

Informe Anual de Riesgos



COOPEGRECIA R.L.
2020

Contenido

1. Gestión de Riesgos.....	3
2. Principios sobre la gestión de riesgos.....	4
• Adaptabilidad	4
• Agilidad	4
• Potenciar la comunicación.....	4
• Aprender de todas las experiencias	4
3. Políticas Generales sobre riesgos.....	4
4. Principales Políticas sobre la Gestión de Riesgos.....	5
5. Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión de sus riesgos relevantes.	6
6. Etapas del Proceso para la Administración Integral de Riesgos.....	7
7. Modelos y metodologías.....	8
• Riesgo de crédito	8
• Riesgo de precio, tasas de interés, tipos de cambio y de liquidez	9
• Riesgo operativo.....	9
• Riesgo de TI.....	9
• Riesgo de estratégico.....	9
• Riesgo de legitimación de capitales.....	9
8. Acciones de mitigación y control implementados.....	9
9. Logros obtenidos	10

1. Gestión de Riesgos

El proceso de Administración Integral de Riesgos de COOPEGRECIA R. L. define su apetito al riesgo estableciendo los límites, tolerancias y capacidad de riesgo que está dispuesta a asumir para alcanzar sus objetivos estratégicos, operativos y del plan de negocio en general. El objetivo de la organización no es eliminar todos los riesgos, sino asumir un nivel de riesgos prudente que permita a la organización generar rendimientos y, a la vez, mantener niveles aceptables de capital y de fondeo para generar beneficios de forma recurrente.

El Consejo de Administración es responsable de la aprobación y revisión de las políticas y procedimientos de la Administración Integral de Riesgos, al menos una vez al año, así como la ejecución y gestión del marco para garantizar que el perfil de riesgo efectivo este alineado con el apetito de riesgos definido.

COOPEGRECIA R. L. busca un equilibrio entre el riesgo que asume y la rentabilidad que percibe, con el propósito de generar valor a todos sus asociados.

Las políticas y procedimientos de riesgos establecidos por el Consejo de Administración serán desarrollados e implementados en toda la organización a través del Departamento de Riesgos, independiente de las áreas de negocio. Esta área, además, llevará a cabo su seguimiento e informará periódicamente de su aplicación y evolución a los órganos de administración competentes, elevando a éstos las propuestas que considere adecuadas para su mejor desarrollo.

COOPEGRECIA R. L. mantiene un proceso de cultura de riesgos, dirigida a lograr la aplicación de las políticas y procedimientos, además de la consecución de los objetivos definidos, cumpliendo en todo momento con la normativa y regulación aplicable.

La finalidad de COOPEGRECIA R. L. es gestionar y controlar los potenciales riesgos relevantes para alcanzar sus objetivos, con el propósito de hacer más eficiente el proceso para proteger el patrimonio de todos sus asociados.

Como indica el acuerdo SUGEF 02-10 “REGLAMENTO SOBRE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS”, la administración de riesgos debe ser congruente con la naturaleza, la complejidad y el volumen de sus operaciones, así como con su perfil de riesgo, de ahí que en la Cooperativa se gestionan, los siguientes riesgos:

- Riesgo de Liquidez
- Riesgo de Tasas de Interés
- Riesgo de Cambiario
- Riesgo de Mercado
- Riesgo de Crédito
- Riesgo Operativo
- Riesgo de Tecnología de Información y Comunicación
- Riesgo de Legitimación de Capitales

2. Principios sobre la gestión de riesgos

La administración integral de riesgos considera igual de importante el análisis como el proceso de toma de decisiones, por lo cual es necesario equilibrar los tiempos usados en cada etapa, fundamentalmente no privilegiar los análisis en detrimento de la toma de medidas, así como establecer un marco que guíe las actuaciones de los funcionarios involucrados en la gestión de riesgos.

La gestión de riesgos se basa en la noción que los riesgos deben tratarse de forma proactiva, que la administración de riesgos forma parte de un proceso formal, integral y continuo, y esta se basa en cuatro principios fundamentales:

- **Adaptabilidad**

La adaptabilidad es una respuesta de comportamiento que permite reaccionar ante hechos que se producen en el entorno y retroalimentar el sistema creando nuevas bases de comportamiento.

