen a riesgos financieros, segregados en riesgo crédito, riesgos de liquidez, riesgos de capital, esto claro, sin dejar de lado una serie de riesgos que, deben ser gestionados en forma oportuna a fin de evitar a la cooperativa exponerse a posiciones de riesgo fuera de su apetito al riesgo. Cada uno de estos riesgos cuenta con sus respectivas políticas, metodologías de cálculo, seguimientos y monitoreo.

Esquema N° 3 Riesgos Gestionados



## PRINCIPIOS PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS

La base para el establecimiento de los principios de gestión es tomada de la normativa externa y acuerdos relacionados emitidos por SUGEF, CONASSIF, BCCR, así como normas internacionales como Basilea, ISO 31000, COSO, entre otros.

Esquema N° 4 Principios de Gestión

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <p>Compromiso de la alta gerencia y órgano de dirección</p>      | <p>Independencia de la gestión de riesgos en relación al negocio</p>  | <p>Monitoreo premanente</p>  | <p>Cumplimiento normativo y regulatorio</p>    |
| <p>Crear y proteger el valor del negocio</p>                     | <p>Tomar en consideración factores humanos, culturales, económicos y ambientales tanto internos como externos</p> | <p>Gestión de riesgos implícita en todos los procesos organizacionales</p>       | <p>Transparente en la rendición de cuentas</p> |
| <p>Adaptable y dinámico: ligado a los objetivos estratégicos</p> | <p>Aplica la mejora continua</p>  | <p>Cultura de gestión, administración y toma de decisiones basada en riesgos</p> |  |
| <p>Se basa en la mejor información disponible</p>                | <p>Sistemática, estructurada y oportuna</p>   |  |  |

Fuente: Elaboraciónn propia



## POLÍTICAS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS



La Gestión de riesgos se maneja de forma integral y coordinada con todas las áreas y procura siempre la mejora continua.



Los niveles o apetitos de riesgo adoptados no deberán exceder en ningún caso, los límites máximos regulatorios exigidos, cuando estos existan.



Fomentar una cultura de administración basada en riesgos, de forma que, la toma de decisiones se fundamente técnicamente y se incluyan análisis de riesgos y beneficios esperados, buscando el equilibrio entre la maximización de los recursos y la obtención de rendimientos.



Controlar los indicadores de riesgo establecidos en la Declaración de apetito al riesgo, buscando que se encuentren dentro de los límites de tolerancia permitidos.



Identificar los diferentes tipos de riesgo que pueden afectar la operación y/o resultados esperados.



Antes de poner en funcionamiento cualquier nuevo producto, servicio, proyecto o actividad, la administración deberá tener claramente identificados los riesgos asumidos, así como tener definidos los mecanismos de control, mitigación y monitoreo.



Establecer programas de formación necesaria para las áreas y puestos que lo requieran (incluyendo los órganos sociales).



Cumplimiento de lo establecido en el Acuerdo CONASSIF 12-21.



Las inversiones buscarán un claro equilibrio entre riesgos y rentabilidad, manteniendo niveles adecuados en todo momento.



La gestión de asociados deberá ser integral, procurando la fidelización y atracción que permita el fortalecimiento patrimonial.

