

INFORME ANUAL DE RIESGOS

No se puede mostrar la imagen.

PERIODO 2019

Contenido

1. Gestión de Riesgos	0
2. Responsabilidades del Consejo de Administración.....	0
3. Proceso de Gestión Integral de Riesgos	1
4. Principios sobre la gestión de riesgos	1
4.1 Toma de decisiones.....	1
4.2 Administración de riesgos independiente respecto de las unidades de negocio	2
4.3 Visión global e integral.....	2
4.4 Cumplimiento de normativas	2
4.5 Diversificación.....	2
4.6 Monitoreo Continuo	2
5. Cultura de administración de riesgos.....	3
6. Agilidad en la toma de decisiones.....	3
7. Monitoreo de Riesgos.....	3
8. Estrategias de comunicación hacia lo interno de la entidad	4
9. Políticas de Riesgos.....	4
10. Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión de sus riesgos relevantes.	5
11. Metodologías para la medición y evaluación de los riesgos relevantes de la entidad	6
A. Componentes de la Gestión de Riesgos.....	6
B. Estrategias de comunicación hacia lo interno de la entidad.....	7
12. Documentación y registro.....	7
13. Acciones de mitigación y control implementados.....	8
14. En cuanto a las acciones realizadas durante el 2019 en Gestión Integral de riesgos en Coopecaja tenemos:.....	8
15. Principales retos 2020	9

INFORME ANUAL DE RIESGOS PERIODO 2019

1. Gestión de Riesgos

El proceso de Administración Integral de Riesgos se define en el Manual de Gestión de Integral de Riesgos. El perfil general de riesgos que adoptó Coopecaja para sus operaciones consiste en el resultado cuantitativo y cualitativo de su plan estratégico anual según la declaración de apetito de riesgos, por lo que será dinámico al considerar los potenciales cambios del mercado que modifique lo planificado

2. Responsabilidades del Consejo de Administración.

El Consejo de Administración es responsable de la aprobación y revisión de las políticas y procedimientos de la Administración Integral de Riesgos, y se ejecuta mediante el conocimiento de los informes de riesgos y otros comités normativos en forma mensual, así como la gestión del marco para garantizar que el perfil de riesgo sea efectivo y este alineado con el apetito de riesgos definido.

Coopecaja, en línea con su misión y visión y valores, busca un equilibrio entre el riesgo que asume y la rentabilidad que percibe, con el propósito de generar valor a sus asociados.

Durante el periodo 2019 la innovación fue una constante, con el objetivo de ofrecer servicios con los más altos estándares de calidad, mejorando las condiciones del servicio a sus asociados y procurando la diversificación de los canales de comunicación con nuestros asociados.

Las políticas y procedimientos de riesgos establecidos por el Consejo de Administración se desarrollan a través de la Unidad de Riesgos e implementados en toda la organización por las áreas de negocio acompañadas de esta Unidad, la que, además lleva a cabo un seguimiento e informa periódicamente de su aplicación y evolución a los órganos de administración competentes, elevando a éstos las propuestas que considere adecuadas para su mejor desarrollo.

3. Proceso de Gestión Integral de Riesgos

Coopecaja mantiene un proceso constante de cultura de riesgos, y la aplicación de políticas sobre seguridad de la información acordes con las normativas correspondientes. Todo lo anterior con la finalidad de gestionar y controlar los potenciales riesgos relevantes para alcanzar sus objetivos, y así hacer más eficiente el proceso para proteger el patrimonio de sus asociados como también de su información.

En línea con las sanas prácticas internacionales, Coopecaja sigue un modelo de gestión y control de riesgos basado en tres líneas de defensa, donde:

La primera línea de defensa será la responsable de la gestión diaria de los riesgos, enfocada en identificar y reportar cada exposición, esta línea está asociada a las líneas de negocio o a las actividades sustantivas de la organización y la conforman los dueños de esos procesos indiferentemente de su zona geográfica donde labora.

La segunda línea de defensa compuesta por la Unidad de Riesgos y la Unidad de Legitimación de capitales, incluye a sus distintas áreas de control como seguridad física, seguridad de la información, dando seguimiento y generando reportes a las instancias respectivas.