- **Agilidad**

La gestión de riesgos no debe limitarse a una única fase del ciclo de vida de un proyecto o una revisión aislada en la etapa inicial de un proceso. La agilidad exige que el equipo de trabajo valore ininterrumpidamente y administre proactivamente los riesgos durante todas las etapas de un proceso o durante el ciclo de vida de un proyecto porque los continuos cambios en todas las facetas del proyecto significan que los riesgos también están cambiando.

- **Potenciar la comunicación**

Los riesgos deben ser discutidos de forma abierta, tanto dentro del equipo como con los interesados externos. Todos los integrantes del equipo de trabajo deben participar en la identificación y análisis de los riesgos. La Administración Superior y las jefaturas deben evitar que los riesgos se perciban como algo negativo y animar al personal a que siga este comportamiento.

- **Aprender de todas las experiencias**

El conocimiento obtenido durante la ejecución de un proceso puede reducir la incertidumbre de la toma de decisiones en otros procesos o proyectos cuando la información es poco fiable.

3. Políticas Generales sobre riesgos

En el Manual de Administración de Riesgos, COOPEGRECIA R.L. contempla los objetivos, lineamientos y políticas para la Administración Integral de Riesgos, al menos en los siguientes aspectos:

- Perfil de riesgo, así como los objetivos sobre la exposición al mismo.
- La estructura organizacional que soporte el proceso de Administración Integral de Riesgos. En donde se establece que existe independencia entre la Unidad de Administración Integral de

INFORME ANUAL DE RIESGOS 2020

Riesgos y las Unidades de Negocio, así como una clara delimitación de funciones y perfil de puestos en todos los niveles.

- Las facultades y responsabilidades de aquellas personas que desempeñan cargos, que impliquen la toma de riesgos para COOPEGRECIA R.L.
- La clasificación de los riesgos por tipo de operación y línea de negocio.
- Los límites globales y en algunos casos, específicos de exposición al riesgo, así como los límites de apetito y tolerancia.
- La forma y periodicidad con que se informa al Comité de Riesgos, Consejo de Administración y Administración Superior.
- Las medidas de control interno, así como las correspondientes para corregir las desviaciones que se observan a los límites de exposición al riesgo y niveles de tolerancia.
- El proceso para aprobar desde una perspectiva de administración de riesgos, operaciones, servicios, productos y líneas de negocio que sean nuevos para COOPEGRECIA R.L.
- Los planes de acción para restablecer niveles mínimos de la operación del negocio en caso de presentarse eventos fortuitos o de fuerza mayor.
- El proceso para, en su caso, obtener la autorización para exceder de manera excepcional los límites de exposición y niveles de tolerancia al riesgo.
- Mecanismos para la revisión de las normas, políticas y procedimientos para que en forma previa a las operaciones realizadas por COOPEGRECIA R.L., se analice su validez jurídica y procure la adecuada instrumentación legal de estos.

4. Principales Políticas sobre la Gestión de Riesgos

Las políticas de riesgo se pueden definir como pautas o directrices que conducen las decisiones de las entidades con el objetivo de implementar la estrategia para el riesgo, dentro de las principales tenemos:

- Mantener un adecuado indicador de suficiencia patrimonial.
- La Administración y el Comité de Riesgos controlarán los indicadores mensualmente y los presentarán al Consejo de Administración en el mismo plazo.
- Es responsabilidad de todos los funcionarios reportar los eventos de riesgo operativo.
- Revisar al menos una vez al año los límites, tolerancias y capacidad de riesgos definidos por la Cooperativa.
- Mantener los indicadores menores o igual a las tolerancias definidas.

INFORME ANUAL DE RIESGOS 2020

- Implementación de planes de contingencia de liquidez, así como las respectivas pruebas.
- Mantener una reserva de liquidez mayor a la requerida.
- Aplicación de matrices de riesgos para los procesos de la empresa.

5. Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión de sus riesgos relevantes.

