

---

# INFORME GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

---

Gestión Integral de  
Riesgos

---

Dirección de Administración  
de Riesgos

---

Ultima Fecha de Actualización:  
31 de Marzo de 2021

## 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 las 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, Operacional, Legal, Reputacional, Tecnológico y de Seguridad de la Información.

#### 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

- Tasas de rolamiento netas: Consiste en inferir la probabilidad neta que una cuenta migre de un nivel de mora a uno mayor en un período de tiempo. Utilizado para medición de eficiencia de la estrategia de cobros, la calidad de cartera, proyecciones de costo de crédito.
- Matrices de transición: Consiste en inferir la probabilidad que una cuenta pase de un nivel de mora a otro pudiendo pasar a cura, mejora, estabilizarse o deteriorarse. Utilizado para medir la eficiencia de la estrategia de cobros, la calidad de la cartera y nivel de riesgo de la misma.

- **Índices coincidentes:** Métrica de fácil cálculo que permite medir la calidad de una cartera en un punto determinado del tiempo.
- **Análisis de Cosechas:** Consiste en medir el nivel de riesgo que un conjunto de créditos ha desarrollado a lo largo del tiempo aplicando una determinada política de crédito o parámetros.
- **Modelos para Banca de Personas:** Conjunto de modelos que permiten tener una visión prospectiva de diferentes acciones como por ejemplo, probabilidad que una cuenta repague en un período de tiempo determinado. En adición, estos modelos permiten identificar segmentos que fundamenten acciones de políticas diferenciadas que eleven la rentabilidad del portfolio.
- **Pérdida Esperada:** Como aproximación a las mejores prácticas dispuestas por los acuerdos de Basilea se ha desarrollado la metodología de Pérdidas Esperadas.
- **Evaluación de la calidad de Cartera:** El Banco evalúa y clasifica la cartera de préstamos según la calidad de sus deudores y constituye las reservas de saneamiento correspondientes, en base a las directrices de la Superintendencia del Sistema Financiero a través del cumplimiento de lo establecido en la norma NCB-022.
- **Probabilidad de incumplimiento:** Se le da seguimiento a los límites establecidos internamente de cada una de las carteras por la política de riesgo de crédito.
- **NIIF9:** Se ha realizado el cálculo de provisiones NIIF9, con el objetivo de re-expresar Estados Financieros y su consolidación a nivel regional.
- **Administración de Cartera:** Se le da seguimiento al cumplimiento de lo establecido en la Norma NCB-022 y a las políticas Internas, así como contribuir a la estabilidad de la cartera activa de clientes, siendo un pilar muy importante dentro del proceso de créditos y el control de riesgos.

## 1.2 Riesgo de Liquidez

### Definición

Riesgo de liquidez, se define como la probabilidad de incurrir en pérdidas por la incapacidad de afrontar obligaciones de corto plazo 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

- **Cobertura de liquidez:** el Banco se encarga del monitoreo continuo para contar en todo momento con fondos de rápida disposición para afrontar sus obligaciones de corto plazo, lo anterior, mediante el análisis de los respectivos indicadores.
- **Estabilidad de los depósitos:** Se mantiene una coordinación contante entre las áreas de Captación y Riesgo Financiero para reducir y estabilizar la volatilidad de los certificados de depósitos.

## 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 (tipo de cambio, tasa de interés, etc.). Este incluye riesgo de Tasa de Interés, el cual se define como el riesgo 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.

### Metodologías

Para la medición del impacto en el portafolio de inversiones se utiliza un modelo VaR, en el cual, al obtener el precio de cada uno de los instrumentos del portafolio del banco, 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 VaR de 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 a su madurez, para instrumentos de tasa fija; o según su siguiente reprecio para instrumentos de tasa flotante (Basilea, 2004, p. 27). El cálculo del riesgo de tasa se hace con el supuesto que los reprecios se darán cada 12 meses. De esta manera se construyen los flujos esperados de capital e interés por bandas de tiempo hasta un año, y la porción restante de capital a más de un año se coloca en la última brecha.