## DESCRIPCIÓN DE LAS METODOLOGÍAS PARA LA MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS

### RIESGO DE CRÉDITO

#### Metodología de medición:

- **Matrices de transición:** Se realiza un análisis para cada grupo de crédito, la valoración del cambio de categorías y días de atraso en un intervalo de tiempo, que podría ser mensual, interanual o cualquier otro que se requiera, esto se realiza mediante la utilización de las cadenas de Markov.
- **Pérdida esperada:** Se trabaja en la determinación de la pérdida esperada y no esperada a través de metodologías estadísticas por grupos de crédito, deudores, líneas, segmentos, etc.
- **Cosechas:** Se realizan análisis de cosechas para determinar características similares y tomar medidas necesarias para realizar ajustes a las políticas internas, buscando así la sostenibilidad de la calidad de la cartera en el tiempo.
- **Capacidad de pago:** Uno a uno se evalúan las capacidades de pago de los deudores a través de la herramienta CPC (capacidad de pago de cliente), que realiza valoraciones de estrés en tres escenarios diferentes, probados y aprobados por los órganos correspondientes
- **Indicadores de morosidad:** Se realiza el seguimiento a los indicadores de cartera con diferentes rangos de morosidad para las diferentes líneas, grupos o sucursales, entre otros.
- **Proyección de estimaciones:** Se realizan proyecciones de estimaciones de cartera con base en el comportamiento de las matrices de transición, y algunas otras variables que se identifican como relevantes.
- **Plan de Gestión de Cartera:** Modelo metodológico que, de acuerdo a una serie de variables combinadas identifica cada uno de los deudores de acuerdo a un nivel de riesgo propio de la entidad.
- **Concentración de cartera de crédito:** identificación de límites internos de forma separada para la cartera específica de cada uno de los grupos de crédito, dentro de los que se incluyen los relacionados a la cartera ligada al Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD) y por segmento de IMAE.
- **Seguimiento de los arreglos de pago:** tableros diseñados para dar

seguimiento a la cartera con arreglos de pago de acuerdo con los rangos de morosidad y vencimiento, que sirva de insumo para el seguimiento de las áreas de negocio.

- **MASCAP (Matriz de análisis de capacidad de pago):** enfocado a operaciones productivas, donde se consideran variables cualitativas y cuantitativas específicas de las operaciones de producción.
- **Margen de rentabilidad por producto de crédito:** Se establece un mecanismo de control y medición para dar seguimiento al margen de rentabilidad por producto de crédito.
- **Campañas:** Medición del comportamiento de las nuevas campañas generadas con condiciones especiales.

#### Acciones de mitigación y control implementados

- Permanente seguimiento a los indicadores de riesgo de la declaración de apetito al riesgo.
- Acompañamiento en los ajustes a las políticas y características de los productos de crédito, como resultado de estudios de datos de manera detallada.
- Seguimiento a tableros de control y seguimiento de consulta para los usuarios de la primera línea.
- Análisis de cosechas de cartera formalizada para determinar patrones de comportamiento y de este modo ajustes en los productos.
- Información de forma separada sobre los grupos de productos de crédito (incluyendo SBD) y separado por actividad económica según IMAE para monitorear el riesgo de forma desagrupada.
- Alineamiento de los cambios normativos planteados en la actualización del Acuerdo SUGEF 2-10 y CONNASIF 14-21.
- Presentación al Comité de Riesgos de los resultados de los diferentes indicadores y toma de acuerdos en función a la exposición de riesgo determinada.

## RIESGO DE LIQUIDEZ

### Metodologías para la medición y evaluación de riesgos

- Evolución de los indicadores de calce de plazos a 1 y 3 meses, para moneda nacional, moneda extranjera y global.
- Medición de los niveles de volatilidad de los saldos de los ahorros vista para determinar la parte estable y la volátil para programar necesidades de liquidez.
- Cálculo y medición del ICL (índice de cobertura de liquidez) que mide la liquidez disponible para cumplir con las obligaciones a 30 días, manteniendo siempre niveles superiores a los estándares normativos.
- Por la naturaleza de la cooperativa se incluyen adicionalmente algunos indicadores internos propios de la entidad, mismos que han sido debidamente incluidos en la declaración de apetito al riesgo.
- Análisis de la concentración de las captaciones.

### Acciones de mitigación y control implementados

- Acompañamiento externo, así como mayor madurez interna, gestión del Comité de Inversiones y de Activos y Pasivos, en temas de colocación de inversiones a plazos que sean concordantes con las políticas internas y equilibrio entre rentabilidad y riesgo.
- Control estricto y escenarios sobre los vencimientos del activo y pasivo, así como de cualquier otra erogación importante con el fin de determinar necesidades o excesos para una adecuada gestión de riesgos.
- Control de metas para verificar el uso correcto del insumo de liquidez para hacer frente a la colocación.
- Revisión y monitoreo del comportamiento de indicadores de mercado y macroeconómicos que podrían afectar la liquidez.
- Relacionada con la gestión operativa propia de la liquidez, se han diseñado mecanismos de control para que tesorería mantenga estabilidad sobre las necesidades de desembolso de crédito.
- La madurez del Comité de Activos y Pasivos ha permitido dar profundidad de análisis y revisión en temas claves sobre el manejo de la liquidez y las inversiones, buscando el balance entre rentabilidad y riesgo, así como el análisis de otros temas.

