

# INFORME DE RIESGOS

## Período 2017



## Contenido

INTRODUCCION	2
RIESGOS OBJETO DE GESTION	3
PRINCIPIOS Y POLITICAS DE GESTION DE RIESGOS	4
ESTRUCTURA PARA GESTION DE RIESGOS	5
METODOLOGIAS PARA GESTION DE RIESGOS	
Metodología de riesgo crediticio	7
Metodología de riesgo de mercado	8
Metodología de riesgo de liquidez	9
Metodología de riesgo operativo	9
Metodología de riesgo de tecnologías de información	10
Metodología de riesgo legal	10
Metodología de riesgo de reputación	10
Metodología de riesgo país	10
Metodología de grupo conglomerado	10
Metodología de riesgo de legitimación de capitales	11
AVANCES EN LA GESTION DE RIESGOS	13
ACCIONES Y CONTROLES DE MITIGACION	
Riesgo de crédito	16
Riesgo de mercado	17
Riesgo cambiario	17
Riesgo de precio	17
Riesgo de tasas	17
LOGROS OBTENIDOS	21

## INTRODUCCION

La actividad financiera tal cual la conocemos data de tiempos antiguos y ha evolucionado a través del tiempo y las circunstancias. Hoy en día esta actividad se realiza alrededor del mundo y es un potenciador de las economías locales, nacionales y globales.

En el mercado nacional existen diversos participantes en esta actividad, entre ellos bancos del estado, bancos privados; algunos de ellos transnacionales; financieras, mutuales, cooperativas de ahorro y crédito entre otras.

Estos actores formales de la economía se rigen por sanas prácticas de gestión y marcos regulatorios internacionales y locales con el fin de garantizar su accionar transparente, que permita un crecimiento sostenido y rentable para sus socios e inversionistas.

Credecoop, R.L. a través de sus veintidós años de gestión ha venido incorporando todas estas sanas prácticas de gestión y normativas prudenciales emanadas por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) las cuales son aplicadas por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) con el fin de asegurar a sus asociados e inversionistas una gestión eficiente dentro de los estándares requeridos.

Dentro de toda esta gama de sanas prácticas se encuentra la gestión integral de riesgos, proceso a través se identifica, mide, evalúa, monitorea, controla, mitiga y comunica los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesta dentro de su rol de negocio financiero.

El presente documento describe los tipos de riesgo que Credecoop R.L. gestiona a través de su gobierno corporativo, buscando en todo momento mantener niveles de riesgo claramente identificados y gestionados, afín de afirmar su solvencia, crecimiento y rentabilidad.

## RIESGOS OBJETO DE GESTION

Dentro de su marco de gestión integral de riesgos, Credecoop, R.L. aplica lo normado en su reglamento interno así como lo contenido en el acuerdo SUGEF 2-10 “Reglamento sobre la gestión integral de riesgos”. Este proceso es formal dado que cuenta con la aprobación y respaldo del Consejo de Administración, integral en razón de abarcar todos los riesgos tipificados en la normativa referida y continuo por ser un proceso ininterrumpido y permanente.

Los tipos de riesgo que Credecoop R.L. gestiona son los que se detallan a continuación:

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

**Riesgo País:** Riesgo que se asume al mantener o comprometer recursos en algún país extranjero.

**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.

**Riesgo de tasas de interés:** Es la posibilidad de que se produzcan cambios adversos en las condiciones financieras de Credecoop ante fluctuaciones adversas en la tasa de interés.

**Riesgo de tipo de cambio:** Posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de variaciones en el tipo de cambio.

**Riesgo de liquidez:** Es la posibilidad de una pérdida económica debido a la escasez de fondos que impediría cumplir las obligaciones en los términos pactados.

**Riesgo operativo:** Posibilidad de sufrir pérdidas económicas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.

**Riesgo de Tecnologías de Información (TI):** El riesgo de TI es la posibilidad de pérdidas económicas derivadas de un evento relacionado con el acceso o uso de la tecnología, que afecta el desarrollo de los procesos del negocio y la gestión de riesgos.

**Riesgo Legal:** Es la posibilidad de pérdidas económicas debido a la inobservancia o aplicación incorrecta o inoportuna de disposiciones legales o normativas, instrucciones emanadas de los organismos de control o sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas y a la falta de claridad o redacción deficiente en los textos contractuales.

