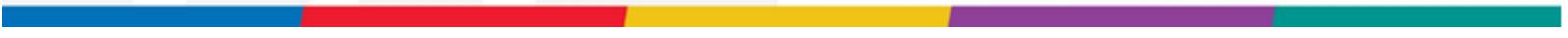




**Coope Ande**

# **INFORME ANUAL DE RIESGOS**

**Período 2023**



## I. Introducción

En cumplimiento con el artículo 24 del Acuerdo SUGEF 2-10 “Reglamento sobre la Administración Integral de Riesgos”, Coope Ande prepara y divulga en su sitio web, el informe anual de riesgos con corte al 31 de diciembre del 2023.

Como proceso integral de riesgos Coope Ande identifica, mide, evalúa, monitorea, controla, mitiga y comunica sus riesgos relevantes, a través de marcos de gestión que permiten establecer lineamientos, políticas y metodologías de riesgos con el objetivo de crear valor al negocio y cumplir los objetivos estratégicos.

Este informe presenta a las partes interesadas de Coope Ande, la estructura de gobierno declarada para la gestión de riesgos, los riesgos relevantes identificados para el logro de los objetivos, los marcos de gestión existentes, las principales acciones realizadas en la mitigación de los riesgos relevantes y los logros alcanzados en la gestión de riesgos.

## II. Resumen Ejecutivo

El periodo 2023 presentó significativos retos para la economía internacional y local. Con los principales socios comerciales del país presentando inflaciones por encima de las metas establecidas, un dinamismo económico bajo y una política monetaria restrictiva; el sistema financiero nacional presentó efectos derivados como la alza en tasas de interés que se mantuvo por al menos tres trimestres del año.

A nivel idiosincrático, el efecto de la medida del Salario Mínimo Inembargable ha derivado en un aumento importante en gastos de estimaciones regulatorias. Adicionalmente, el proyecto de transformación cultural y la atención a temas relacionados con el fortalecimiento de los procesos de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, son retos importantes y prioritarios para la organización.

### **Modelo de Gestión de Riesgo y Gobernanza**

La Dirección de Riesgo y Cumplimiento Normativo (DRCN) de la Cooperativa cuenta con una estructura robusta que permite gestionar los diversos riesgos asociados a las principales líneas de negocio de la entidad. La gestión de riesgo se basa en pilares fundamentales, alineados al Plan Estratégico de la organización:

- Visión prospectiva
- Independencia de la gestión de riesgos
- Gestión de Riesgos basado en líneas significativas de negocio

- Enfoque en la implementación de una cultura de riesgos transversal a la organización

### **Principales logros de la DRCN**

Durante el periodo 2023, la DRCN se enfocó en el fortalecimiento de la estructura documental y procedimental, requerimientos solicitados por Normativa Prudencial Vigente, así como por procesos de auditoría.

Así mismo mantuvo el liderazgo requerido por el principio de Administración Basada en Riesgo, en donde la DRCN participó en la identificación, cuantificación y gestión de Riesgos Estratégicos, en pro del cumplimiento de objetivos estratégicos de la entidad, así como la prospección de focos potenciales de exposición que tengan una probabilidad de materialización.

Tomando en cuenta la incertidumbre tecnológica en la que nos desempeñamos, hemos liderado el establecimiento de Políticas y procesos relacionados con la Seguridad de Información en la entidad. Colaborando así, a tener una entidad más segura y protegida contra fraudes electrónicos, seguridad informática y riesgos relacionados con las TI.

Adicionalmente, la DRCN ha participado en la implementación de métodos estadísticos y multifactoriales para los procesos de colocación y cobranza en la entidad. Lo anterior con la intención de un crecimiento de negocio basado en riesgo.

### **III. Marco de gestión de riesgos**

El Marco de Gestión de Riesgo se fundamenta en su estructura de Gobierno a través de las responsabilidades que los diversos órganos que tienen dentro de la gestión de Riesgo.