## Medidas implementadas

- **Riesgo de Inversión:** Se utiliza un modelo VaR para calcular la volatilidad de los precios de cada uno de los instrumentos del portafolio y determinar los máximos impactos esperados en el valor del portafolio.
- **Riesgo de Tasa:** Se utiliza modelo de depreciación para determinar el impacto proyectado

## 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 NPB4-50 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)

## 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) Implementación y seguimiento de E-learning Riesgo Operativo
- c) Identificación oportuna de los riesgos operacionales en los procesos
- d) Recopilación de base de eventos de Riesgo Operacional
- e) Edición y actualización de políticas
- f) Elaboración de metodología de evaluación de nuevos productos y servicios
- g) Plan de Continuidad de Negocios (Apoyo y seguimiento)

## 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: Definición 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:

- Implementación de políticas, manuales y procedimientos para la adecuada gestión de los riesgos de Tecnología.
- Levantamiento de Matrices de Riesgos con enfoque Covid-19
- Levantando procesos de teletrabajo
- 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

### Medidas Implementadas

- a) Implementación de nuevas herramientas para Prevención de Fraudes
- b) Diseño e implementación de la Política de Prevención de Fraudes.
- c) Creación de la Mesa de Fraudes.
- d) Segregación de funciones estratégicas versus operativas.

### 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.

### Medidas Implementadas

- Implementación de políticas, manuales y procedimientos para la gestión del Riesgo Legal
- Seguimiento mensual de Controles e Indicadores de riesgo
- 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.

### Medidas Implementadas

- Puso en marcha la activación del Plan de Continuidad del Negocio, en atención a la emergencia por la Pandemia Covid-19
- Implemento nuevas estrategias, políticas, manuales y procedimientos que permitieron manejar la emergencia y dar la continuidad del servicio a los clientes del Banco

## 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

### Metodologías

El Marco de Gestión de Riesgo Reputacional está conformado por las siguientes áreas de trabajo:

- a) **Imagen Corporativa:** Consiste en el fortalecimiento continuo de la marca, a través del marketing, acompañado a su vez de una responsabilidad social definida y una inversión significativa de la marca misma.
- b) **Control Proactivo:** Evalúa las gestiones de cada una de las áreas claves que inciden en la percepción que adquieren los grupos de interés del Banco, dicha evaluación se basa en el cumplimiento de indicadores de buen desempeño.
- c) **Control Reactivo:** Gestiona la activación de los protocolos de acción y comunicación cuando los riesgos y fallas se materializan a partir de la evaluación realizada en la medición; es decir, se hacen efectivos los planes de reacción de Riesgo Reputacional.

## Medidas Implementadas

Implementación del Manual de Gestión de Riesgo Reputacional el cual recoge todos los elementos necesarios para gestionar dicho ámbito de riesgo. Las principales acápites contenidos en el documento son: Objetivos, estructura funcional, estrategias, herramientas y metodologías, monitoreo y revisión, registro de incidentes / eventos y plan de crisis.

### 1.10 Seguridad de la Información

Se enfoca esencialmente en garantizar las características fundamentales de la información: Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad a través de la administración efectiva de:

- Seguridad Ante Software Malicioso
- Seguridad de la Red
- Monitoreo de Seguridad; y
- Gestión de Incidentes de Ciber Seguridad.

## Medidas Implementadas

Análisis de los riesgos asociados en las tecnologías de la red institucional, de acuerdo a esquema de teletrabajo implementado en respuesta a pandemia de COVID-19, generando mitigantes que disminuyan los riesgos bajo este esquema de trabajo, así como un monitoreo de seguridad que permita dar respuesta oportuna a posibles incidentes que afecten las operaciones de negocio.

Desarrollo de análisis de vulnerabilidades que permita a la institución verificar y conocer el grado de la seguridad de los sistemas y servicios públicos que ofrece el banco a través de la red internet.

Comprobar el establecimiento de los requerimientos de seguridad de información definidos en el programa de seguridad de cliente (CSP por sus siglas en inglés) solicitado por Swift, con el objetivo de evitar posibles fraudes que puedan impactar en las finanzas del Banco.

Análisis sobre el grado de alineación de nuestros procesos de gestión de seguridad de información sobre normativa NRP-23, conocida como "Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información", que define como requerimiento la implementación de un

Sistema de Gestión de Seguridad de Información (SGSI), y que define se implemente en un plazo de 24 meses.