

# INFORME GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

---

Gestión Integral de  
Riesgos

---

Dirección de Administración de  
Riesgos

---

Ultima Fecha de Actualización:  
31 de marzo de 2024

## INTRODUCCIÓN

La Gestión Integral de Riesgos en Banco Promerica es un proceso cuyos objetivos, políticas y procedimientos permiten identificar, medir, controlar/mitigar, monitorear/comunicar los riesgos que pueden incidir en el alcance de los objetivos de la institución. Es un proceso que tiene participación de todas las áreas que conforman la entidad.

El Informe de Gestión Integral de Riesgos, describe los métodos, herramientas, resultados, proyectos y políticas de los distintos riesgos que se gestionan en Banco Promerica.

La Junta Directiva del Banco es la que lidera el proceso y es apoyada por el Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR). Se realiza una serie de actividades que buscan la disminución de ocurrencias o mitigar el impacto de eventos, internos o externos, que pueden incidir en no alcanzar los objetivos del Banco o en afectar la calidad de los servicios que el Banco ofrece.

# 1. GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

La Gestión Integral de Riesgos se basa en los siguientes objetivos y principios:

## Objetivos:

- Desarrollar y promover la cultura de riesgo.
- Desarrollar un enfoque integral, implementando modelos con mejores prácticas y metodologías.
- Contribuir con la solvencia patrimonial en cuanto a la medición de los riesgos.
- Contribuir activamente en la homologación de la administración de riesgos a nivel regional.

## Principios:

- La definición de una estructura formal de gestión global de riesgos.
- Independencia de la función de riesgos.
- Participación conjunta con todas las unidades del Banco.
- Fortalecimiento y difusión de la cultura de riesgos.
- Uso de herramientas y sistemas para identificar, analizar, medir, controlar y divulgar los diferentes ámbitos del riesgo.
- Apoyo al crecimiento sostenido y rentable de los negocios manteniendo la calidad del riesgo.

La Gestión Integral de Riesgos se concibe como un proceso multifacético e iterativo y sus principales fases son los siguientes:

### a) Contexto

Establecer el contexto estratégico, organizacional y de administración de riesgos en el cual tendrá lugar el resto del proceso. Se establecen criterios contra los cuales se evaluarán los riesgos y definirse la estructura del análisis.

**b) Identificar riesgos**

Identificar qué, por qué y cómo pueden surgir las cosas como base para análisis posterior.

**c) Analizar riesgos**

Determinar los controles existentes y analizar riesgos en términos de consecuencias y probabilidades en el contexto de esos controles.

Comparar niveles estimados de riesgos contra los criterios preestablecidos. Esto posibilita que los riesgos sean ordenados como para identificar las prioridades de administración. Si los niveles de riesgo establecidos son bajos, los riesgos podrían caer en una categoría aceptable y se requeriría un seguimiento o monitoreo de los mismos.

**d) Mitigar riesgos**

Aceptar y monitorear los riesgos de baja prioridad y para los que sobrepasan los límites de tolerancia del riesgo, desarrollar e implementar un plan de acción específico con sus respectivos responsables.

**e) Monitorear y revisar**

Monitorear y revisar el desempeño del sistema de administración de riesgos y los cambios que podrían afectarlo.

**f) Comunicar y consultar**

Comunicar y consultar con interesados internos y externos según corresponda en cada etapa del proceso de administración de riesgos y concerniendo al proceso como un todo.

## 2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Administración de la Gestión Integral de Riesgos de Banco Promerica tiene la siguiente estructura organizacional:

**a) Junta Directiva**

Es la responsable de velar por la adecuada Gestión Integral de Riesgos de la institución, de dar seguimiento a su perfil de riesgo efectivo y asegurar que ambos sean consistentes entre sí.

**b) Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)**

Está vinculado directamente con la Junta Directiva y su objetivo es conocer y aprobar modelos y metodologías para la gestión de los riesgos del Banco. Es el encargado de aprobar métricas y políticas de tolerancia.