## Gobierno Corporativo

En el Gobierno Corporativo de Riesgos toman función los siguientes órganos:

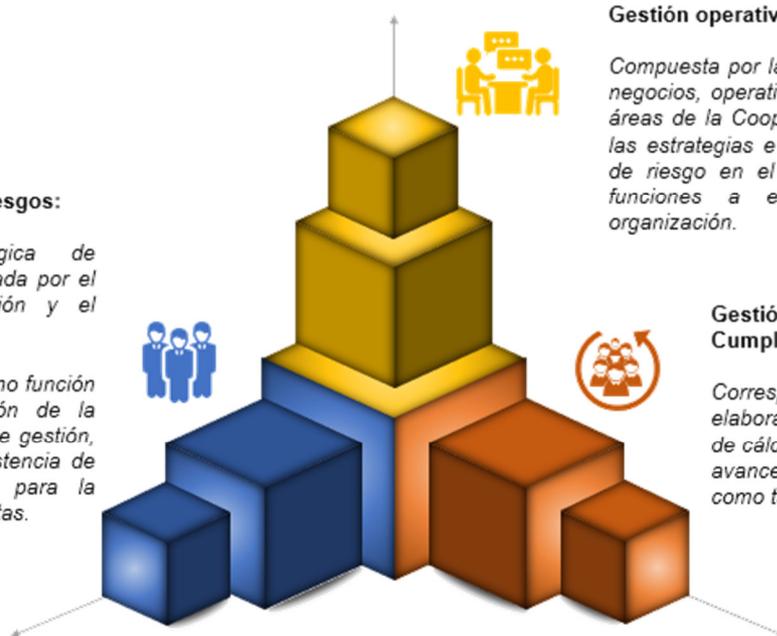
- Consejo de Administración
  - Responsable del monitoreo continuo del riesgo y la aprobación del instrumental utilizado en la gestión de este (políticas y metodologías)
- Comité de Riesgo
  - Actúa como primera línea en el análisis técnico del estado de Riesgo de la Cooperativa. Adicionalmente propone al Consejo de Administración el instrumental para la gestión de Riesgo.
- Dirección de Riesgos y Cumplimiento Normativo
  - Ente encargado de la medición y monitoreo de los diversos focos de exposición a riesgo de la Cooperativa. Responsable del desarrollo y propuesta al Comité de Riesgo de todo el instrumental para la administración de riesgo en la Cooperativa.
- Gerencia General y áreas de negocio
  - En toda entidad financiera la Administración es la que gestiona el riesgo. Esta es la Unidad ejecutora de las medidas requeridas para el cumplimiento de los límites y políticas de riesgo en la entidad
- Auditoría Interna
  - Es el órgano supervisor del cumplimiento de los requerimientos normativos e internos que la gestión de riesgo demande en la entidad.

Bajo una visión del proceso de gestión las responsabilidades se pueden apreciar de la siguiente manera:

**Gestión estratégica de riesgos:**

La estructura estratégica de CoopeAnde esta conformada por el Consejo de Administración y el Comité de Riesgos.

Estos órganos tendrán como función la definición y aprobación de la estrategia y las políticas de gestión, así como asegurar la existencia de los recursos necesarios para la adecuada aplicación de estas.



**Gestión operativa:**

Compuesta por la Gerencia General y las áreas de negocios, operativas y de soporte junto al resto de áreas de la Cooperativa, los cuales deben ejecutar las estrategias e implantar las políticas de gestión de riesgo en el desarrollo del día a día de las funciones a ellas asignadas dentro de la organización.

**Gestión de la Dirección de Riesgo y Cumplimiento Normativo:**

Corresponderá a la DRCN la evaluación y elaboración de metodologías y modelos de cálculo de los riesgos, en línea con los avances de las técnicas de medición, así como también la emisión de alertas

**Marco de Apetito por Riesgo**

El Marco de Apetito por Riesgo, es una herramienta fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización. El Marco brinda un resumen general sobre el estado de Riesgo de la Cooperativa en completa alineación con el plan estratégico de la organización y su finalidad principal precisamente es reforzar desde la gestión de riesgo puntos neurálgicos para el cumplimiento de este plan. El Marco es un elemento vivo que se actualiza por cambios sistémicos en la economía, la regulación o ajustes específicos en la estrategia de la entidad; con una periodicidad mínima anual.

El Marco de Apetito por Riesgo combina términos cualitativos y cuantitativos de referencia para determinar la magnitud y el tipo de riesgo que la Cooperativa desea prudentemente tomar en la búsqueda de los objetivos estratégicos y financieros de la Cooperativa.



