

INFORME ANUAL 2024



Gestión Corporativa de  
**RIESGO**



**Coocique**

• Entorno y retos	4
• Marco de gobierno de la gestión de riesgos	5
- Esquema N° 1 Determinación de las líneas de defensa	7
- Esquema N° 2 Marco de Gobernanza de riesgos	7
• Riesgos Objeto de Gestión	8
- Esquema N° 3 Riesgos Objeto de Gestión	10
• Principios para la gestión de riesgos	10
- Esquema N° 4 Principios de Gestión	11
- Esquema N° 5 Políticas generales para la gestión de riesgos	12
• Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos	13
- Riesgo de crédito	13
· Metodología de medición	13
· Acciones de mitigación y control implementados	15
- Riesgo de liquidez	16
· Metodologías para la medición y evaluación de riesgos	16
· Acciones de mitigación y control implementados	16
- Riesgos de mercado	17
· Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos	17
· Acciones de mitigación y control implementados	19
- Riesgos operativos	19
· Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos	19
· Acciones de mitigación y control implementados	20
- Riesgos de tecnologías de información y seguridad de la información	21

# CONTENIDO

· Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos	21
· Acciones de mitigación y control implementados	22
- Riesgos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo	23
· Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos	23
· Acciones de mitigación y control implementados	24
- Riesgo reputacional	25
· Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos	25
· Acciones de mitigación y control implementados	25
- Riesgo país	26
· Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos	26
· Acciones de mitigación y control implementados	26
- Riesgo grupo o conglomerado	26
· Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos	26
· Acciones de mitigación y control implementados	27
- Riesgo estratégico	27
· Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos	27
· Acciones de mitigación y control implementados	28
- Riesgo social y ambiental	28
· Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos	28
· Acciones de mitigación y control implementados	28
• <b>Logros obtenidos durante el 2024</b>	29

# ENTORNO ECONÓMICO Y RETOS

A nivel internacional, la actividad económica hacia el segundo semestre del año 2024 ha sido moderado, pero diferente para los países y regiones. En algunos países continúan las disputas armadas, enfrentamientos sociales y tensiones comerciales entre Estados Unidos y la Zona euro.

En cuanto a las variables económicas para Costa Rica, muestra datos positivos, una actividad económica con variación interanual alrededor del 4%, nuestra economía registra que gran parte de este crecimiento viene impulsado por las exportaciones de bienes del régimen especial (zonas francas) y servicios, adicionalmente con un aporte en el desarrollo del sector de transporte y proyectos de infraestructura vial potenciados por el gobierno.

En cuanto al sector financiero, los últimos años han sido de grandes retos, este 2024 no fue la excepción, sufrimos la intervención de dos entidades financieras por parte del órgano supervisor y esto impacta en la confianza de los ahorrantes.

## **Contenido del informe**

Además de alinearse con el compromiso de transparencia de la cooperativa, el presente informe busca cumplir con lo establecido en el artículo 24 del Acuerdo SUGEF 2-10, se abordarán 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**

