

CREDECOOP, R.L.

Informe anual de riesgos

2019

Contenido

Introducción.....	3
Riesgos Objeto de Gestión	4
Principios	5
Políticas.....	6
Estructura de Gestión.....	7
Metodologías	8
Acciones y controles de mitigación.....	13
Avances y logros obtenidos	16

Introducción

El alcance de las metas estratégicas institucionales en Credecoop incluye el entendimiento del factor riesgo asociado. En esta línea Credecoop fundamentó su gestión estratégica tomando en cuenta el valor del riesgo asumido y con base a esto estableció límites de tolerancia para enmarcar este nivel de riesgo dentro de parámetros aceptables.

El establecimiento informado de límites de tolerancia por parte de la Dirección y monitoreo permanente así como la gestión de acciones de ajuste durante el período permitió mantenernos con una calificación de “Normalidad Financiera nivel 1” con base al “Reglamento para juzgar la situación económica-financiera de las entidades fiscalizadas” incluido en el acuerdo SUGEF 24-00 y asegurar el mantenimiento de niveles patrimoniales robustos con respecto al tamaño y complejidad institucional.

Riesgos Objeto de Gestión



Riesgo de crédito: Se gestionan solicitudes, otorgamiento y seguimiento de créditos, maximizando resultados al menor nivel de riesgo.



Riesgo de precio: La composición de portafolios de inversión se establece tomando en cuenta el riesgo de mercado de los instrumentos que lo componen.



Riesgo de tasas: Tanto el costo financiero de los recursos como su retribución económica son gestionados para maximizar su aporte al resultado del negocio.



Riesgo cambiario: Las variaciones del precio del dólar en su mercado son gestionados a través del nivel de posición monetaria.



Riesgo Operativo: Los flujos operativos a nivel de procesos son analizados para identificar y gestionar eventos de riesgo y mejorar la eficiencia operativa.



Riesgo de Liquidez: La disponibilidad de recursos líquidos estructurados permiten asegurar el cumplimiento de las obligaciones pactadas de manera oportuna.



Riesgo de tecnologías: Se gestiona la integridad, seguridad, confidencialidad y oportunidad de la información que es crítica para la gestión operativa.



Riesgo Legal: El cumplimiento normativo y legal que rige la cooperativa minimiza pérdidas por sanciones y multas.



Riesgo reputacional: Se monitorea y gestiona la preferencia de nuestros clientes y la percepción institucional de las partes interesadas.



Riesgo de legitimación de capitales: Se aplican medidas reforzadas para evitar el ingreso de clientes y capitales de dudosa procedencia.

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.

Estructura de gestión

El Consejo de Administración provee las condiciones y estructuras necesarias para la correcta ejecución de la gestión integral de riesgos.

Cultura de Riesgos institucional

Se promueve la existencia y promulgación de una cultura de gestión de riesgos que fluye a todos los niveles de la cooperativa.

Marco normativo institucional

Las políticas de gestión de riesgos tienen como común denominador minimizar las pérdidas probables.

Independencia

El Consejo de Administración garantiza independencia de la unidad y oficialía de riesgos de los procesos de negocio apoyando su gestión.

Líneas de defensa

La gestión de riesgos es transversal en toda la organización gestionada por las líneas de defensa claramente definidas.

Supervisión

La gestión de riesgos es evaluada de manera programada por la auditoría interna y de manera anual por firmas de auditoría externa para garantizar su efectividad.

Comunicación

Las responsabilidades de la ejecución de la gestión de riesgos operativos son debidamente comunicadas y evaluadas en su accionar por la Alta Gerencia quien es responsable de determinar aspectos de mejora.

Evaluación de elementos de cálculo

Se evalúan las metodologías y modelos de gestión de riesgos existentes para determinar su efectiva operación.

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.

Función conjunta

Los comités técnicos y el control interno son asesores del Consejo de Administración y colaboran de manera prospectiva en gestión de riesgos.

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.

Riesgo Crediticio

El objetivo de la política de riesgo de créditos es identificar los factores de riesgo inherentes de la actividad de crédito para mitigar al máximo las posibles pérdidas económicas de la Cooperativa.