**Riesgo de Reputación:** Es la posibilidad de pérdidas económicas debido a la afectación del prestigio de Credecoop R.L., derivadas de eventos adversos que trascienden a terceros, incluyendo el Riesgo de Legitimación de Capitales.

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

**Riesgo de Conglomerado y grupo financiero:** Es la posibilidad de pérdidas económicas debido al traslado no esperado de riesgos producto de la interdependencia entre la Credecoop y el resto de empresas integrantes del grupo o conglomerado.

PRINCIPIOS Y POLITICAS DE GESTION DE RIESGOS

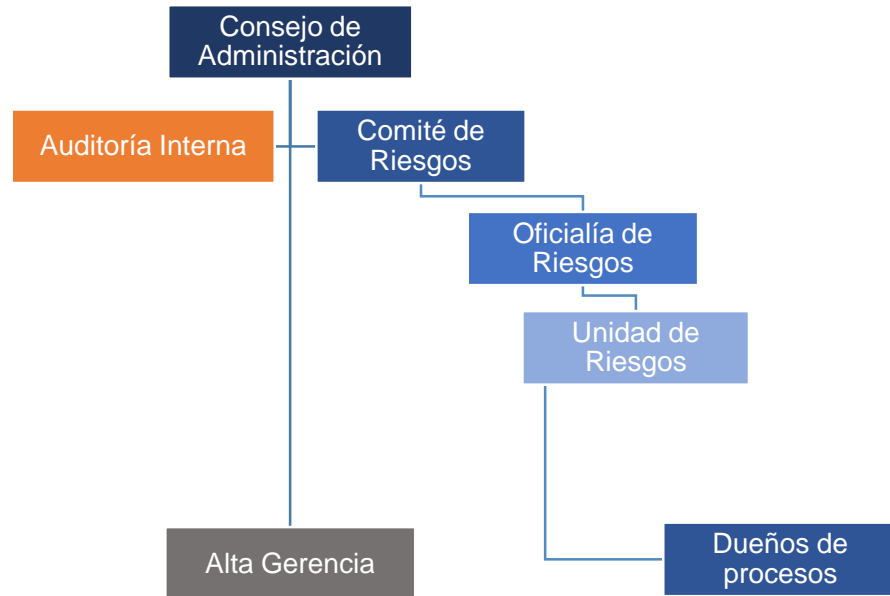
Credecoop, R.L. incluye dentro de su actividad cotidiana su proceso de gestión integral de riesgos, en el entendido que su actividad de negocio conlleva la existencia de riesgos propios de su naturaleza.

En el entendido que el riesgo siempre está presente, la gestión de identificación, medición, evaluación, monitoreo, control, mitigación y comunicación es también permanente, a través de los siguientes principios y políticas empresariales:

1. **Compromiso de la dirección:** El Consejo de Administración es consciente de su rol y responsabilidad primordial para gestionar de manera adecuada los riesgos del negocio.
2. **Estructura de gestión:** En razón de lo anterior provee las condiciones y estructuras necesarias para su correcta ejecución.
3. **Cultura de Riesgos institucional:** Promueve la existencia y promulgación de una cultura de gestión de riesgos que fluye a todos los niveles de la cooperativa.
4. **Marco normativo institucional:** Las políticas de gestión de riesgos tienen como común denominador minimizar las pérdidas probables.
5. **Independencia:** El Consejo de Administración garantiza independencia de la unidad y oficialía de riesgos de los procesos de negocio apoyando su gestión.
6. **Líneas de defensa:** La gestión de riesgos es transversal en toda la organización gestionada por las líneas de defensa claramente definidas.
7. **Supervisión:** La gestión de riesgos es evaluada de manera permanente por la auditoría interna y de manera anual por firmas de auditoría externa para garantizar su efectividad.
8. **Comunicación:** Las responsabilidades de gestión de riesgos son debidamente comunicadas y evaluadas en su accionar por la Alta Gerencia quien es responsable de determinar aspectos de mejora.
9. **Evaluación de elementos de cálculo:** Se evalúan las metodologías y modelos de gestión de riesgos existentes para determinar su efectiva operación.
10. **Límites de tolerancia:** El Consejo de Administración declara su apetito al riesgo y comunica sus límites de tolerancia así como las acciones contingentes en caso de escenarios adversos.
11. **Función conjunta:** Los comités técnicos y el control interno son asesores del Consejo de Administración y colaboran de manera prospectiva en gestión de riesgos.
12. **Toma de decisiones informada:** El Consejo de Administración toma sus decisiones empresariales con conocimiento de los tipos y niveles de riesgo que enfrenta en pos de lograr sus metas estratégicas.