**Técnicas de Administración de Riesgo**

El periodo 2023 representó un año en el que se fortaleció la administración integral de riesgo en la Cooperativa, desarrollando y actualizando nueva base documental compuesta por:

- Marco de Apetito por Riesgo.
- Manual Integral de Riesgo.

- Política de gestión integral de riesgos.
- Política de Riesgos no Financieros.
- Política de Riesgo Ambiental, Social y de Gobernanza.
- Perfil de Riesgo de Liquidez.
- Metodología de riesgos para nuevos productos, servicios e iniciativas, NPPI.
- Metodología de riesgos de TI.
- Metodología de Riesgos Estratégico.
- Política para la gestión de riesgo de cumplimiento normativo
- Análisis de impacto del negocio, BIA.
- Metodología de riesgo de Cliente, LC/FT.
- Metodología de riesgo institucional, LC/FT
- Planes de contingencia.
- Análisis Integral de Productos Financieros (AIPF)

### **Información**

Este recurso es fundamental en la gestión de riesgo de toda entidad financiera. La obtención y depuración de este ha representado un reto para la Dirección de Riesgos y Cumplimiento Normativo.

Con apoyo de la Administración se ha logrado contar con información razonable y adecuada en tiempo y forma.

Es así, como todos los análisis implementados llevan consigo un proceso de validación de razonabilidad, con la única intención de asegurar la calidad y veracidad de esta información.

### **Comunicación**

Existe un proceso formal de comunicación oficializado en el Manual de Administración de Riesgos:

- Alta Gerencia y Gerencias.
  - Seguimiento diario de indicadores y simulación de escenarios determinados
- Comité de Riesgo
  - Reporte mensual del estatus de cada uno de los focos de análisis de riesgo, indicadores económicos y planes de contingencia, así como riesgos emergentes.
- Consejo de Administración
  - Informe mensual con el monitoreo integral de riesgo de la cooperativa e indicadores económicos

### Cultura de Riesgos

La cultura de riesgos, representa un reto en cualquier entidad financiera. La actualización y capacitación para los responsables de los procesos es relevante para la Dirección de Riesgos y Cumplimiento Normativo.

Se brindó una capacitación anual para todos los colaboradores, se realizó talleres de sensibilización en el reporte de incidentes de Riesgo Operativo y el uso de la herramienta para el respectivo reporte.

Se reforzó mediante boletines la prevención de ciberataques y la seguridad de la información, este tanto para colaboradores como para nuestros asociados.

Se mantuvo monitoreo constante de nueva normativa emitida por CONASSIF y otros entes reguladores.

### IV. Riesgos relevantes en la gestión de CoopeAnde

La determinación de riesgos relevantes de la organización, se realiza en función de las líneas significativas de negocio, de acuerdo a las buenas prácticas internacionales, así como al Marco de Supervisión Basada en Riesgo de la SUGEF.

El Consejo de Administración, ha aprobado gracias al consejo y guía de la Administración y DRCN, las siguientes líneas de negocio como significativas.

LINEAS DE NEGOCIO		
Línea	Nivel 1	Nivel 2
2	Tesorería	2.3 Tesorería tradicional
3	Banca minorista	3.1 Banca de Personas
		3.3 Banca de desarrollo minorista
5	Tarjetas	5.1 Tarjetas de crédito y débito (marcas propias o administradas)
6	Cobros, Pagos y liquidación	6.1 Cobros, Pagos y liquidación
8	Otros servicios	8.1 Custodia
		8.2 Comercialización de Seguros autoexpedibles
		8.3 Tecnología de información y comunicación
		8.4 Otros procesos transversales a la organización

Los riesgos objetos de gestión en CoopeAnde esta agrupados en dos grandes categorías: Riesgos financieros y Riesgos No Financieros. A continuación, se muestran los tipos de riesgos que se gestionan en cada una:

- a) Riesgos Financieros: Son los riesgos con exposición a pérdidas económicas, derivadas de la susceptibilidad a la sofisticación e incertidumbre de los mercados financieros.