La tercera línea es la Auditoría Interna, que, siendo independiente, proporciona al Consejo de Administración información sobre la calidad del proceso de gestión del riesgo, esto por medio de sus revisiones y vinculándolos con la cultura, la estrategia, los planes de negocio y las políticas de la entidad.

4. Principios sobre la gestión de riesgos

4.1 Toma de decisiones

La administración integral de riesgos considera igual de importantes el análisis y el proceso de toma de decisiones, haciéndose necesario equilibrar los tiempos utilizados 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 colaboradores involucrados en la gestión de riesgos.

4.2 Administración de riesgos independiente respecto de las unidades de negocio

Coopecaja cuenta con una Unidad de Gestión de Riesgos especializada para la supervisión y gestión de riesgos, evitando conflictos de interés y asegurando una adecuada separación de funciones y responsabilidades.

4.3 Visión global e integral

La entidad considera la totalidad de los riesgos relevantes a los que está expuesta y las interrelaciones entre estos. Para cumplir con este requerimiento se definieron e identificaron actores y roles de responsabilidad. El proceso es continuo en tanto forma parte de la estrategia institucional de la organización y está plenamente incorporado en sus procesos de toma de decisiones por lo que se mantendrá permanentemente actualizado respecto al cambios en el entorno y en el perfil de riesgo de la organización.

Los alcances y resultados emergentes del proceso de administración integral de riesgos son adecuadamente comunicados y revelados, así se promoverán las actividades de análisis crítico y auto-diagnóstico sobre la efectividad del mismo.

4.4 Cumplimiento de normativas

Coopecaja por medio de su Unidad de Control Interno, tiene el compromiso estricto de cumplimiento de normativas emitidas por SUGEF, CONASSIF y Banco Central de Costa Rica, así como la aplicación de las mejores prácticas y estándares relacionados con el riesgo.

4.5 Diversificación

Contar con una adecuada diversificación entre clientes, productos y segmentos, gestionando la concentración de riesgo crediticio, a través del establecimiento de políticas y límites de crédito.

4.6 Monitoreo Continuo

Coopecaja considera que su negocio principal consiste la concesión de créditos a sus asociados por lo que la Unidad de Riesgos mantiene un monitoreo continuo de la cartera de crédito, y también sobre los riesgos considerados relevantes.

5. Cultura de administración de riesgos

Para Coopecaja es fundamental contar con una cultura de gestión de riesgos que contribuya a dar el apoyo necesario a los planes de desarrollo, donde deben estar incluidos todos los colaboradores, Comités y Consejo de Administración.

6. Agilidad en la toma de decisiones

Con el objetivo de mejorar este proceso, Coopecaja ha mantenido la política de que antes de poner en funcionamiento cualquier nuevo producto, servicio o actividad, la Gerencia deberá tener claramente identificados los riesgos asumidos y sus mecanismos de control. Estos riesgos deben ser evaluados por la Unidad de Riesgos.

7. Monitoreo de Riesgos

El acuerdo SUGEF 02-10 “REGLAMENTO SOBRE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS”, indica que 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 se gestiona los siguientes riesgos:

1. Riesgo de Crédito
2. Riesgo de Liquidez
3. Riesgo de Tasas de Interés
4. Riesgo de Tipo de Cambio
5. Riesgo de Precio
6. Riesgo Operativo
7. Riesgo de Tecnología de Información
8. Riesgo Patrimonial
9. Riesgo Legal
10. Riesgo País
11. Riesgo de Reputación
12. Riesgo de Legitimación de Capitales

8. Estrategias de comunicación hacia lo interno de la entidad

Un principio básico de la operación del Sistema de Administración y Gestión de Riesgos es que toda la organización, sin excepción, debe estar informada sobre los lineamientos y políticas generales en cuanto a la Administración de riesgos.

9. Políticas de Riesgos

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

1. Mantener un adecuado indicador de suficiencia patrimonial.
2. La calificación global de riesgo cuantitativo de la organización (con metodología de medición de la SUGEF), siempre deberá mantenerse en riesgo normal.
3. La rentabilidad sobre el patrimonio deberá estar siempre por arriba del nivel de inflación y en todo momento mayor que cero.
4. La administración y el Comité de Riesgos controlarán el indicador mensualmente.
5. Es responsabilidad de todos los colaboradores reportar los eventos de riesgo operativo. para lo cual se cuenta con un sistema automatizado de reportes y se cuenta con gestores de riesgos en todas las áreas de negocios y departamentos.
6. Revisar al menos una vez al año los límites, tolerancias y capacidad de riesgos definidos.
7. Mantener los indicadores menores o igual a las tolerancias definidas.
8. Lograr una adecuada diversificación de los proveedores de fondeo que disminuya el riesgo.
9. Implementación y pruebas de planes de contingencia de liquidez.
10. Mantener una reserva de liquidez adicional a la requerida por la normativa.
11. Aplicación de matrices de riesgos para los procesos de la organización.