**c) Dirección de Administración de Riesgos**

Tiene la función de desarrollar en el Banco la Gestión Integral de Riesgos. Debe identificar, medir, mitigar y controlar las exposiciones de la institución. Cuenta con seis unidades especializadas: Riesgo de Banca de Personas, Riesgo de Banca de Empresas, Activos de Riesgos, Riesgo de Modelos, Riesgo Operacional y Seguridad de Información.

### 3. ADMINISTRACIÓN POR TIPO DE RIESGO

Banco Promerica, acorde con la naturaleza de sus operaciones, su tamaño, perfil del riesgo derivado de su mercado objetivo, volumen de transacciones, nivel de maduración y desarrollo de implantación de riesgos, gestiona los riesgos siguientes: Crédito, Liquidez, Mercado, Tasa de Interés, País, Contraparte, Ambiental, Operacional, Legal, Reputacional, Tecnológico, Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

#### 1.1 Riesgo de Crédito

##### Definición

Riesgo de crédito, se define como la probabilidad de pérdida por el incumplimiento de pago de obligaciones de los clientes que conforman nuestro portafolio de créditos.

##### Metodologías

Banco Promerica ha desarrollado métricas de riesgo de crédito que permiten un balance entre riesgo y rentabilidad. El riesgo de crédito tiene dos vertientes de medición, la primera es de carácter regulatorio y la segunda por aproximación a mejores prácticas basada en los acuerdos de

Basilea. Adicionalmente, existen políticas, manuales y procedimientos que favorecen en la adecuada gestión del riesgo de crédito.

### Medidas implementadas

- a) Se continuó con la colocación en perfiles de menor riesgo basado en el modelo de calificación de empresas.
- b) Implementación de un nuevo perfilador en el sistema de adjudicación, beneficiando en mayor volumen de ofertas acorde al Apetito de Riesgos del banco.
- c) Se contribuyó en el desarrollo de Extrafinanciamiento para el flujo digital y flujo regular, garantizando la parametrización de las políticas de créditos vigentes.
- d) Bajo una cultura de Prueba y Aprendizaje (Test&Learn) se han implementado 3 pilotos en los programas de campañas de mercadeo directo.
- e) Gracias a los resultados obtenidos en los pilotos de tarjetas de créditos, estos fueron incluidos como parte de las políticas de créditos.
- f) Validación e implementación del score de comportamiento de FICO en los programas de campañas de mercadeo directo y estrategias de cobranza.
- g) Se apoyó en las estrategias de cobros con la generación de bases focalizadas en carteras de alto riesgo.
- h) Optimización de acuerdos de pagos con los clientes (RMTs) para lograr una mayor eficiencia en el uso de herramientas y apoyar los logros de objetivos financieros del Banco
- i) Implementación de metodologías para el desarrollo de estrategias de rentabilización del portafolio a través de campañas que se enmarcan dentro del apetito de riesgo del banco
- j) Revisión del flujo de colocación de TC PYME para mejorar colocación y garantizar el nivel de diligencia apropiado según su riesgo
- k) Elaboración de análisis sectorial para identificar desempeño de sectores económicos en el portafolio y niveles de diligencia a aplicar
- l) Mejoras al proceso de revisiones regulatorias de portafolio de Empresas y PYME, buscando mantener un adecuado monitoreo de la cartera

## 1.2 Riesgo de Liquidez

Riesgo de liquidez, se define como la probabilidad de incurrir en pérdidas por la incapacidad de cumplir, ya sea en monto y/o en plazo, con sus obligaciones contractuales o contingenciales con sus proveedores de fuentes de fondeo, entendiendo por proveedores a todos los clientes de Banco Promerica. Se considera como fuentes de fondeo las cuentas de ahorro, cuentas corrientes y depósitos a plazo.

### Metodologías

Para determinar el riesgo de liquidez, la métrica fundamental es el valor en riesgo por fuentes de fondeo. Se define matemáticamente como la multiplicación de la volatilidad conjunta con el saldo total de las fuentes de fondeo a un nivel de confianza determinado. El valor en riesgo resultante de las fuentes de fondeo expresa el máximo retiro posible en un horizonte de tiempo. La volatilidad conjunta se computa a través de una matriz de varianza-covarianza de las variaciones logarítmicas de las series históricas de las fuentes de fondeo por su peso ponderado.