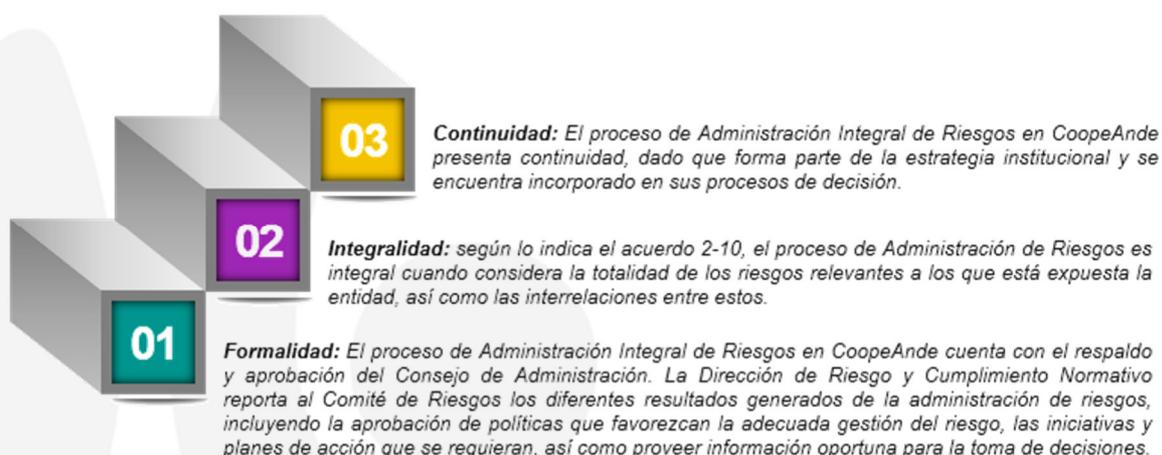
- Riesgo de liquidez
- Riesgo de Mercado: Precio, Tasa de interés y Tipo de Cambio
- Riesgo de crédito

**b) Riesgos no Financieros:** Son los riesgos de carácter más cualitativo, los cuales, tienen exposición a pérdidas económicas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.

- Riesgo Operativo
  - i. Riesgo de Tecnologías de Información
  - ii. Riesgo de Seguridad de la Información
  - iii. Riesgo Reputacional
  - iv. Continuidad de Negocio
- Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo
- Riesgo de Cumplimiento Normativo
- Riesgo Estratégico
- Riesgo Ambiental, Social y de Gobernanza. ASG

## V. Principios y principales Políticas de Gestión Integral de Riesgos

La Administración Integral de Riesgos se apoya en los siguientes principios rectores aplicables a la Alta Gerencia y demás instancias:



Por su parte las políticas generales que rigen la gestión integral de riesgos se encuentran debidamente registradas y actualizadas en el Manual para la Administración Integral de Riesgos y la Política para la Gestión Integral de Riesgos con el fin de garantizar un proceso eficaz, eficiente y de valor para el negocio.

Entre ellas se mencionan:

- 1 *La política de riesgos es de acatamiento para todo el personal y aplicable a todos los niveles de la Cooperativa.*
- 2 *Coope Ande asume e integra dentro de la organización las mejores prácticas y metodologías para una correcta gestión integral de riesgos.*
- 3 *Se apoya, facilita y dedica los recursos necesarios para el desarrollo de las competencias necesarias del personal involucrado en la gestión de riesgos, para garantizar procesos eficaces y eficientes.*
- 4 *Coope Ande garantiza y vela por una cultura de gestión integral de la organización, y lleva a cabo las acciones que considera pertinentes para garantizar y mantener dicha cultura de riesgos, lo cual incluye capacitación al personal.*
- 5 *La gestión integral de riesgos se establece dentro de la Cooperativa a nivel de macro proceso, proceso y subproceso, de acuerdo con el mapa de procesos institucional vigente.*
- 6 *Coope Ande garantiza el cumplimiento de la normativa asociada a Riesgos vigente en el país.*
- 7 *Todos los temas relevantes en materia de gestión de riesgo se reportan al Comité de Riesgos, y cuando es considerado oportuno, necesario o normativo al Consejo de Administración.*

## VI. Resumen del estado general de riesgo de la Cooperativa

### 6.1 Riesgo integral

Durante el 2023, se monitorea en la organización un Marco de Apetito por Riesgo (MAR), herramienta diseñada en base al plan estratégico de la organización y requerimientos regulatorios específicos, con un carácter totalmente integral.