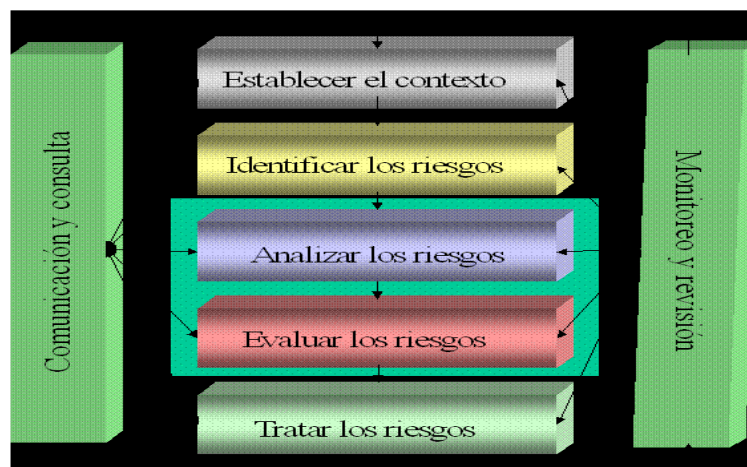
- Actualización del Perfil de Riesgo, Perfil de Riesgo de Liquidez, Perfil de Riesgo de Crédito, Perfil de Riesgo de Mercado y Tasas de Interés, Perfil de Riesgo Operacional, Perfil de Riesgo de Legitimación de capitales, Perfil de Riesgo de Tecnologías de Información, Perfil de Riesgo Reputacional y Perfil de Riesgo Legal
- Implementación de indicadores internos en los diferentes tipos de riesgos, tales como, Crédito, Liquidez, Mercado, Financieros, entre otros.
- Metodologías para la medición y evaluación de los riesgos relevantes de la entidad.
- Control y seguimiento del indicador de calce de plazos.
- Se realizó una actualización importante en los documentos relacionados con el área de Riesgos.
- Se cumplió con la carga de los riesgos operativos para el envío a la SUGEF de los XML.
- Se realizó capacitación para los cuerpos directivos de la Cooperativa.
- Se realizó capacitación para los funcionarios.
- Se realizaron 3 boletines o brochures con temas de riesgos.
- Se cumplieron con el único de los hallazgos encontrado por la Auditoría de Riesgos.
- Se coordinaron las valoraciones de riesgos a los objetivos estratégicos de la Cooperativa.
- Se actualizaron las matrices y los mapas de calor correspondientes a Riesgo Operativo, de Crédito, de Liquidez y de TI.
- Se le hicieron nuevos cambios al formato del Informe de Riesgos que se presenta al Comité de Riesgos, Consejo de Administración y Comité de Vigilancia.
- Se concluyó en la definición de los límites de apetito y tolerancia al riesgo, especificando las variables implícitas para el cálculo.

- Se actualizaron los escenarios de estrés de liquidez semestralmente.
- Se realizó la Declaración de apetito de Riesgo, y se le dio el seguimiento a la misma.
- Se realizaron proyecciones de 10 indicadores de riesgos.
- Se implementaron las pruebas retrospectivas.

6. Etapas del Proceso para la Administración Integral de Riesgos

Con el objetivo de facilitar el proceso de administración de riesgos, COOPEGRECIA R.L., adopta el modelo de la norma en Gestión de Riesgo de Australia y Nueva Zelanda.

En concordancia con el artículo 3 del Acuerdo 2-10, dicho proceso consta de siete pasos: identifica, mide, evalúa, monitorea, controla, mitiga y comunica los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la Cooperativa.



En el siguiente cuadro se describe la función de cada etapa del proceso de administración de riesgos.

ACTIVIDADES	FUNCIÓN
Entorno del negocio	Establecer los contextos estratégicos, organizacionales y de administración de riesgos en los cuales tendrá lugar el resto de los procesos.
Identificación del riesgo	Identificar los eventos que podrían impedir, degradar, demorar o mejorar el logro de los objetivos estratégicos y de negocio de la organización.

INFORME ANUAL DE RIESGOS 2020

Análisis de riesgos	Determinar los controles existentes y analizar los riesgos en términos de consecuencia y probabilidad en el contexto de tales controles.
Evaluación de riesgos	Comparar los niveles estimados de riesgo contra los criterios preestablecidos y considerar el balance entre beneficios potenciales y resultados adversos.
Tratamiento	Elaborar y aplicar planes de mejora y saneamiento de gestión de riesgos.
Monitoreo y revisión	Monitorear el sistema de gestión del riesgo y cualquier cambio que pueda afectarlo.
Comunicación e información	Comunicar de manera proactiva y oportuna a los interesados internos y externos, sobre hallazgos relevantes.

Asimismo, dicho proceso debe ser formal, integral, continuo y conmensurado a la estrategia de negocio, el volumen y complejidad de sus operaciones y su perfil de riesgo.