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

1. Riesgo Operativo:

Según acuerdo SUGEF 18-16 “Reglamento sobre Gestión de Riesgo Operativo se logró finalizar la identificación de riesgos operativos para los procesos ya maduros en su aplicación y con la incorporación de los nuevos servicios al asociado se continuo con identificación de estos nuevos posibles riesgos operativos, adicionalmente para el periodo 2020 se realizara la actualización de los riesgos ya identificados para determinar la eficacia de los planes de acción mitigantes propuestos por los dueños de los procesos.

Se debe mencionar el acompañamiento de esta unidad de riesgos al personal de continuidad de negocios en su proceso de identificación de riesgos.

2. Declaración de Apetito de Riesgos:

Se desarrolló un instrumento para la creación del apetito de riesgos, basado en los resultados cuantitativos del plan estratégico original para el 2019 al cual se le da un seguimiento periódico, reflejando diversas desviaciones de los indicadores generado por los múltiples cambios en comportamiento del mercado para este periodo.

3. Riesgo de Liquidez:

Aplicación de prueba de estrés de liquidez y plan contingente de Liquidez en conjunto con la Jefatura Financiera y Área de Tesorería. Adicionalmente para este periodo Coopecaja como demandante de liquidez, siempre conto con un exceso de oferta de fondeo bancario, la cual hasta finales del año empezó a mostrar alguna tendencia a la baja. En contraposición la baja demanda de créditos por parte de los asociados, le permitió a Coopecaja contar con un flujo de caja equilibrado.

4. Gestión de riesgos en Tecnología de la Información:

Se implementó un marco de Gestión de TI y otro de Gestión de Seguridad de la Información, alineados según la normativa SUGEF 14-1 utilizando como referencia las buenas prácticas de COBIT 5 e ISO 27001 donde lo correspondiente a la gestión de riesgos se refiere al proceso DSS5 y APO-13, de esta forma, se actualizan las nuevas políticas de seguridad de la Información y se conforma el marco de gestión del Sistema de Seguridad de la Información (SGSI)

5. Riesgos de proyectos:

Se emiten diversos criterios de riesgos sobre productos y servicios que se implementaron durante 2019 y se establece una metodología de Gestión de Riesgos de proyectos, utilizando como marco de referencia las políticas del manual de riesgos, PMBOK E ISO- 31000

6. Se inician los monitoreos mediante la herramienta llamada **Dimension**, es de la misma familia WatchGuard y nos proporciona una lista de los bloqueos que han sido detectados desde su implementación, además de la revisión de ataques de malware.

7. Se continua con la publicación de Boletines Informativos de Seguridad de la Información, los cuales complementan los mensajes mensuales que se despliegan en la pantalla de las computadoras de los funcionarios, esto con el fin de culturizar a las personas en temas de Seguridad de la Información

11. Metodologías para la medición y evaluación de los riesgos relevantes de la entidad

Las etapas del proceso de administración integral de riesgos de la entidad se estructuran de la siguiente forma:

A. Componentes de la Gestión de Riesgos

La gestión de riesgos que aplicará Coopecaja tiene cuatro componentes:

1. **Tolerancia al riesgo:** para generar valor, Coopecaja necesariamente debe asumir niveles de riesgo, para lo cual se requiere de definiciones de políticas, de fijación de límites y estrategias.
2. **Evaluación de riesgo:** que incluye la identificación, medición, seguimiento y control de los riesgos.
3. **Vigilancia del riesgo:** se refiere a la coordinación global del proceso de administración de riesgos.
4. **Evaluación de la administración de riesgo:** que incluye el examen y medición de la efectividad y eficacia del programa de administración del riesgo.