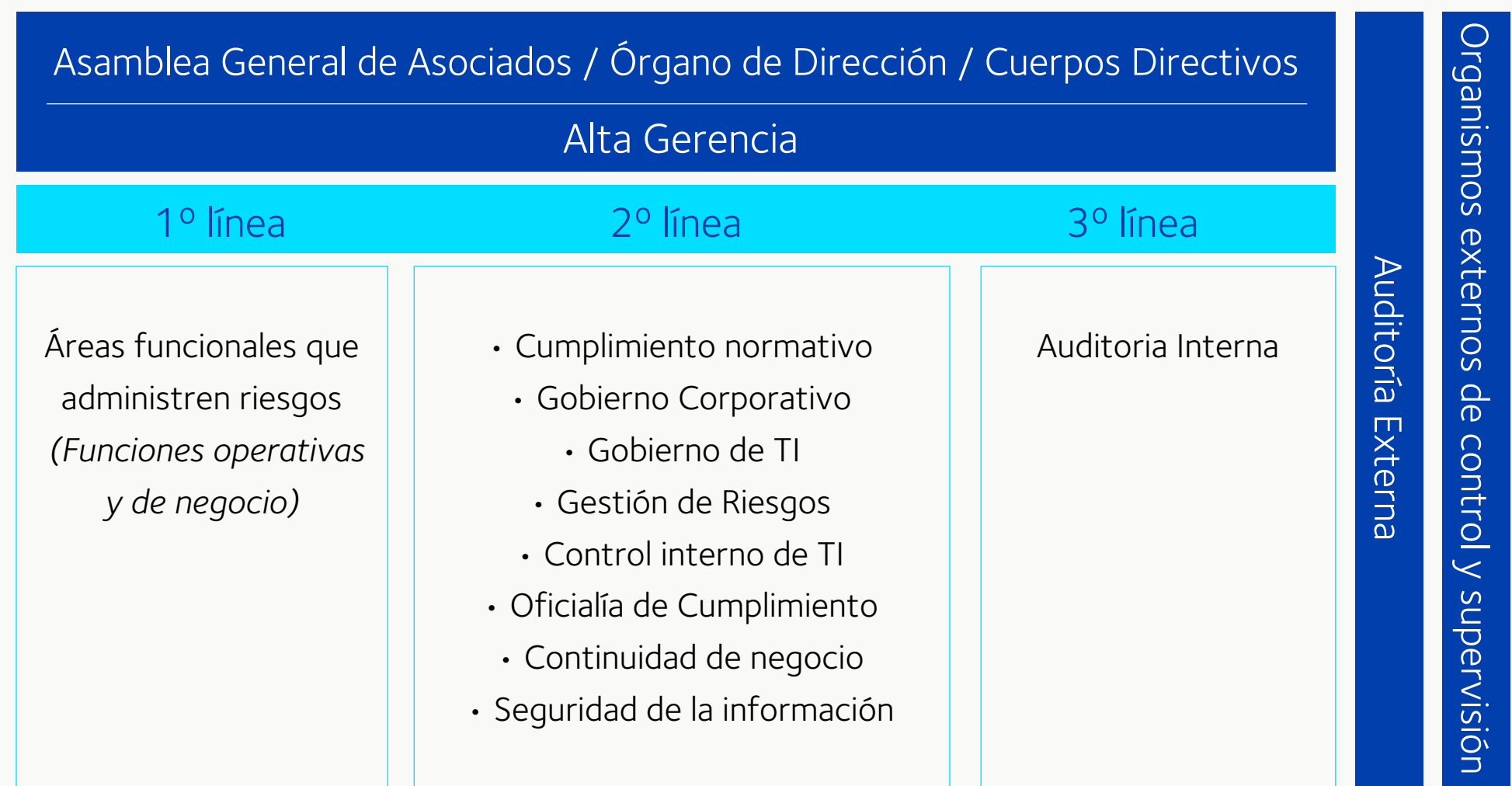
El área de Gestión de Riesgos ha madurado con el tiempo, se ha consolidado como un proceso formal, de apoyo a la gestión estratégica y operativa en la toma de decisiones institucionales. Las políticas, procedimientos y metodologías se alinean con la normativa nacional vigente y se encuentran debidamente aprobadas por los órganos correspondientes.

Para cualquier entidad, las líneas de defensa son claves una correcta cobertura sobre la gestión, alineamiento y administración de esfuerzos para mitigar los impactos de riesgos, en Coocique R.L., los órganos de control de la segunda línea trabajan de forma coordinada y en constante comunicación con las demás líneas.

Como cooperativa que somos, nuestro máximo órgano decisorio es la Asamblea General de Delegados, quienes, 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, reglamentos internos y externos, es por esto que reviste vital importancia que en el proceso de postulación y nombramientos sea tomado en cuenta la idoneidad, de acuerdo a lo establecido para la cooperativa. En los últimos años la cooperativa ha trabajado en el fortalecimiento del Gobierno Corporativo para buscar como preparar a nuestros delegados en la toma de decisiones informadas, conociendo la realidad del negocio, es por eso por lo que para este 2024 se brindó formación técnica para nuestros delegados sobre temas como idoneidad, suficiencia patrimonial, papel de los órganos de gobernanza y su responsabilidad en las asambleas.