## RIESGOS DE MERCADO

### Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos

- Se determina el Valor en riesgo del patrimonio por exposición a tasas para un periodo y nivel de confianza determinados.
- El margen de intermediación M4 y M4 ampliado son indicadores claves para el manejo de los principales componentes del balance general de la cooperativa y sus sucursales a los cuales se les da seguimiento constante.
- Se realiza un estudio del margen financiero de los productos de crédito con el fin de determinar acciones que a nivel comercial puedan realizarse para lograr el equilibrio entre rentabilidad y riesgos.
- Mensualmente se obtiene y procesa la información de la estructura de cotizaciones del tipo de cambio de las monedas de denominación de los activos y pasivos en la cooperativa.
- Se mide el producto entre la volatilidad del tipo de cambio en un horizonte mensual y un determinado nivel de confianza, determinando el porcentaje relacionado a Capital Base.
- Previo al proceso de planificación estratégica y con la regularidad que se requiera, la información sobre evolución de variables macroeconómicas nacionales e internacionales es estudiada y analizada para medir los posibles impactos a nivel interno.
- La evaluación del cambio en los precios de cotización de las inversiones se realiza bajo el método establecido en el SUGEF 3-06, para determinar el efecto en la exposición del capital, adicionalmente se estudian las condiciones de las entidades en las que se desea invertir.
- Se ha incorporado al proceso de evaluación de las inversiones el cálculo de la pérdida esperada calculada sobre el valor de las inversiones que, dependiendo del modelo de negocio, aplicaría a resultados o a capital.
- Se realizan análisis de estrés a los diferentes indicadores económicos determinando los posibles efectos a lo interno.

## Acciones de mitigación y control implementados

- Construcción de tableros con información en tiempo real, de fácil acceso y consulta para las áreas tomadoras de decisiones.
- Se desarrolla el proyecto de ciencias de datos denominado “eficiencia operativa”, con extracción de información interna para realizar comparativos sistémicos.
- Simulaciones y escenarios estresados y los posibles efectos a nivel interno
- Control de la aplicación de las políticas internas de la posición en moneda extranjera
- Madurez del Comité de Activos y Pasivos para el análisis de datos y toma de decisiones en relación a márgenes de intermediación, tratamiento de las inversiones, así como los efectos entre rentabilidad, liquidez y riesgo.
- Incorporación de análisis al Comité de Activos y Pasivos de condiciones específicas de los márgenes por producto que permitan una toma de decisiones oportuna.
- Monitoreo constante de los macroprecios
- Análisis del comportamiento de los principales competidores del mercado en cuanto a márgenes, tasas reales y crecimiento, donde se involucra al Comité Gerencial para la determinación de acciones a seguir.



## RIESGOS OPERATIVOS

### Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos

- Se integra conjunto de técnicas cualitativas y cuantitativas que permiten establecer el nivel de riesgo de los procesos de la Cooperativa.
- Esta metodología permite determinar la probabilidad de ocurrencia de los incidentes identificados y su impacto dentro de la organización, logrando establecer planes de acción, controles, sistemas y recursos adecuados y calificados para el desarrollo de las actividades de los procesos.
- La aplicación metodológica se realiza en conjunto con el dueño del proceso a evaluar y la persona encargada de riesgo operativo, considerando la aplicación de talleres de identificación del riesgo.
- A su vez esta gestión permite valorar la efectividad de las medidas de control existentes, considerando la calidad y el método de ejecución.
- Los resultados de las evaluaciones son conocidos por las jefaturas del proceso, la dirección gerencial correspondiente, así como por los órganos de control internos como Comité Gerencial, Comité de Riesgos y Órgano de Dirección.
- Se determina el riesgo legal que podría tener la cooperativa a través de la evaluación de procesos y la posible afectación que estos tendrían.
- Además, se proporciona la metodología para evaluación de riesgos a proveedores la cual es gestionada por el departamento de Servicios Administrativos en conjunto con el usuario responsable de gestionar la compra del bien o servicio para la cooperativa.
- Se incorpora la evaluación de riesgos a nuevos proyectos y servicios o productos que brinda la cooperativa.