### Medidas implementadas

- a) **25 mayores Depositantes:** el Banco monitorea el nivel de concentración en captación de depósitos.
- b) **Brecha Acumulada por Calce de Plazos:** el objetivo principal es identificar la capacidad del Banco para hacer frente a obligaciones de liquidez de acuerdo a lo establecido en la NRP-05 “Normas Técnicas para la Gestión del Riesgo de Liquidez”.
- c) **Cobertura de liquidez:** el Banco se encarga del monitoreo continuo para contar en todo momento con fondos de rápida disposición para afrontar sus obligaciones para un horizonte de 30 días bajo un escenario adverso.
- d) **Días de Liquidez:** Se mantiene una coordinación contante entre las áreas de Captación y la Dirección de Riesgos para asegurar los niveles de liquidez suficientes para cubrir las necesidades de los siguientes 30 días.
- e) **Ratio de Cobertura de Liquidez (LCR):** la generación constante de este índice, junto con la coordinación entra la Dirección de Riesgos, la Dirección de Tesorería y las áreas de Captación, garantizan que el Banco posea los Activos Líquidos de Alta Calidad suficientes para hacer frente a las salidas de efectivo de los siguientes 30 días.

## 1.3 Riesgo de Mercado

### Definición

Riesgo de Mercado, es la probabilidad de pérdida en el precio de los activos de la institución dada la fluctuación y variaciones dentro del mercado (precio, tipo de cambio y tasa de interés). Este incluye riesgo de Tasa de Interés, el cual se define como el riesgo que ocurra una pérdida económica proveniente de la variabilidad de las tasas de interés en el mercado, las cuales determinan el valor de los activos y pasivos que son sensibles a los cambios de dichas tasas. También incluye el Riesgo de Precio, el cual se define como la posibilidad de que ocurra una pérdida económica debido a variaciones adversas en el precio de mercado de un instrumento financiero

### Metodologías

Para la medición del impacto en el portafolio de inversiones se utiliza la métrica valor en riesgo por precio de los títulos valores que conforman el portafolio de inversiones del banco, en el cual, al obtener el precio de cada uno de los instrumentos, se realiza el cálculo del rendimiento de cada uno de ellos, para posteriormente estimar la volatilidad conjunta del portafolio de inversiones y finalmente obtener el cálculo de valor en riesgo del Portafolio.

Para la medición del riesgo de tasa de interés se utiliza el modelo en el cual se proyectan los flujos de revalorización o reprecios de los activos y pasivos sensibles a las tasas de interés. Los flujos se distribuyen en las bandas de tiempo de acuerdo con su madurez, para instrumentos de tasa fija; o según su siguiente reprecio para instrumentos de tasa flotante (Basilea, 2004, p. 27). Se hace la estimación de riesgo de tasa de interés tanto de largo plazo, como de corto plazo. Para el largo plazo se estiman la Duración Modificada y el de Valor Presente Neto. Para el corto plazo se estima el Margen Financiero en Riesgo, cuyos datos a utilizar llegarán hasta los 360 días.

### Medidas implementadas

- a) **VaR de Portafolio de Inversiones:** el Banco monitorea la volatilidad de los precios de cada uno de los instrumentos del portafolio y determinar los máximos impactos esperados en el valor del portafolio.



- b) **Riesgo de Tasa de Libro Bancario:** se utiliza modelo de reprecación para determinar el impacto en patrimonio de variaciones en valor de mercado del portafolio por potenciales variaciones en las tasas de interés.
- c) **Calce de moneda:** el Banco monitorea las operaciones activas y pasivas en moneda extranjera, para efectos de reducir los riesgos derivados de las fluctuaciones en el tipo de cambio.
- d) **Duración Modificada del Portafolio de Inversiones:** indicador indispensable para representar variación del valor del portafolio ante variaciones de tasas de rendimiento.
- e) **Sensibilidad de Portafolio de Inversiones:** mide el impacto en patrimonio de variaciones en valor de mercado del portafolio por potenciales variaciones en rendimientos
- f) **Riesgo de Tasa de Corto Plazo:** mide el impacto en margen financiero de variaciones en valor de mercado del Libro Bancario por potenciales variaciones en las tasas de interés.