ESTRUCTURA PARA GESTION DE RIESGOS

Para ejecutar la gestión integral de riesgos Credecoop R.L. dispone de la siguiente estructura funcional:



Esta organización funcional claramente separa la función de riesgos de las líneas de mando de negocio con el fin de asegurar su independencia.

Se identifican las tres líneas de defensa, dueños de procesos como primera línea, función de riesgos como segunda línea y el control interno representado por la auditoría interna como tercera línea.

El Consejo de Administración se retroalimenta de las recomendaciones que el Comité de Riesgos realiza basado en el trabajo de gestión que dirige la Oficialía de Riesgos y en los informes generados de la unidad de riesgos respecto a los niveles de riesgo asumidos en el giro del negocio, identificados y reportados por los distintos dueños de procesos dispersos en toda la organización.

De las recomendaciones recibidas el Consejo de Administración define su apetito al riesgo y direcciona a la Alta Gerencia para que implemente las directrices que se deriven del análisis de las propuestas de gestión de riesgos recomendadas.

La auditoría interna, dentro de su plan aplica planes de revisión periódicos e informa al Consejo de Administración de los puntos de mejora de la gestión integral de riesgos para que se coordine a partir del Comité de Riesgos las acciones necesarias para fortalecer este proceso.

A través de estos ciclos de gestión se aseguran los flujos de comunicación para administrar los eventos de riesgo institucionales y la revisión del proceso de manera permanente.

# Metodologías



## METODOLOGIAS PARA GESTION DE RIESGOS

Credecoop R.L. ha desarrollado metodologías para realizar su gestión integral de riesgos, las cuales cuentan con la aprobación del Comité de Riesgos y del Consejo de Administración.

Estas metodologías han sido diseñadas en función a la complejidad y tamaño de la cooperativa y han tenido como referencia estándares internacionales sobre gestión de riesgos.

Para asegurar su vigencia, las metodologías utilizadas así como los modelos de riesgo son actualizadas cada año o toda vez que por cambios normativos sea necesario realizar ajustes a la metodología utilizada.

A continuación se detallan las metodologías aprobadas que son utilizadas en la gestión integral de riesgos:

### Metodología de riesgo crediticio

Para efectos de gestionar el riesgo crediticio se aplican metodologías para mitigar su probabilidad así como su impacto.

En el apartado de probabilidad se aplica en el análisis de crediticio se calcula el riesgo crediticio del solicitante aplicando escenarios de estrés en la tasa de interés y en el tipo de cambio.

Adicionalmente se integran dentro del análisis aspectos cualitativos del solicitante y la actividad económica a financiar, así como su calificación histórica de pago.

Para medir el impacto del riesgo crediticio en el capital del negocio se utiliza **la metodología IRB (Internal Rating Based approach)** mediante la cual se calcula el requerimiento de capital por riesgo crediticio. Esta metodología tiene su base en Basilea II y en el acuerdo SUGEF 3-06.

También se utiliza la **metodología LGD (Loss Given Default)** para cuantificar la pérdida esperada de la cartera de créditos otorgada, esto en función al marco regulatorio acuerdo SUGEF 1-05 "Reglamento para la calificación de riesgo de deudores".

Para realizar análisis prospectivos y de estrés se aplican escenarios de transición de riesgo a la cartera existente, utilizando **la metodología VAR (value at Risk)** con la cual se establece el valor estimado de incremento en las pérdidas de cartera de créditos (estimación) basado en la probabilidad de ocurrencia y su impacto.

Para lo anterior se consideran las distorsiones de la calificación de riesgo respecto de las condiciones internas actuales del deudor, además de la tendencia natural de morosidad mostrada por el deudor.