En términos de reporte directo le corresponde al Comité Corporativo de Riesgos ser el enlace entre el Órgano de Dirección y Gestión Corporativa de Riesgos. Dentro del Comité se cuenta con la participación activa de miembros titulares de ese órgano, un director independiente quien preside dicho comité, acorde a lo indicado por el Acuerdo CONASSIF 4-16 y la participación de la alta gerencia, así como otros participantes de la cooperativa como invitados, por ejemplo la auditoría interna, el Comité de Vigilancia y la Dirección Comercial, en dicho comité 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 los declarados en el apetito al riesgo.

## Esquema N° 1 Determinación de las líneas



Fuente: Elaboración propia

## Esquema N° 2 Marco de Gobernanza de riesgos



# 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 con impacto financiero, 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 fuera de su apetito al riesgo. Cada uno de estos riesgos cuenta con sus respectivas políticas, metodologías de cálculo, seguimientos y monitoreo.

## **Riesgos Financieros:**

- *Riesgo de crédito:* Focalizado en la capacidad de los asociados para cumplir con sus obligaciones financieras.
- *Riesgo de liquidez:* Evaluación de la disponibilidad de recursos para cumplir compromisos inmediatos.
- *Riesgo de mercado:* Impactos derivados de fluctuaciones en tasas de interés, tipos de cambio y precios de activos.
- *Riesgo de capital:* Monitoreo de la solvencia y robustez financiera, incluye indicadores como suficiencia patrimonial.



## Riesgos No Financieros:

- *Riesgos Operativos:* Gestionar oportunidades de mejora y evitar exposiciones de riesgo desde la operatividad de los procesos.
- *Riesgos reputacionales:* Preservación de la confianza y la imagen pública.
- *Riesgos legales:* Cumplimiento normativo y de regulaciones aplicables.
- *Riesgos sociales:* Promoción del bienestar organizacional y comunitario.
- *Riesgos ambientales:* Implementación de prácticas sostenibles para mitigar impactos ecológicos.
- *Riesgos tecnológicos:* Seguridad de la información y continuidad operativa.
- *Riesgos de legitimación de capitales:* establecimiento de políticas y procedimientos que protejan a la entidad de ser sujeto a la aceptación de asociados que se dediquen a actividades no lícitas.
- *Riesgo estratégico:* Gestión oportuna de las actividades que puedan ocasionar daños en la capacidad y consecución de los objetivos.

## Esquema N° 3 Riesgos Objeto de Gestión



Fuente: Elaboración propia

### 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 desde 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: Elaboración propia

## Esquema N° 4 Principios de Gestión



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.



El Órgano de Dirección debe ser informado al menos bimestralmente de los resultados de la declaración de riesgo.



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 y gestionar de forma eficiente la exposición a riesgo LC/FT/ADM



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.

Fuente: Elaboración propia

# 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 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.
- **Concentración de cartera de crédito:** identificación de límites internos de forma separada para la cartera específica de cada uno de los grupos de crédito, con relación a los deudores y la relación y comportamiento del ISP (índice de suficiencia patrimonial).
- **Seguimiento de los arreglos de pago:** 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 aplicado por la administración.
- **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 indicadores y 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.
- Tableros con 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.  
Presentación de informes especiales relacionados con la gestión de riesgo de crédito al Consejo de Administración y Comité Corporativo de Riesgos.

## 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.
- 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.
- Cálculo y medición del IFNE (índice de financiamiento neto estable) que establece un importe mínimo aceptable de financiamiento estable en función de las características de liquidez de los activos y pasivos.
- Por la naturaleza de la cooperativa se incluyen algunos indicadores internos propios de la entidad, mismos que se incluyeron en la declaración de apetito al riesgo, así como en los indicadores de gestión.
- Análisis de la concentración de las captaciones.
- Análisis del comportamiento de los principales componentes de la liquidez financiera.