Riesgo de Precio

El objetivo de la política de riesgo de precio es identificar los factores de riesgo inherentes de los precios de mercado de las inversiones adquiridas o por adquirir para mitigar al máximo las posibles pérdidas económicas de la Cooperativa.

Riesgo de Tasas

El objetivo de esta política es asegurarse una administración de pasivos con costo y activos generadores con la mayor rentabilidad y menor exposición a pérdidas.

Riesgo Cambiario

El objetivo de esta política es establecer el efecto de variaciones adversas del tipo de cambio en los resultados del negocio para implementar medidas de mitigación que minimicen su impacto.

Riesgo Legal

El objetivo de la política de riesgo legal es identificar y administrar los factores de riesgo inherentes de sanciones por normativas y procesos judiciales para mitigar al máximo las posibles pérdidas económicas y de imagen de la Cooperativa.

Riesgo Reputacional

El objetivo de esta política es asegurarse que la cooperativa no enfrente pérdida de imagen y reputación.

Riesgo de Legitimación de capitales

El objetivo de esta política es asegurarse que la cooperativa no enfrente problemas legales, de imagen y reputación así como sanciones económicas producto de eventos relacionados con la legitimación de capitales.

Riesgo de Liquidez

El objetivo de esta política es asegurarse que la cooperativa cuenta con cobertura de recursos sobre los vencimientos de pasivos con la menor exposición posible.

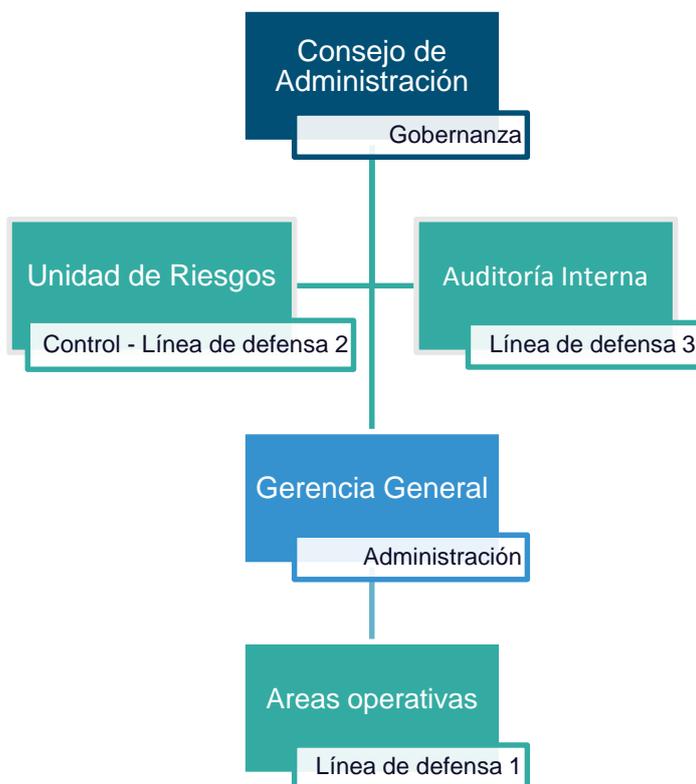
Riesgo Operativo

El objetivo de esta política es asegurarse una eficiente administración de procesos operativos de negocio.

Riesgo Tecnológico

El objetivo de esta política es minimizar la incidencia de problemas relacionados a la administración de la información necesaria para la operatividad del negocio.

Estructura de Gestión



Estructura

Líneas de defensa

Bajo el esquema de gestión aplicado 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.

Gobierno

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.

Administración

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.

Control

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.

Riesgo Crediticio

Analisis previo

Para efectos de calcular el riesgo crediticio de solicitudes crediticias se aplican metodologías para calcular 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.

Gestión de pérdida esperada

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”. Esto permite crear estimaciones para cubrir el patrimonio ante pérdidas por incobrabilidad.

Gestión prospectiva

Para realizar análisis prospectivos y de estrés se aplican escenarios de transición de riesgo a la cartera existente, utilizando escenarios de tensión con la cual se establece el valor estimado de incremento en las pérdidas de cartera de créditos (estimación) basado en la probabilidad de transición de riesgo de operaciones crediticias individuales y grupales.

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.

Portafolio crediticios

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).

Concepto

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.