Complementariamente se realizan análisis de cartera de créditos a través de la **conformación de portafolios**, agrupando segmentos de cartera por características específicas tales como moneda, coeficiente de endeudamiento, concentración, cosechas crediticias y perfiles personales de deudores (género, edad y estado civil).



## Metodología de riesgo de mercado

En lo que respecta a riesgos de mercado, se valorizan riesgos a cambios adversos en las condiciones de negociación relativos a precios de instrumentos bursátiles, negociaciones que involucren la conversión de monedas y negociaciones de activos y pasivos susceptibles a tasas de interés.

### Metodología para riesgo de precio

Para cuantificar la pérdida de valor de instrumentos que se mantienen en un portafolio de inversión se utiliza la **metodología denominada “Valor en Riesgo” (VaR)**.

Esta metodología permite predecir la pérdida esperada de portafolio en un horizonte de tiempo dado con base en la variación histórica de precios de cada instrumento analizado y determinar su afectación patrimonial, con base en lo establecido en la normativa SUGEF 3-06.

Adicionalmente permite cuantificar la pérdida no esperada por cada título con base en la correlación histórica de sus vectores.

Debido al alto valor que se puede mantener en instrumentos susceptibles a cambios de mercado la cuantificación de pérdidas probables es calculada y monitoreada de manera permanente.

### Metodología para riesgo cambiario

Para medir el riesgo de pérdidas por variaciones adversas en tipos de cambio se utiliza la técnica de sensibilización de la exposición de la Posición Monetaria neta ante cambios en el valor de la divisa.

Usando la **metodología VaR** se calcula la varianza del precio interanual de la divisa y su afectación al valor expuesto. Con esto se cuantifica la pérdida esperada.

Como factor de estrés se le aplica el porcentaje de expectativa de cambio del precio en un horizonte de 12 meses, cuantificándose así el valor de la pérdida no esperada.

### Metodología para riesgo de tasas de interés

El riesgo ligado a tasas de interés se determina mediante la sensibilización de la duración de las tasas activas y las tasas pasivas con relación a los cambios intermensuales de 12 meses de las tasas activas y pasivas.

La **metodología de duración** permite identificar la madurez de los flujos de duración de activos y pasivos expuestos a cambios en las tasas de interés de mercado, utilizando la tasa básica pasiva para colones y la tasa libor a 3 meses plazo como referencia en moneda extranjera y está ligada a la normativa SUGEF 24-00 “Reglamento para juzgar la situación económica – financiera de entidades fiscalizadas”.

Para cuantificar la pérdida esperada se aplican escenarios de cambio en el costo de los pasivos y en el rendimiento del activo.

## Metodología de riesgo de liquidez

Para medir el riesgo de liquidez se utilizan diversas técnicas que permiten programar de manera prospectiva los flujos de efectivo, las cuales se detallan a continuación:

<b>Índice de cobertura de liquidez</b>	<b>Vencimientos ajustados por volatilidad</b>	<b>Indicadores y pruebas de estrés a flujos proyectados</b>
Se calcula con base en lo estipulado en el acuerdo SUGEF 17-13.	Se calcula con base a lo estipulado en el acuerdo SUGEF 24-00.	Se calcula con base a la metodología interna contemplando el cumplimiento de indicadores de cobertura de liquidez desde 1 hasta 360 días aplicando escenarios de estrés dinámicos.
Considera la recuperación contractual de activos ponderados por tipo de emisor así como los flujos esperados de ingresos ponderados por tipo y las erogaciones ponderados por tipo, aplicando escenarios de estrés.	Se calcula la cobertura de los activos sobre los pasivos agrupando las recuperaciones de activo y los vencimientos de pasivo en bandas de tiempo, sensibilizando el vencimiento pasivo por volatilidad.	Incluye indicadores de riesgo de concentración de recursos por inversionista, operaciones de crédito y emisores de portafolio, así como relaciones de distribución de la captación de mediano y largo plazo respecto de la captación total.
Este cálculo se realiza de manera diaria y se reporta de manera mensual a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).	Este cálculo se realiza y se reporta de manera mensual a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).	De la combinación de resultados se obtiene el nivel de riesgo de liquidez, calculable para una fecha específica en un horizonte de 360 días.