7. Modelos y metodologías

- **Riesgo de crédito**

Indicador o metodología	Objetivo
Modelo de calificación	Asignar calificación de riesgo a los clientes de crédito
Indicadores de morosidad	Medir el grado de morosidad de la cartera
Metodología de análisis de capacidad de pago y sensibilización	Medir la capacidad de pago y el esquema de sensibilización en el análisis de las solicitudes de crédito
Indicador para medir mayores deudores	Determinar la concentración de los 25 mayores deudores de la cartera de crédito, así como su límite individual
Matriz de transición	Nos permite ver el cambio de categoría en la cartera con respecto a su morosidad
Pérdida esperada	Permite tener una reserva para posibles eventos por pérdida de operaciones de crédito
Grupo vinculado	Medir la concentración de colocación de crédito en el grupo vinculado de la Cooperativa
Tipo garantía	Medir la concentración de crédito según la garantía otorgada.

INFORME ANUAL DE RIESGOS 2020

- **Riesgo de precio, tasas de interés, tipos de cambio y de liquidez**

Indicador o metodología	Objetivo
Límites de colocación para la cartera de inversiones	Monitorear que los límites de inversión aprobados en las políticas para el manejo de inversiones se cumplan.
Calce de plazos	Identificar brechas del pasivo en relación con el activo según el plazo.
ICL	Medir las veces que cubre el fondo de activos líquidos las salidas netas en un horizonte de 30 días.
Valor en Riesgos cartera de inversiones	Estimar el requerimiento de capital por riesgo de precio, y medir el impacto de la variación del precio de inversiones sobre la Suficiencia Patrimonial.
Factor de renovación de ahorros a plazo	Medir la renovación (permanencia) de los depósitos a plazo.
Mayores inversionistas	Medir la concentración de las captaciones por inversionista

- **Riesgo operativo**

Indicador o metodología	Objetivo
Metodología para la consolidación de pérdidas por eventos de riesgo operativo	Clasificar, controlar y analizar eventos de pérdida de la Cooperativa, con el propósito de tener un registro de evidencias y montos por la materialización de eventos.

- **Riesgo de TI**

Indicador o metodología	Objetivo
Metodología general de valoración cualitativa de riesgos	Identificar, analizar, evaluar, administrar, documentar y comunicar los riesgos relevantes asociados con procesos, proyectos estratégicos e infraestructura de Tecnología de Información.

- **Riesgo de estratégico**

Indicador o metodología	Objetivo
Metodología para la gestión de riesgo estratégico	Contribuir con la consecución del plan estratégico de la Cooperativa, mediante acciones y mecanismos que procuren disminuir la ocurrencia e impacto de eventos de riesgo que puedan afectarlo.

- **Riesgo de legitimación de capitales**

Indicador o metodología	Objetivo
Metodología integral de valoración de riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo	Evaluar el cumplimiento mínimo que exige la Ley n° 7786 y la normativa aplicable, en la prevención de la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

8. Acciones de mitigación y control implementados.

INFORME ANUAL DE RIESGOS 2020

COOPEGRECIA R. L., realiza una autoevaluación que permite valorar la gestión y control de los riesgos, es decir, las acciones de mitigación y controles implementados, para reducir el riesgo inherente, y cuando éste supere su nivel de tolerancia se debe generar acciones.

En cuanto a las acciones realizadas durante el 2020 en Gestión Integral de Riesgos en COOPEGRECIA R. L. tenemos:

- Actualización de matrices de procesos de Riesgo de Crédito, Operativo, Liquidez y Tecnología de Información.
- Actualización del perfil de riesgos.
- Gestión de Incidentes de Riesgo Operativo, revisión y seguimiento.
- Realización de la autoevaluación de los 64 principios según R-08-2010
- Actualización del Manual de Riesgos y el Marco de Riesgo
- Actualización de Reglamentos
- Actualización de Políticas
- Actualización de Procedimientos
- Controles ejecutados en revisiones
- Actualización de las alertas diarias del portafolio de inversiones, con el fin de darle seguimiento diario y de esta forma, alinear cualquier desviación que se presente en algún límite
- Transferencia del riesgo mediante pólizas o seguros
- Capacitación a los cuerpos directivos
- Capacitación a los colaboradores.
- Monitoreo periódico de los indicadores de riesgos
- Monitoreo del indicador de calce de plazos
- Pruebas de estrés de liquidez
- Pruebas retrospectivas

9. Logros obtenidos

- a. Creación de proyecciones.
- b. Creación de pruebas de retrospectivas.
- c. Proceso de capacitación para todo el personal y los cuerpos directivos.
- d. Realización de 3 boletines de riesgo de liquidez, riesgos en tiempo de COVID y riesgo reputacional.
- e. Cumplimiento satisfactorio de la Gestión Integral de Riesgos de COOPEGRECIA R. L., según el Informe de la Auditoría Externa de Riesgos.
- f. Se implementaron medidas y seguimientos con respecto a la pandemia por COVID-19, detallando a continuación el trabajo realizado.