Riesgo de precio de portafolio

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). Adicionalmente a través de esta metodología se crean escenarios dinámicos de estrés para calcular pérdidas con un horizonte ampliado.

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.

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.

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.

Riesgo de tasas

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.

Índice de cobertura de liquidez

Se calcula con base en lo estipulado en el acuerdo SUGEF 17-13.

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.

Este cálculo se realiza de manera diaria y se reporta de manera mensual a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Calce de plazos

Se calcula con base a lo estipulado en el acuerdo SUGEF 24-00.

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.

Este cálculo se realiza y se reporta de manera mensual a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

Flujos proyectados con escenarios de estrés

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.

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.

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.

Riesgo Operativo

Gestión

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.

Valorización

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.

Riesgo Tecnológico

Gestión

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 proceso de negocio afectado por el uso de tecnologías de información

Valorización

Para cuantificar su impacto se realiza un cálculo del costo del recurso de negocio afectado por la inaccesibilidad a la información para realizar sus labores.

Riesgo Legal

Gestión

Se utiliza la metodología “probabilidad por impacto” 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 Credecoop.

Valorización

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.

Riesgo reputacional

Gestión

En la gestión de riesgo de reputación se utiliza la metodología “probabilidad por impacto” 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.

Valorización

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.

Riesgo de legitimación de Capitales

Gestión

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.

Valorización

Para medir el riesgo institucional se utiliza una metodología de “matriz cualitativa” donde valoran variables cualitativas tales como porcentaje de asociados consultados por autoridades y “Matriz de Autoevaluación” de cumplimiento de normativa 12-10.

Riesgo país y conglomerado financiero

Gestión

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

Riesgo Crediticio

Probabilidad

En gestión operativa se aplicó los análisis de riesgo a cada solicitud de crédito estresando su capacidad de pago así como el seguimiento de las operaciones ya otorgadas. En la gestión de riesgo de morosidad de cartera observada y potencial; a través de la identificación de las tendencias de morosidad por bandas de tiempo se alertó al área de cobros de los casos de mayor impacto en los indicadores CAMELS de cartera para que con esto priorizaran sus recursos de gestión.

Utilizando los escenarios de transición de riesgo se logró calcular y comunicar acerca del riesgo de incremento del costo por incobrabilidad y su impacto en los indicadores CAMELS y los resultados económicos del negocio. Con esto generamos valor agregado a la gestión de cobro administrativo. Se monitoreó el tema de concentración de cartera de créditos en portafolios crediticios, observando su conducta para anticipar y gestionar deterioros significativos de alta potencialidad.

Impacto

Se fortaleció el área de cobros en sus capacidades de gestión.

Se mantuvieron estimaciones ampliadas para proteger el patrimonio por incrementos potenciales en las pérdidas de cartera crediticia.

Riesgo de Mercado

Probabilidad

No se realizaron operaciones bursátiles ni variaciones de posición monetaria especulativas.

Impacto

Se mantuvo únicamente lo requerido en títulos susceptibles a las variaciones de mercado, propiamente para constitución de reserva de liquidez.

Se mantuvo controlado la posición monetaria con ajustes hacia la baja cuando las condiciones del tipo de cambio registraron resultados de mercado negativos.

Se impulsó la colocación crediticia en líneas de mayor rendimiento y se analizó el comportamiento de mercado de captación para impulsar cambios en el costo de los recursos.

Se realizaron cancelaciones anticipadas a obligaciones financieras utilizando recursos de menor rendimiento.

Riesgo de Liquidez

Probabilidad

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.

Impacto

Se mantuvo excesos de liquidez operativa para cubrir volatilidades inesperadas.

Se mantuvo activo un plan de liquidez contingente de liquidez para cubrir requerimientos de liquidez que sobrepasaran los excesos de liquidez de primer nivel.

Riesgo Operativo

Probabilidad

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

Impacto

Se generaron acciones de mejora para agilizar los procesos operativos que así lo requirieron.

Riesgo Tecnológico

Probabilidad

Se mantuvo redundancia de comunicación y respaldos periódicos de información así como controles en cuanto a accesos físicos y lógicos de información y control de cumplimiento de acuerdos de servicio internos y externos.

Impacto

Se realizó 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, el cumplimiento de acuerdos de servicio y cuánto tiempo se vieron afectadas las áreas operativas producto del incidente relacionado a tecnologías.