## Acciones de mitigación y control implementados

- Establecimiento de la medición y seguimiento de los niveles de criticidad de procesos de la Cooperativa.
- Aplicación de las evaluaciones de riesgo operativo a procesos, nuevos proyectos, nuevos productos y casos de negocio y proyectos aprobados.
- Realizar el seguimiento periódico a los planes de acción propuestos.
- Apoyar a través del Comité de Riesgos para la adecuada gestión del riesgo operacional dentro de la organización.
- Adecuado registro y seguimiento de incidentes.
- Actualización de los procesos organizacionales para lograr el alineamiento.
- Madurez de áreas como Gobierno Corporativo, Continuidad de Negocios y Cumplimiento normativo que procuran las mejoras a los procesos más críticos de la cooperativa.
- Envío de XML según lo establece la regulación.
- Formación en cultura de riesgo



## RIESGOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

### Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos

- Alineamiento de la metodología de evaluación de riesgos operativos con los riesgos de seguridad de la información descritas en el apartado anterior.
- Diseño de fichas de la evaluación con base en COBIT.
- Recopilación de información relevante.
- Evaluación de los procesos de TI por experto en tecnologías de la información

### Acciones de mitigación y control implementados

- Seguimiento de la implementación del proceso APO12 Gestionar el riesgo de TI.
- Seguimiento a la implementación del EDM03 Asegurar la optimización del riesgo.
- Avance para buscar la definición del perfil de Riesgo de TI y los indicadores claves de medición.
- Avances en el reporte de información a TI sobre los riesgos de los procesos organizacionales que afectan las TI y viceversa.
- Específicamente en seguridad de la información, producto de alertas sobre uso incorrecto de plataformas y contraseñas se crean campañas informativas internas y externas buscando mayor conciencia en relación al manejo adecuado de las mismas.
- Campañas de formación interna sobre los pilares de seguridad de la información
- Capacitación a cuerpos directivos sobre riesgos de tecnologías y seguridad de la información.
- Revisión en conjunto con el personal responsable en TI y SI, de los diferentes aspectos que conforman el plan de trabajo de Gestión de Riesgos de TI con el fin de evidenciar oportunidades de mejora y crear una base sobre la cual ir generando análisis comparativos de estado con respecto a dichas oportunidades.
- Desarrollo, aprobación y publicación de documentación normativa y operativa relacionada con la Gestión de Riesgos de TI.

## RIESGOS DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

### Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos

- Considerando como base lo indicado en el Acuerdo CONASSIF 12-21, se logra la mejora continua de la metodología de medición del riesgo sujeto fiscalizado, completando una nueva evaluación, con seguimiento a planes de acción, que tienen ya establecidos responsables y fechas de conclusión.
- Aplicación mensual del proceso de calificación de riesgo cliente según los factores indicados en el Acuerdo CONASSIF 12-21.
- Actualización y depuración constante de la herramienta automática de seguimiento de las alertas emitidas por los sistemas internos con el fin de prevenir que la cooperativa sea utilizada para fines ilícitos.
- A través de la Oficialía de Cumplimiento Corporativa se vela por el adecuado cumplimiento de los lineamientos establecidos de la Ley 7786 y su normativa Conexa.
- Aplicación de capacitación diferenciada a grupos de trabajo de la cooperativa con el fin de buscar el fortalecimiento en la gestión institucional del riesgo de legitimación de capitales.
- Alineamiento de las políticas relativas a legitimación de capitales con las políticas de productos internos.
- En el 2022 se lleva a cabo un nuevo proyecto y acompañamiento con expertos en el tema para revisar la calibración de la metodología de medición de riesgo de cliente con el fin de contar con el sustento estadístico para realizar los ajustes correspondientes.