Para cuantificar el impacto económico se calcula las exposiciones de liquidez y se multiplican por el costo de reposición del valor descubierto por el periodo de la exposición.

## Metodología de riesgo operativo

Su gestión se basa en el marco de gestión interno el cual tiene como base el acuerdo SUGEF 18-16 “Reglamento para la gestión de riesgo operativo” y consiste en la identificación, medición, categorización y tratamiento de eventos de riesgo potenciales por cada proceso y subproceso de negocio, utilizando la metodología de medición de probabilidad por impacto.

Adicionalmente se registran y cuantifican los incidentes registrados por proceso y subproceso de negocio, su afectación contable y las medidas correctivas aplicadas.

Para la valorización del impacto del riesgo operativo en el patrimonio se utiliza el método de indicador básico que consta en el cálculo de la exigencia de capital basada en una proporción fijada por Basilea (factor alfa = 15%) del promedio de los últimos tres años de los ingresos brutos anuales positivos.

### Metodología de riesgo de tecnologías de información

Para la gestión del riesgo de tecnologías de información se utiliza la metodología de gestión de riesgo operativo descrita anteriormente, esto implica la identificación, medición, categorización y tratamiento de eventos de riesgo potenciales e incidentes registrados en cada subproceso que integra el proceso de negocio “tecnologías de información”

Adicionalmente se usa como referencia los procesos de Cobit 5 EDM03 “Asegurar la optimización del riesgo” y APO12 “Gestionar el riesgo de TI”.

### Metodología de riesgo legal

Se utiliza la metodología Balanced Score Card a través de la cual se categorizan las exposiciones de riesgo por eventos ligados a contratos, demandas, juicios y sanciones a los que se encuentre expuesto Credcoop.

Para medir el valor en riesgo se establece el valor monetario expuesto de cada ítem y el nivel de probabilidad de su ocurrencia basado en la existencia y calidad de mitigadores, referencia histórica y juicio experto.

### Metodología de riesgo de reputación

En la gestión de riesgo de reputación se utiliza la metodología Balanced Score Card en la cual a través de la medición de variables cualitativas tales como calificación de satisfacción de clientes, gestión de quejas, gestión del gobierno corporativo, rotación de personal, clima organizacional, membresía entrante y saliente, innovación en productos y aporte a causas sociales y medio ambiente.

### Metodología de riesgo país

Se determina que no existe exposición al Riesgo País de acuerdo con la definición indicada en el acuerdo de SUGEF 2-10 “Reglamento Sobre la Administración Integral de Riesgos”.

El principal análisis que se centra en la situación macroeconómica nacional, análisis del entorno internacional y seguimiento a las calificaciones de riesgo país.

### Metodología de grupo conglomerado

Se determina que no existe exposición al Riesgo de grupo conglomerado de acuerdo con la definición indicada en el acuerdo de SUGEF 2-10 “Reglamento Sobre la Administración Integral de Riesgos”.

### Metodología de riesgo de legitimación de capitales

Se utiliza un enfoque basado en el perfil y nivel de riesgo individual, definido por medio de la Metodología para la Clasificación de Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo de los Clientes definida en la normativa SUGEF 12-10.

Para la definición del perfil de riesgo se aplican 21 criterios de calificación para asignar el nivel de riesgo individual.

Para medir el riesgo institucional se utiliza una metodología de Balanced Score Card donde valoran variables cualitativas tales como porcentaje de asociados consultados por autoridades, matriz self check list de cumplimiento de normativa 12-10.

# Avances en la gestión



## AVANCES EN LA GESTIÓN DE RIESGOS

En el ámbito normativo prudencial durante el periodo 2017 se registraron cambios e implementaciones importantes, la mayoría relacionados con el fortalecimiento de las buenas prácticas en materia de gobierno corporativo y gestión de riesgos.

Estos cambios obedecen a un replanteamiento del quehacer financiero a nivel nacional e internacional en donde la filosofía de supervisión prescriptiva tradicional está en proceso de cambio de modo que la gestión basada en riesgos es una tendencia que debemos adoptar.