El MAR se compone por 14 elementos de evaluación, con un número variado de indicadores dentro de cada elemento. Cada elemento e indicador posee el mismo peso en la evaluación, pues todos son igualmente importantes para asegurar el logro de los objetivos estratégicos de la Organización.

- Capital
- Utilidades
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo de Mercado / Inversiones

- Riesgo Cambiario
- Riesgo de Tasas de Interés
- Calificación de Crédito
- Riesgo de Crédito
- Riesgo Operacional
- Riesgo de TI
- Riesgo Reputacional
- Riesgo Cumplimiento
- Riesgo de Lavado de Dinero
- Riesgo de Estrategia

El monitoreo de este Marco Integral, se realiza mensualmente -de acuerdo a lo solicitado por normativa vigente- y durante el periodo 2023 no presentó un mes en el que la calificación estuviese por debajo del mínimo establecido de 80%.

En los periodos en los que algún indicador no presentó nivel de normalidad, las diversas Unidades Operativas encargadas de su gestión, presentaron explicación y un plazo y plan de corrección para los mismos. El seguimiento se realizó por parte del Comité de Riesgos en la periodicidad establecida para cada plan de corrección.

## **6.2 Riesgos no financieros**

El periodo 2023 en lo correspondiente a Riesgos no Financieros presentaron un reto sistémico e idiosincrático en las entidades financieras nacionales. El aumento de los ataques cibernéticos a la entidad y sus asociados, así como el aumento en los intentos de fraudes por medios digitales; entre otros; acentúan la labor de la Administración de la Seguridad de Información, Riesgo Tecnológico, Continuidad de Negocio y desde luego la perspectiva de Riesgo Operativo en las instituciones.

CoopeAnde no es la excepción a este tipo de riesgos. Por esta razón la DRCN por medio de la Unidad de Riesgos No Financieros (RNF), implementaron un plan de cultura con comunicados periódicos y capacitaciones y por primera vez se realiza la semana de la ciberseguridad con expertos invitados para charlas a todo el personal, para abordar las principales amenazas del ciberespacio y cómo afrontarlas. Se genera, además, un concurso interno (Juego en Línea) de buenas prácticas de Seguridad de la Información: Puestos de Trabajo, uso de correos, y navegación Web.

Adicionalmente durante el año 2023 RNF encuentra un contexto de requerimientos normativos constantes, transformación organizacional, cultura mejorable en la gestión de riesgos no financieros, entre otros.

Teniendo claro el contexto sistémico, idiosincrático y normativo, a continuación, se resumen los principales estados de estas exposiciones e implementaciones nuevas para el abordaje de las mismas.

### 5.2.1 Riesgo Operativo

Con el contrato firmado a finales de 2022 e inicios de 2023, se da inicio a principio de año con el proyecto de implementación del nuevo sistema para la gestión de Riesgos No Financieros, sistema proporcionado por el proveedor Quanto Soluciones Analíticas S.A. Se obtuvo para inicios de junio, la entrega en producción del fuerte del sistema, con mayor avance el módulo de eventos potenciales, posterior a la fecha y hasta noviembre se realizaron ajustes y entregas de los demás módulos, siendo que en noviembre se realiza la sesión de entrega del sistema de parte del proveedor hacia Coope Ande.

El sistema consta de una serie de módulos, como lo son:

*Incidentes:* Permite a los gestores de las áreas realizar por sí mismos el registro de los incidentes que se presentan en sus unidades, un procedimiento sencillo y amigable que solicita los datos justos y normativos. Además, el sistema permite a la Unidad de Riesgos No Financieros gestionar los incidentes registrados, y brindarles el seguimiento y análisis correspondientes desde la misma herramienta.

*Eventos potenciales:* QR Operativo brinda la posibilidad de gestionar los eventos potenciales documentados de todas las áreas, desde este módulo se realiza, acorde a la metodología aprobada, la evaluación de los riesgos potenciales. Este es un gran paso hacia adelante, ya que anteriormente esta tarea era realizada en archivos de Excel para cada una de las áreas.