## 1.4 Riesgo Operacional

### Definición

Riesgo Operacional, se define como la posibilidad de incurrir en pérdidas, debido a fallas en los procesos, el personal, los sistemas de información y a causa de acontecimientos externos; incluye el riesgo legal.

La gestión de este ámbito del riesgo se desarrolla considerando dos vertientes de medición:

- a) **Ámbito regulatorio:** Cumpliendo con la regulación local por medio de la normativa NRP-42 de la SSF, cuyos resultados se presentan más adelante.
- b) **Gestión propia:** A través de una aproximación a mejores prácticas internacionales basada en los acuerdos de Basilea.

### Políticas de Riesgo Operativo

La edición de políticas de Riesgos Operativos contiene información relacionada a la categorización de eventos, las funciones y responsabilidades del riesgo operacional, criterios de identificación, medición, control, mitigación y sistemas de información para la gestión del riesgo operacional, entre otros.

En cuanto al Riesgo Legal, se han elaborado políticas relacionadas a la prestación de servicios críticos, celebración de contratos, procesos judiciales y cambios regulatorios entre otros.

## Metodologías

En Banco Promerica se ha dado seguimiento a una ruta de diagnóstico, selección y diseño de metodologías apropiadas al tamaño y volumen de operaciones del Banco que contribuyan a la gestión de riesgo operacional. A continuación se detallan:

- a) Cuestionarios de Autoevaluación (Test Scorecards)
- b) Metodología “Juicio Experto” (Amalite)
- c) Cálculo de Indicador Básico de Riesgo Operacional (IBRO)
- d) Indicadores de Alerta Temprana de Riesgo Operativo (KRI)
- e) Método de Medición Avanzado (AMA)
- f) Evaluación de Nuevos Productos, Servicios y Canales

## Medidas Implementadas

El proceso de Gestión de Riesgo Operacional tratan de cimentar una ruta de gestión del riesgo operacional al interior del Banco y las principales medidas relevantes adoptadas para la gestión son:

- a) Fortalecimiento de la cultura de Riesgo Operacional
- b) Impartir Capacitación E-learning de Riesgo Operativo
- c) Identificación oportuna de los riesgos operacionales en los procesos
- d) Recopilación de base de eventos de Riesgo Operacional
- e) Seguimiento Revisión Anual de Políticas
- f) Seguimiento evaluaciones a nuevos productos y servicios

## 1.5 Riesgo Tecnológico

### Definición

Es la probabilidad de pérdidas financieras derivadas de un evento relacionado con el acceso o uso de la tecnología, que afecta el desarrollo de los procesos del negocio, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

La gestión está orientada a preparar al Banco para el proceso de administración de Riesgo Tecnológico en base a un marco de referencia constituido por las mejores prácticas

internacionales, orientadas a la uniformidad en el marco de trabajo para la gestión del Riesgo Tecnológico y su alineación a la gestión del Riesgo Operacional.

### Políticas

- Políticas de Riesgo Tecnológico

### Metodologías

El Banco dispone de una metodología de identificación y evaluación del riesgo en los procesos tecnológicos, para determinar el riesgo inherente al que se encuentran expuestos los activos tecnológicos. La metodología incluye: Identificación de Eventos, Matriz de Riesgo, Mapas de Calor, Análisis de Costos y Mitigantes del Riesgo

### Medidas Implementadas

Los principales resultados obtenidos en la Gestión de Riesgo Tecnológico se detallan a continuación:

- a) Implementación de políticas, manuales y procedimientos para la adecuada gestión de los riesgos de Tecnología.
- b) Seguimiento eventos de Riesgo Tecnológico
- c) Levantamiento y Seguimiento a Matrices de Riesgo Tecnológico
- d) Evaluaciones a cambios tecnológicos en productos, servicios y canales

## 1.6 Riesgo de Fraudes

El Riesgo de Fraude es el resultado negativo generado por las acciones u omisiones de sujetos internos o acciones de sujetos externos que afecten económicamente o reputacionalmente al Banco. En esa línea, se apoyó en la implementación de estrategias de control y seguimiento, nuevas herramientas, políticas, manuales y procedimientos para la mitigación oportuna de los riesgos

### Políticas

- Políticas de Prevención de Fraudes

### Medidas Implementadas

- a) Implementación de nuevas herramientas para Prevención de Fraudes
- b) Seguimiento de la Política de Prevención de Fraudes.
- c) Seguimiento a Mesa de Fraudes y Equipo Antifraudes.