El cuerpo directivo es consciente de importancia que reviste la administración integral de riesgos en la dinámica operativa y estratégica de Credcoop. R.L.

En virtud de lo anterior durante el periodo 2017; dentro de los avances y acciones en la gestión de riesgos; resalta el hecho del proceso de formación integral a los miembros del Consejo de Administración y comités técnicos de apoyo.

A través de este proceso se integra la gobernanza con el componente de gestión de riesgos, creando así una línea de pensamiento empresarial que basa sus decisiones en el conocimiento del nivel de riesgo al que expone la institución en pos de alcanzar sus metas de negocio.

Como resultado de este esfuerzo se cuenta con un órgano directivo más familiarizado con toda la temática de gestión de riesgos generando valor en su gestión directiva.

Adicionalmente se dio acompañamiento al Consejo de Administración en materia de implementación de cambios resultantes del acuerdo SUGEF 16-16, no solamente en lo correspondiente a la gestión de riesgos sino en todo su alcance.

Complementando lo anterior se realizaron sesiones de capacitación a todo el personal para fomentar la cultura de gestión de riesgos y que comprendan su rol participativo en las líneas de defensa en que se ubiquen.

Continuando con la línea de gobierno corporativo se actualizaron los manuales y reglamentos de riesgo incorporando los cambios y ajustes necesarios para mantener su vigencia.

Así mismo en coordinación con el Comité de Educación se inició un proceso de formación a los asociados delegados en materia de gobierno corporativo y riesgos, de modo tal que este importante segmento asociativo tenga un panorama más amplio respecto de lo que implica la dirección empresarial bajo las sanas prácticas y que a su vez evalúen las responsabilidades que implica ser directivo en caso que analicen su postulación para el cargo.

Operativamente se aplicó análisis de back testing a los modelos de riesgo de la entidad para determinar aspectos de calibración que permitan mayor precisión en sus cálculos.

Se dio valor agregado al negocio en el análisis de cambios e implementaciones de nuevos productos y procesos de modo tal que tanto el área de negocio proponente como el ente aprobador; Consejo de Administración; conocieran de antemano el nivel de riesgo expuesto.

Dentro del proceso de fiscalización de la tercera línea de defensa, se ejecutaron pruebas de auditoría para validar la gestión de riesgo y se atendió las recomendaciones de mejora emitidas. De la misma manera se actuó con respecto a la evaluación externa de riesgos practicada por el Despacho Carvajal & asociados.

Siguiendo las recomendaciones de esta firma de auditoría externa iniciamos con el proceso de automatizar de manera paulatina todos nuestros modelos de riesgo, comenzando con el modelo de riesgo operativo (ROPE) el cual se desarrolló de manera interna.

En esta misma línea se aplicó mapeos de riesgo operativo por procesos críticos para gestionar el riesgo operativo de manera prospectiva en su fase de eventos. Para lo anterior se organizó internamente un grupo de gestión de riesgo operativo el cual está integrado por personal de cada área operativa. Su designación tiene como objetivo crear liderazgos identificados en cada área de negocio, permitiendo un mejor ordenamiento de la primera línea de defensa.

En materia de capacitación externa se recibió formación en el tema de Cobit 5, específicamente en lo correspondiente a la implementación de los procesos EDM03 y APO12 los cuales se encuentran dentro del grupo de procesos a implementar empresarialmente según el acuerdo Sugef 14-17.

# Acciones y controles de mitigación





## ACCIONES Y CONTROLES DE MITIGACION

De manera cotidiana, durante el período 2017 la gestión de riesgos fue ejecutada conforme al plan operativo aprobado por el Consejo de Administración el cual se alineó a los requerimientos planteados en las diferentes normativas relacionadas a la gestión integral de riesgos.

En lo que respecta a acciones de mitigación, en primera instancia se calculó de manera periódica el perfil de riesgo institucional, identificando los distintos niveles de riesgo a los cuales se expuso la cooperativa durante el año y se realizaron las recomendaciones pertinentes con el fin de mitigar los diferentes niveles y tipos de riesgo gestionados.