A partir de abril del 2020 la Administración comenzó a tomar paulatinamente diversas medidas con el propósito de mitigar el impacto directo e indirecto derivado de la pandemia por COVID -19. La mayor

INFORME ANUAL DE RIESGOS 2020

preocupación se centraba en la cartera de crédito, debido a que esta situación mundial ha afectado los ingresos familiares de nuestros asociados. Algunas de estas medidas fueron analizadas en diferentes Comités en donde se aborda el tema de riesgos y su mitigación.

Adicionalmente, como resultado de los efectos que ha generado a nivel económico la pandemia por COVID-19, se comenzó a incorporar el seguimiento de las operaciones crediticias a las cuales se les otorgó readecuaciones.

Como parte de la Gestión de Riesgo de Crédito, se continúa efectuando el análisis de capacidad de pago de los deudores, el cual incorpora entre otros rubros, pruebas de estrés de variaciones de las tasas de interés, con el fin de estar conscientes del riesgo que se asume ante cambios en estas variables y sus implicaciones en el nivel de riesgo; considerando dichos resultados en las decisiones crediticias que se tomen.

La Unidad de Riesgos ha mantenido un monitoreo de los indicadores de los diferentes riesgos que administra la Institución, los cuales están estipulados en las normativas correspondientes, mismos que se reportan a los Comités respectivos y al Consejo de Administración.

Con el propósito de mantener actualizados a los colaboradores se ha impartido capacitación de forma virtual sobre el tema de Riesgos y se realizaron boletines informativos.

Con el fin de mitigar los riesgos operativos asociados a la pandemia del COVID-19, la Cooperativa implementó las siguientes medidas:

El área de Recursos Humanos ha remitido constantemente correos a los colaboradores en los cuales se establecen las medidas a seguir para prevenir el contagio y la forma en que se debe actuar en caso de tener sospecha de portación del virus COVID-19, así como recomendaciones y consejos.

Se ha brindado la atención a los asociados de forma presencial, por lo cual la seguridad de los trabajadores, asociados y clientes es prioritaria, es por esta razón que se ha demarcado las zonas de uso común para mantener el distanciamiento social; también se han implementado barreras plásticas en las áreas de atención personalizada y se instaló lavamanos en la entrada de la institución, así como la toma de temperatura con termómetro digital, siempre manteniendo la distancia. Atendiendo de esta forma las directrices y recomendaciones de las autoridades sanitarias tales como el Ministerio de Salud.

También se instauraron una serie de medidas las cuales deben ser acatadas por los colaboradores y directivos de la Cooperativa, tales como el lavado de manos en el área del parqueo, además todo bolso, maletín, bolsa plástica, entre otros, deben ser sanitizados antes de ingresar a la Cooperativa. Aunado a esto al pie de las gradas de emergencia por donde se ingresa, se colocó una alfombra con sanitizante para la limpieza y desinfección del calzado. Todos los empleados deben subir a tomarse la temperatura antes de las 8:15 a.m. todos los días, también como una medida de seguridad. Otra de las acciones que se tomaron fue la limpieza diaria de puertas, manillas y apagadores de todo el edificio, mediante una labor adicional a los colaboradores que hacen de forma rotativa. Además, cada persona debe desinfectar su área de trabajo al menos una vez al día y después de tener visitas en las oficinas, y cada 45 minutos para las personas que atienden público, y en situaciones especiales en las que por situaciones que se presentan con la atención se amerite hacerlo inmediatamente después de la misma.

INFORME ANUAL DE RIESGOS 2020

También la medida por excelencia ha sido el uso de mascarilla para todas las personas que ingresan a nuestra institución, ya sea directivos, gerencia, colaboradores, asociados, clientes, entre otros, la cual hemos aplicado desde el principio de la pandemia, y nos ha ayudado mucho a contener la propagación del virus dentro de la Cooperativa.