*Controles:* El sistema permite documentar los controles, que, por metodología, se deben registrar para los eventos potenciales que lo requieran, además de realizar el registro del control, se realiza sobre cada uno de ellos la evaluación de efectividad de acuerdo con los parámetros establecidos. Este módulo permite automatizar el registro de controles, que en años anteriores se llevaban de manera genérica en archivos de Excel. Además, la herramienta permite y facilita el proceso de muestreo de controles para realizar la evaluación de la efectividad de los controles.

*Planes de acción:* Desde el mismo sistema se crean, gestionan y se lleva el pulso a los planes de acción que nacen de evaluaciones de eventos potenciales, de incidentes o de estudios de riesgos. El sistema permite, por etapas, darle seguimiento a los planes de acción desde la Unidad de Riesgos No Financieros hacia las áreas que tienen asignados planes de acción.

*Reportería:* El sistema viene a subsanar una brecha que se mantenía de periodos anteriores, y es el manejo y generación de datos, ya que el hecho de pasar de plantillas de Excel a un sistema unificado, permite fortalecer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos correspondientes a la gestión de Riesgos No Financieros. El sistema actualmente genera reportes con la información de Incidentes, Planes de Acción, Controles, Eventos Potenciales, un reporte especializado “Analítico”, y los XML

de Incidentes y de Eventos Potenciales, siendo estos, hasta este año elaborados manualmente, ahora con el sistema se automatizan.

*Seguridad:* El sistema permite crear y habilitar usuarios por área, es decir, que un usuario solo podrá ver y trabajar lo correspondiente a su área. Además, el sistema permite brindar roles, que darán mayor o menor acceso a las funcionalidades del sistema.

Durante el siguiente año, se proyecta extender los beneficios no solo a la Dirección de Riesgos, sino a toda la organización, tanto con la automatización de reportes y perfiles de riesgos, como con un repositorio de apoyo para las gerencias, jefaturas y partes interesadas.

### **5.2.2 Riesgo de Nuevos Productos – Proyectos – Iniciativas (NPPI)**

La Organización cuenta con una estructura de gestión y seguimiento de portafolio de proyectos institucionales formal, respaldada por el Comité Ejecutivo. Para este periodo la DRCN implementa un apoyo a esta labor de gestión y seguimiento con su metodología de análisis NPPI. En la misma lo que se persigue fundamentalmente, es la identificación, medición y comunicación del efecto institucional que un proyecto-producto- iniciativa, pueda generar en la Cooperativa. Con la intención de disminuir la probabilidad de efectos nocivos a la Cooperativa y la cuantificación de beneficios de los proyectos.

### **5.2.3 Riesgo Tecnologías de Información y Comunicación**

Se consigue la implementación de una metodología para la administración del riesgo tecnológico, teniendo como base las buenas prácticas de gobierno y gestión de TI. Se alcanza el mapeo de riesgos en el área de TI, identificando los escenarios relacionados con: a) problemas de capacidad, disponibilidad y desempeño de las tecnologías, y b) debilidades en las capas de control de seguridad informática que puedan ser aprovechados en ataques cibernéticos. Además, se formaliza un conjunto de controles, como por ejemplo monitoreo semanal de la plataforma de TI y su comportamiento, redundancia de ciertos equipos de infraestructura, la optimización de la atención de alertas y eventos, el seguimiento al licenciamiento de equipos, la implementación de un doble factor de autenticación para diversos accesos o acciones. Este perfil ha sido aprobado por el Comité de Riesgos y Comité de TI.

#### 5.2.4 Riesgo Continuidad del Negocio

Como parte de las acciones y avances obtenidos en la gestión, se concretó de manera positiva la actualización del BIA 2023, también el Plan de Continuidad del Negocio.

Las pruebas de continuidad propuestas se llevaron a cabo de acuerdo con el cronograma establecido, logrando trazar una guía en el accionar de las áreas ante diversas circunstancias.

Por otra parte, se identificaron oportunidades de mejora en establecimiento de contingencias para algunos de los equipos de telecomunicaciones con los que cuenta la Cooperativa actualmente, así como en la necesidad de especialización y recursos para garantizar tiempos de recuperación, en función de las necesidades de negocio.

En el mes de abril de 2023 se realizó la aprobación del M-G-26 Manual Metodológico de Gestión de Riesgo de Continuidad de Negocio; lo cual dio paso al análisis de riesgo de proveedores críticos de la Cooperativa.