Puntualmente se realizaron las siguientes acciones de mitigación y control para cada riesgo relevante:

## Riesgo de crédito

- I. Se realizaron análisis de cartera de créditos aplicando las metodologías descritas en el presente documento para identificar y recomendar al Consejo de Administración estrategias de gestión del riesgo relacionado a:
  - a. Morosidad observada y potencial
  - b. Transición del costo por incobrabilidad
  - c. Concentración de cartera de créditos
  - d. Niveles de riesgo por cosechas y portafolios
- II. Se brindó capacitación al personal de créditos en lo que respecta a las normativas relacionadas a gestión de carteras crediticias con el objetivo de fortalecer dentro del proceso de negocio crediticio lo concerniente a las implicaciones normativas relativas al riesgo crediticio y al riesgo operativo dentro del proceso ejecutorio.
- III. Se brindó capacitación a los miembros del Consejo de Administración y al comité de créditos para fortalecer su gestión comercial con elementos de gestión de riesgos.
- IV. En gestión operativa se aplicó los análisis de riesgo a cada solicitud de crédito estresando su capacidad de pago. Adicionalmente se le dio seguimiento al alcance de la meta de crecimiento, rendimiento y calidad de cartera de créditos.
- V. En apoyo a la gestión de cobro administrativo se elaboraron informes que les permitió sensibilizar los indicadores CAMELS en función a la recuperación de operaciones.
- VI. También se logró concientizar a la administración de la necesidad de fortalecer el área de cobros por cuanto se amplió en personal del departamento en una persona adicional.

## Riesgo de mercado

En cuanto a las acciones de mitigación de riesgos de mercado se procedió de la siguiente manera:

### Riesgo cambiario

Se calculó de manera diaria el resultado económico de la variación del tipo de cambio y su afectación al resultado del negocio. De manera complementaria se brindó apoyo al área financiera en la definición de los límites de posición monetaria requerido por el Banco Central de Costa Rica.

Para lo anterior se crearon escenarios de variación de las diferentes variables, calculando con esto una posición monetaria alineada con el apetito al riesgo cambiario.

Mensualmente se crearon registros históricos de variación del tipo de cambio para un mes y para 250 días con el objetivo de utilizar estos datos históricos en la proyección del tipo de cambio y con esto el valor en riesgo por variación del precio de la divisa.

De los análisis respectivos se derivaron conclusiones y recomendaciones al Comité de Riesgos y Consejo de Administración en materia cambiaria en la cuales primordialmente se invita a evitar posiciones especulativas.

### Riesgo de precio

Se calculó de manera mensual el resultado económico de la variación de los vectores de los títulos susceptibles a las variaciones de mercado con lo que se evidenció las variaciones de capital por título respecto de su valor de adquisición. Adicionalmente se calculó las pérdidas proyectadas por título en función a las variaciones observadas.

Con esta información se alerta a la administración acerca de los títulos que no debe utilizar en razón de las pérdidas observadas o potenciales, o en caso contrario cuando se registran ganancias de capital se recomienda que sean negociados aquellos títulos que registran o podrán registrar ganancias de capital, siempre y cuando los indicadores de calce plazos lo permita y que el costo de reposición sea inferior al beneficio de su liquidación.

### Riesgo de tasas

Mensualmente se calculó las tendencias de rendimiento del activo productivo y el costo del pasivo así como la evolución del margen de intermediación, reportando el cumplimiento de su límite de tolerancia. De manera prospectiva se calcula de manera mensual la variación esperada del rendimiento del activo y el incremento esperado del costo así como el valor de la afectación en el margen.

Adicionalmente se calcula e informa al Comité de riesgos acerca del cambio en la duración de la captación y la duración medida por brechas según la metodología CAMELS.

## Riesgo de liquidez

En la gestión del riesgo de liquidez se calculó de manera diaria el Indicador de Cobertura de Liquidez (ICL) y se verificó su cumplimiento tanto en escenario normal como en escenario estresado.

De manera mensual se calculó la cobertura de liquidez segmentada por bandas de tiempo ajustada por volatilidad. Con lo anterior se determinó el calce de plazos y su transición reportado al Comité de Riesgos adicionando las recomendaciones respectivas.

Como tercer control se calculó la liquidez operativa con escenarios de estrés proyectado de manera mensual desde uno y hasta 360 días. De este punto se reporta al Comité de Riesgos el nivel de riesgo por moneda en función a los resultados de los indicadores medidos así como la programación de vencimientos pactados de pasivo.