## 1.7 Riesgo Legal

El Riesgo Legal es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a fallas en la ejecución de contratos o acuerdos, al incumplimiento de normas, así como a factores externos tales como cambios regulatorios y procesos judiciales.

### Políticas

- Políticas de Riesgo Legal

### Medidas Implementadas

- a) Implementación de políticas, manuales y procedimientos para la gestión del Riesgo Legal
- b) Seguimiento mensual de Controles e Indicadores de riesgo
- c) Informe Regional de demandas, procesos administrativos, multas y sanciones

## 1.8 Continuidad del Negocio

La continuidad del negocio es la capacidad del Banco, para seguir ofreciendo sus productos y servicios a niveles previamente definidos como aceptables después de un incidente de interrupción.

### Políticas

- Políticas de Riesgo Tecnológico

### Medidas Implementadas

- a) Implementación de estrategias, políticas, manuales y procedimientos
- b) Ejecución de pruebas para la continuidad del negocio
- c) Seguimiento Comité de Continuidad del negocio

## 1.9 Riesgo Reputacional

### Definición

Es la posibilidad de pérdida en que puede incurrir el Banco por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, la cual puede ser cierta o no, referentes a las prácticas de negocio, conducta de sus directivos y colaboradores o condición financiera. Las pérdidas pueden ser de clientes, colaboradores, negocios, ingresos, entre otros que llevan a la reducción del valor de la entidad

### Políticas

- Políticas de Riesgo Reputacional

### Metodologías

- Matrices de Riesgos y de Stakeholders
- Modelo de Autoevaluación de Mejores Prácticas de Riesgo Reputacional

### Medidas Implementadas

Implementación de la Metodología de Gestión de Riesgo Reputacional la cual comprende: Estructura de Subsistemas, Matrices de riesgos y de stakeholders, tabla de valoración de crisis, protocolos de comunicación y monitoreo / seguimiento.

## 1.10 Seguridad de la Información

La gestión de riesgos de seguridad de información y ciberseguridad es la práctica de balancear las oportunidades de negocio con las pérdidas potenciales relacionadas con la seguridad de la información y ciberseguridad, la cual es utilizada en todos los procesos de negocio del Banco, se enfoca esencialmente en garantizar las características fundamentales de la información: Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad.

Estableciendo controles de forma preventiva contra las amenazas que pueden encontrarse y lograr.

## Políticas

- Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

## Medidas Implementadas

- a) Elaboración del programa de seguridad de la información y ciberseguridad del Banco, alineando los requerimientos de esta a los requerimientos y estrategias del negocio.
- b) Evaluación y mejora continua al Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información
- c) Evaluar y administrar los requerimientos normativos emergentes definidos en la NRP-23 “normas técnicas para la gestión de la seguridad de la información” y en la NRP-32, sobre las medidas de ciberseguridad en canales digitales para proteger integralmente a los clientes de estos canales, implementando mejoras de seguridad en Banca internet y Banca móvil.
- d) Implementación de estrategias, políticas, manuales y procedimientos.
- e) Comprobar el establecimiento y mantenimiento de los requerimientos de seguridad de información definidos en el programa de seguridad de cliente (CSP por sus siglas en inglés) solicitado por el Sistema de Mensajería Swift, con el objetivo de evitar posibles fraudes que puedan impactar en las finanzas del Banco.
- f) Dirigir las acciones para minimizar los riesgos e impactos de ciberataques dirigidos contra clientes de los canales digitales, implementación medida de seguridad de SoftToken “AUTORIZA” para clientes naturales
- g) Ejecución de Simulacro Ciberseguridad – Cybersecurity Tabletop Exercise, para desarrollar la capacidad de resiliencia del Banco a través de la preparación de los equipos requeridos para atender una crisis generada de un ataque cibernético en las plataformas críticas que proporcionan servicios financieros