## Acciones de mitigación y control implementados

- Aplicación y actualización de la política conozca a su asociado (cliente).
- Aplicación y actualización de la política conozca a su colaborador.
- Aplicación del registro de proveedores.
- Política conozca a su desarrollador (unidad de vivienda).
- Seguimiento oportuno de las alertas de monitoreo al nivel transaccional de los asociados.
- Actualización de manuales y reglamentos.
- Capacitación constante y diferenciada.
- Unidad de soporte de cumplimiento con dependencia de la Dirección Comercial para dar seguimiento a las alertas y actualización de expedientes.
- Proyecto de calibración de la matriz riesgos de cliente.
- Acompañamiento de persona experta e independiente para revisión de temas como matriz, políticas, procedimientos, entre otros.



## RIESGO REPUTACIONAL

### Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos

La metodología está enfocada a los principales grupos de interés relacionados directamente a la cooperativa, los cuales son:

- Colaboradores
- Proveedores
- Acreedores mayoristas
- Asociados separados por:
  - Deudores
  - Depositantes

Esta forma de medición permite calcular diferentes índices para las principales actividades de la cooperativa, de modo que permita tomar acciones concretas.

### Acciones de mitigación y control implementados

- Encuestas en línea sobre satisfacción.
- Monitoreo y atención constante a consultas de redes sociales.
- Creación de BLUE como asistente virtual para atención oportuna de consultas.
- Capacitación y concientización.
- Inclusión en la estrategia institucional de un indicador reputacional.
- Segunda medición del proyecto “La voz del asociado”.
- Medición del indicador PNP (promotores netos).

## RIESGO PAÍS

### Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos

- Control constante de los indicadores macroeconómicos nacionales e internacionales, además de la evaluación de los efectos que las variaciones puedan causar en la cooperativa.
- Inclusión de variables relacionadas con la salud pública (Pandemia).
- Tendencias tecnológicas.
- Tendencias macroeconómicas.

### Acciones de mitigación y control implementados

- Apoyo de expertos en temas concretos.
- Asesorías y control.
- Análisis de las implicaciones en los cambios normativos y legales.
- Determinación de efectos sobre los principales indicadores ante la proyección financiera y definición de estrategia.

## RIESGO GRUPO O CONGLOMERADO

### Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos

- Seguimiento de los principales indicadores financieros de cada una de las empresas.
- Aplicación del cálculo de la probabilidad de insolvencia o de pérdida desarrollado bajo el nombre de KMV – Merton (Kealhofer-McQuown-Vasicek-Merton).

### Acciones de mitigación y control implementados

- Control de los estados financieros de las subsidiarias.
- Monitoreo de los principales indicadores financieros de las subsidiarias.
- Implementación de mejoras a sistema contable en subsidiarias.
- Modificación de las estructuras y el funcionamiento de cada subsidiaria a fin de adaptarla a las necesidades del mercado que atiende.

## RIESGO ESTRATÉGICO

### Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos

La metodología está enfocada en la aplicación del modelo PESTAL que evalúa los siguientes factores:

- Políticos
- Económicos
- Sociales
- Tecnológicos
- Ambiental
- Legal

### Acciones de mitigación y control implementados

- Implementación dentro de la estrategia de acciones que logren mitigar los impactos identificados.
- Seguimiento a las MCI.
- Proceso de rendición de cuentas.
- Presentación de informes relacionados a Riesgo Estratégico.
- Envío de información a las áreas de gestión estratégica para su debido seguimiento.
- Validación de los escenarios estratégicos y financieros y su efecto en los principales indicadores.

## RIESGO SOCIAL Y AMBIENTAL

### Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos

- Se procede a realizar la primera evaluación diagnóstico con la herramienta SARAS (Sistema de administración del riesgo social y ambiental).
- Establecimiento formal de procedimientos para la medición del riesgo social y ambiental.