Colateralmente se mide la volatilidad de la captación a plazo por moneda para determinar el porcentaje de vencimientos no renovados y el ingreso de nuevas inversiones.

## Riesgo operativo y de tecnologías

Se realizaron mapeos de riesgos por procesos y subprocesos y se incluyeron en la matriz correspondiente para determinar el riesgo inherente y definir las acciones mitigadoras con los dueños de los procesos analizados para llevar estos eventos de riesgo a niveles aceptables dentro de un contexto de costo – beneficio, en función al apetito al riesgo empresarial.

Adicionalmente se reportó de manera trimestral al Consejo de Administración acerca de los incidentes más relevantes presentados en materia operativa y sus respectivas recomendaciones.

En el caso de tecnologías de información se presentó ante el comité de tecnologías el resultado del mapeo de riesgos realizado así como de los mitigadores recomendados para su tratamiento. Además se realiza una revisión de incidentes reportados a la mesa de ayuda (HELP DESK) de manera trimestral para determinar que procesos de negocio generan más incidentes, que tipo de incidentes y cuánto tiempo se destinó por parte de tecnologías para su atención.

## Riesgo legal

Se evaluó el cumplimiento normativo prudencial durante el período así como el cumplimiento de tiempos de envío y calidad de información requerida por los entes reguladores. Así mismo se identifican los eventos de riesgo operativo que puedan generar eventos de riesgo legal.

## Riesgo de reputación

Se evaluó la percepción de satisfacción del cliente a través de encuestas realizadas, se midió el indicador de clima organizacional y el índice de rotación de personal, se controló la meta de rentabilidad y de calificación global CAMELS, así como el alcance de meta de ingreso de nuevas membresías y asociados renunciantes. Se verificó la existencia y tramitología de quejas.

## Riesgo de país

Credecoop no mantiene inversiones de ningún tipo en otro país por cuanto el riesgo país se centró en el riesgo soberano de Costa Rica en sus principales indicadores macroeconómicos. Esta información se reporta de manera trimestral al Comité de Riesgos.

# Logros obtenidos



## LOGROS OBTENIDOS

La administración integral de riesgos en Credcoop, R.L. es un proceso institucional que se ha culturizado desde la dirección hasta todas las áreas operativas. Su inserción en los procesos de negocio tanto estratégicos como operativos ha permitido una labor más armonizada entre la dirección, la alta gerencia, las unidades de control interno y los gestores operativos y comerciales en materia de salvaguardar los intereses de las partes interesadas.

En materia de gestión se mantuvo monitoreado los límites de tolerancia establecidos y diligentemente se informó y recomendó al Consejo de Administración acerca de eventos de riesgo y sus mitigaciones probables.

Mediante el proceso de culturización logramos un mayor involucramiento de la dirección empresarial y las áreas operativas en gestión de riesgos.

Concluimos con la implementación del modelo para gestión de riesgo operativo según el plan establecido e iniciamos con los procesos de mapeo de procesos críticos de negocio.

Dimos acompañamiento al Consejo de Administración en la formulación de su plan operativo en función a lo requerido por el acuerdo SUGEF 16-16.

Paralelamente desarrollamos una herramienta Balanced Score Card para que el Consejo de Administración mida la ejecución de su plan operativo y los niveles de riesgo estratégico derivado de los rezagos de su ejecución.

Integramos dentro del plan operativo del comité de tecnologías actividades de gestión de riesgos que nos permita contar con los procesos APO12 y EDM03 debidamente instaurados conforme al apetito al riesgo empresarial.

Desarrollamos la declaración de apetito al riesgo en consonancia con lo indicado en el acuerdo SUGEF 16-16.

Se incorporaron los cambios normativos que se presentaron durante el período a los procedimientos internos y modelos de cálculo respectivos.

Se presentó el caso de negocio al área de Tecnologías de Información para automatizar la herramienta de riesgo cambiario.

Se da seguimiento, en forma mensual, tanto a los indicadores de la SUGEF en la ficha CAMELS como a los indicadores definidos internamente y se realizan escenarios de estrés para identificar variaciones adversas prospectivamente.