Riesgo Legal

Probabilidad

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 Reputacional

Probabilidad

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 Legitimación

Probabilidad

Se utilizó 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.

Avances y logros obtenidos

Dentro de los aspectos más relevantes en los cuales la gestión integral de riesgos se vio más fortalecido durante el período 2019 están los siguientes:

Gobierno Corporativo

A partir de cambios en la conformación del Directorio y la Gerencia General se logró un reforzamiento de conceptos de gestión integral de riesgos que permitieron robustecer la gestión de dirección.

Por parte del Comité de Nominaciones se coordinaron capacitaciones para todos los asociados delegados en materia de gobernanza no solo para preparar a quienes deseaban postularse como aspirantes a directores sino también para fortalecer las bases de conocimiento de la población asociativa de delegados.

En materia de culturización de gestión integral de riesgos se ejecutó un plan de formación al personal para fortalecer el proceso de identificación de riesgos, especialmente en lo que al riesgo operativo concierne.

Tecnologías

Este proceso se vio fortalecido en materia de gestión de control interno especialmente en materia de seguridad de la información, en el cual se contrató la asesoría de la firma *PriceWaterhouseCoopers (PWC)* para guiar el establecimiento de un sistema de gestión de la información.

Paralelamente se realizó por primera vez pruebas de vulnerabilidad para determinar puntos de mejora en nuestros esquemas de seguridad de la información a través de una forma especializada en esta materia.

Aunado a lo anterior se contrató una firma de auditoría externa especializada en tecnologías de información para fiscalizar el marco de gestión de tecnologías tendiente a identificar aspectos de mejora en la gestión general del proceso de tecnología incluyendo su gestión de riesgos.

Crediticio

A partir del fortalecimiento de la gestión del área de cobros en conjunto con una gestión reforzada del Comité de Créditos en materia de colocación crediticia se logró mantener los indicadores de gestión dentro de los límites de tolerancia establecidos.

Amen del control en materia de morosidad y calidad de cartera, se logró reducir el gasto por incobrabilidad respecto a periodos a la mitad y se logró mantener los indicadores CAMELS dentro de los límites de tolerancia establecidos.

Mercado

Se mantuvo gestionado el portafolio en cuanto a títulos cotizados en bolsa de modo tal que se evitó la negociación de los mismos en condiciones negativas. Lo anterior fue posible al mantener el nivel de volatilidad de captación dentro de los parámetros declarados como aceptables y niveles de liquidez estructural adecuados.

Con los cambios suscitados en el mercado de tasas de interés se logró un importante repunte en el valor de los títulos durante el año bajando su incidencia en el valor patrimonial.

Liquidez

Para el período el tema de la captación a plazo fue gestionado por la administración para incentivar al inversionista a realizar sus inversiones a plazos mayores con lo que se redujo los ciclos de vencimiento de corto plazo mejorando con esto los indicadores CAMELS de liquidez.

Riesgos

El proceso de riesgos se capacitó en temas de seguridad de la información siendo que la tendencia de la banca virtualizada se proyecta con mayor fuerza cada día y la exposición a nuevos riesgos surge de manera inherente.

En materia de modelos de riesgo se mejoraron las herramientas utilizadas con el objetivo de contar con esquemas más eficientes y seguros. En virtud de lo anterior se logró reducir el tiempo utilizado en el análisis de riesgo, teniendo con esto resultados para análisis y toma de decisiones más oportunos.

Continuidad

Como soporte a la operatividad en temas de continuidad se logró fortalecer el tema de protocolos de atención de eventos e incidentes de riesgo con potencial afectación a la operatividad continua del negocio.

De manera práctica se capacitó a las brigadas designadas y se aplicaron simulacros para evidenciar la efectividad del plan de continuidad y protocolos así como para identificar aspectos de mejora resultado de los simulacros efectuados.

Legal

Se trabajó de manera ardua en el cambio de catálogo contable que empezará a regir a partir de enero 2020 con el objetivo de cumplir a cabalidad con el envío de información apegado a lo regulado por la Superintendencia General de Entidades Financieras, evitando con esto las sanciones que sobre este punto establece la Ley Orgánica del Banco Central 7558.