### Acciones de mitigación y control implementados:

- Acompañamiento externo 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.
- Reuniones y acercamientos con inversionistas para mostrar de forma transparente los indicadores y mantener la confianza de nuestros asociados.

## **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 según el método establecido en el SUGEF 3-06, para determinar el efecto en la exposición del capital, y se estudian las condiciones de las entidades para invertir.
- Incorporación 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

- Avances en 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
- Monitoreo de los macroprecios.
- Análisis del comportamiento de los principales competidores del mercado en cuanto a márgenes, tasas reales.

## 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 Corporativo 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, gestionada por el departamento de Gestión Administrativa y 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 Corporativo 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.

- Definición de indicadores claves de riesgo operativo
- Inicio fase de revisión de los procesos críticos

### **Acciones de mitigación y control implementados**

- Seguimiento al proceso APO12 Gestionar el riesgo de TI.
- Seguimiento al proceso 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 con el manejo adecuado de las mismas.
- Campañas de formación interna sobre los pilares de 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.
- Inicio implementación normativa SINPE.

## **Riesgos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo**

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

- Con base 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, con responsables y fechas de conclusión.
- Aplicación mensual del proceso de calificación de riesgo cliente según los factores indicados en el Acuerdo CONASSIF 12-21. Durante el 2024 se realizó en conjunto con la oficialía de cumplimiento una revisión de la metodología y modelo aplicados y se realizaron ajustes necesarios.
- Actualización y depuración constante de la herramienta automática de seguimiento de las alertas emitidas por los sistemas internos para prevenir que la cooperativa se utilice con 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.

- Alineamiento de las políticas relativas a legitimación de capitales con las políticas de productos internos.

### 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 a 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.





## 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
- Medición del indicador PNP (promotores netos)
- Medición de la satisfacción del cliente de forma automatizada y tableros de consulta

## **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.
- 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).
- Definición de la declaración de apetito al riesgo, así como políticas para la medición de los riesgos de las subsidiarias y del grupo.

### **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.
- Nuevas políticas para la gestión de riesgos de subsidiarias y conglomerado.

### **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:**

- Procedimientos para la medición del riesgo social y ambiental.

## **Acciones de mitigación y control implementados**

- Avance caso de negocio para articular esfuerzos institucionales sobre la medición de riesgos sociales y ambientales.
- Inicio implementación SARAS.
- Eventos bandera azul.
- Matriculados con el proceso de descarbonización.
- Hogares de colaboradores bandera azul, así como más sucursales.



## LOGROS OBTENIDOS DURANTE EL 2024

Permanente proceso de formación, capacitación y cultura de riesgos en temas de legitimación de capitales, fundamentos de riesgo para cuerpos directivos y órganos de control, capacitaciones sobre temas de riesgos generales y seguridad de la información, riesgos operativos, boletines informativos, entre otros.

Formación a delegados sobre temas de importancia del gobierno corporativo y sus principales normativas aplicables, niveles de responsabilidad de las diferentes líneas, entre otros.

La declaración de apetito al riesgo, como una de las herramientas principales en la gestión de riesgos, tuvo dos actualizaciones, incorporando mejoras alineada con la estrategia organizacional.

La metodología de calificación de riesgo institucional relacionada al riesgo de legitimación de capitales fue revisada y actualizada para lograr una calificación de asociados acorde a cada perfil de cliente.

Cierre de brechas en la entrada en vigor de la normativa Acuerdo SUGEF 24-22, Reglamento para calificar las entidades supervisadas.

Ajuste y actualización de normativa interna conforme a la actualización de normativa externa.

Giras y evaluación de riesgos operativos en diferentes agencias de servicios que llevaron a la toma de decisiones importantes para prevenir exposiciones de riesgos.

Gestión proactiva de apoyo a la generación de valor institucional a través de la atención de consultas y criterios solicitados por el Órgano de Dirección, otros Órganos Sociales, la Alta Gerencia y otras áreas.

Continuación del proyecto para mejorar las herramientas operativas para la gestión de riesgos, arrancando con la fase del riesgo de liquidez.