B. Estrategias de comunicación hacia lo interno de la entidad

- a. La Unidad de Riesgo elaborará un informe de riesgos en forma mensual, el cual se enviará al Comité de Riesgos para su revisión y discusión, asimismo, este informe será remitido al Consejo de Administración y se efectuará una presentación para su análisis y potenciales medidas a implementar. Las decisiones tomadas deberán quedar formalizadas mediante acuerdos del comité o del Consejo de Administración según proceda.
- b. Los eventos relevantes determinados en forma diaria serán comunicados de forma inmediata a la Unidad de negocio, o Gerencia, por parte de los dueños del proceso, debiéndose ser incorporadas al informe mensual de la Unidad de riesgos.
- c. La Unidad de Riesgos presentará un informe en forma trimestral a la plana Gerencial mediante una presentación sobre el estado de los riesgos de la Cooperativa.
- d. Con respecto a la Auditoria Interna, la comunicación se considera formalizada con su participación mensual en el Comité de Riesgos.
- e. Las desviaciones relevantes presentadas en el informe mensual de riesgos, deben se comunicadas por la Gerencia, a los dueños de las líneas de negocios de esas observaciones contenidas en el informe de riesgos.
- f. De la SUGEF, Coopecaja dará, en todo momento, cumplimiento a las disposiciones específicas emitidas por este órgano de supervisión, la información deberá requerida por Superintendencia deberán remitirse debidamente suscrita por los colaboradores que establezca la normativa respectiva.
- g. En el proceso de inducción a personal de nuevo ingreso, y nuevos Directores, la Unidad de Riesgos presenta el esquema de Administración Integral de Riesgos establecido en Coopecaja.

12. Documentación y registro.

Se registra en forma adecuada cada etapa del proceso de administración integral de riesgos. Se documenta las fuentes de datos, análisis, resultados, razones para las decisiones y otra información relevante del proceso.

13. Acciones de mitigación y control implementados.

La metodología de Riesgos de Coopecaja, establece 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, cuando este supere su nivel de tolerancia se debe generar acciones.

14. En cuanto a las acciones realizadas durante el 2019 en Gestión Integral de riesgos en Coopecaja tenemos:

1. Aprobación y comunicación de la declaración de apetito de riesgos de la cooperativa.
2. Identificación de los riesgos operativos planteados en el plan de acción al ente supervisor para los procesos maduros en la empresa, lográndose identificar aproximadamente 100 riesgos operativos potenciales.
3. Capacitación anual en forma virtual a todos los empleados de la Cooperativa.
4. Colaboración en la definición de la autoevaluación normativa 24-00 Sugef.
5. Actualización completa del Manual de Administración Integral de Riesgos
6. Realización de sesiones mensuales del Comité de Riesgos.
7. Participación activa en sesiones mensuales del Comité de Tecnologías de Información.
8. Participación en todas las sesiones del Consejo de Administración.
9. Presentación de informes de riesgos, emisión de datos y al Consejo de Administración.
10. Información colaborativa activa en las sesiones del Comité de Cumplimiento.
11. Generación de criterios de riesgos en la creación de nuevos productos, proyectos y servicios.

15. Principales retos 2020

- Continuar fomentando el proceso de la cultura de riesgos.
- Implementar modelos de medición, identificación y prospección de riesgos, que sean acordes a la naturaleza, complejidad y volumen de operaciones de Coopecaja.
- Mantener actualizado el sistema de registro de riesgos operativos, acorde con los nuevos procesos.
- Apoyar a la Administración en la identificación de riesgos relevantes que surjan de nuevos proyectos y servicios.
- Realización de la prueba de vulnerabilidad de la infraestructura de las tecnologías de información (red interna, servidores) requeridos para el producto de Tarjetas de crédito y débito, apps y pagina transaccional para servicio al asociado.
- Continuar el enfoque de la Ciberseguridad de cara a la implementación de nuevas herramientas tecnologías que apoyan procesos de negocios.
- Programa de culturización en el tema de seguridad de la información.
- Reformulación del proceso de culturización del proceso de gestión integral de riesgos.
- La Unidad de Riesgos debe ser capacitada constantemente de cara a la implementación del nuevo modelo de negocio y tendencias de nuevos productos virtuales que la cooperativa desea poner a disponibilidad del asociado. También en lo referente a los nuevos riesgos que se derivan de los cambios del mercado financiero actual.