### Acciones de mitigación y control implementados

- Diagnóstico inicial de evaluación SARAS.  
Formalización del procedimiento de medición.
- Creación de productos verdes.
- Eventos bandera azul.
- Matriculados con el proceso de descarbonización.
- Hogares de colaboradores bandera azul, así como más sucursales.
- Acompañamiento interno a colaboradores que así lo requieran a personas certificadas en la ISO 22222 Planificación de finanzas personales.

## LOGROS OBTENIDOS DURANTE EL 2022

- Logramos un mayor alcance durante este año con el apoyo del Órgano de Dirección, la Alta Gerencia y el Comité de educación un proceso de capacitación en cultura de riesgos con un alcance mayor que años anteriores.

| Capacitaciones cultura de riesgos   | Modalidad       | Participantes | Público meta   |
|---|-----------------|---------------|--|
| Conceptos generales de riesgos  | Aula Virtual    | 108           | Plataforma de servicio   |
| Conceptos generales de riesgos operativo                                      | Aula Virtual    | 92            | Plataforma de servicio   |
| Taller 1: Formación sobre el proceso de gestión operativo (Cultura de Riesgo) | Virtual / Teams | 153           | Órgano de Dirección / Comité de Vigilancia / Comité de Educación / Jefaturas y procesos claves |
| Taller 2: Formación sobre el proceso de gestión operativo (Cultura de Riesgo) | Virtual / Teams | 131           | Órgano de Dirección / Comité de Vigilancia / Comité de Educación / Jefaturas y procesos claves |
| Taller 3: Formación sobre el proceso de gestión operativo (Cultura de Riesgo) | Virtual / Teams | 135           | Órgano de Dirección / Comité de Vigilancia / Comité de Educación / Jefaturas y procesos claves |
| Taller 4: Formación sobre el proceso de gestión operativo (Cultura de Riesgo) | Virtual / Teams | 138           | Órgano de Dirección / Comité de Vigilancia / Comité de Educación / Jefaturas y procesos claves |
| Taller de Lego Serious Play (Cultura de riesgo)                               | Presencial      | 30            | Dueños de procesos críticos  |
| Talleres de riesgo / Estratégico  | Presencial      | 33            | Alta Gerencia / Jefaturas de procesos críticos / Vigilancia y Consejo (Comité de Riesgos)      |
| Gestión de riesgos para cuerpos directivos                                    | Virtual / UCR   | 18            | Órgano de Dirección / Comité de Vigilancia / Jefaturas y procesos claves                       |

- Se realizó una mejora a la declaración de apetito al riesgo, a través de una herramienta estadística, incorporando variables macroeconómicas e internas que puedan determinar su comportamiento y con una metodología que es revisable al menos 2 veces al año.
- Siendo congruentes y responsables con nuestros principios cooperativos y con nuestro compromiso con el ambiente, realizamos un diagnóstico de la gestión del riesgo social y ambiental alineado a la metodología SARAS con la intención de continuar ejecutando al menos una revisión anual sobre este tema.
- Se realizó el envío exitoso de los avances en implementación de los cambios en la normativa SUGEF 3-06 Reglamento sobre la suficiencia patrimonial de entidades financieras el informe correspondiente a la primera aproximación del cálculo correspondiente al reglamento 1-21 Reglamento sobre el cálculo de estimaciones crediticias.
- Durante la segunda mitad del 2022 hemos trabajado para identificar el impacto de la entrada en vigencia del acuerdo SUGEF 24-22, este trabajo se mantendrá para el 2023.
- A finales de enero 2022 se nombra el gestor de riesgos tecnológicos, generando gran valor y apoyo a la gestión de riesgos operacionales enfocados a TI y siendo generador de valor técnico en los comités de riesgos, tecnología y seguridad de la información, gerencial y Órgano de Dirección.
- La matriz de calificación de riesgo cliente fue revisada y actualizada validando información de ciencias de datos y criterio experto para lograr una calificación de asociados acorde a cada perfil de cliente.