La necesidad de ejecutar análisis de riesgos en proveedores también está amparada en la normativa SUGEF 2-10, artículo 83. Tercerización, y el nuevo reglamento CONASSIF 5-17, el cual insta a fortalecer los contratos y acuerdos de nivel de servicios con proveedores de conformidad con los riesgos encontrados, así como las auditorías externas que se realicen a los mismos. (Sección IV. Lineamientos relacionados con el diseño de los contratos y acuerdos de nivel de servicio).

Mediante las siguientes actividades se desarrolla el ejercicio de análisis de proveedores críticos:

- a) Priorización de proveedores:
- b) Sesiones con los dueños de los procesos para entender de qué manera se involucra el proveedor en la ejecución y actividades del proceso.
- c) Sesiones de trabajo con cada proveedor con el fin de abarcar temas relacionados a las siguientes dimensiones: 1) Continuidad de Negocio, 2) Seguridad de la Información, 3) Gestión de Incidentes.
- d) Revisión de cláusulas relacionadas con acuerdos de nivel de servicio, horarios de atención, canales de comunicación, confidencialidad, entre otros.

#### 5.2.5 Riesgo Seguridad de la Información

Uno de los retos de mayor vigor para la Cooperativa se enfoca en la gestión de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica en conjunto con el área de telemática y datos. Se actualiza la identificación y clasificación de activos de información con los

responsables así como el análisis de los controles que mitigan posible fuga de información, abuso de privilegios, y accesos no autorizados.

Desde el área de Seguridad de la información se aplicó una restricción de franja horaria para garantizar la seguridad y protección de los activos financieros y la información confidencial. Al establecer horarios específicos para el acceso y operación de los sistemas y recursos, se reduce significativamente el riesgo de incidentes relacionados con seguridad, como robos, intrusiones y fraudes internos y externos.

Para este proceso se ejecuta una serie de actividades para concientizar al personal sobre la aplicación del control

Asimismo, se realiza el monitoreo de los roles y permisos en los sistemas para robustecer la gestión de accesos y evitar pérdida de confidencialidad.

Se cumple el 100 % del plan de concientización y educación en materia de ciberseguridad, ejecutando más de 12 boletines internos y externos, curso virtual obligatorio para todos los colaboradores, campañas Anti Phishing y la semana de la Ciber Seguridad.

### **5.2.6 Riesgo de Legitimización de Capitales y Financiamiento al Terrorismo**

La Cooperativa posee un compromiso serio con la tolerancia 0 a que la Institución sea utilizada para actos relativos al lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

En el periodo 2023, se ha llevado un monitoreo minucioso en relación a la actualización de datos de clientes, atención de alertas y seguimiento de riesgo institucional. Adicionalmente a la atención de hallazgos de auditoría y la implementación de una herramienta especializada para el monitoreo de alertas.

El seguimiento y monitoreo de esta exposición, es realizada por la Gerencia General y las áreas de negocio, el Comité de Cumplimiento, el Comité de Riesgo y el Consejo de Administración, en una periodicidad que colabora en asegurar el éxito de la gestión.

### **5.3 Riesgo Estratégico**

Se define para la Organización un esquema integral de análisis para la relevante dimensión de riesgo estratégico. Esta metodología se basa en la identificación, medición, gestión y comunicación de exposiciones a riesgo que generen incertidumbre al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa. De esta manera, no se crean indicadores derivados de los mismos del Plan Estratégico de la Organización, ni de indicadores de seguimiento intermedio (PAO's).

Las diversas exposiciones valoradas son: Mercado, Liquidez, Operativo, Proyectos, Seguridad de la Información, Tecnología, Reputacional, Cumplimiento Normativo, Lavado de Dinero; para todas las dimensiones, se cuenta con la identificación su factor, así como la retroalimentación de la Administración en donde en todas las ocasiones, las exposiciones ya cuentan con seguimiento por parte de la misma.

#### **5.4 Riesgo de Cumplimiento Normativo**

Durante el 2023 se mantuvo un cumplimiento satisfactorio de los indicadores de apetito por riesgo relacionados al riesgo de cumplimiento.

La adecuada gestión de los controles mitigadores del riesgo de cumplimiento por parte de los responsables del negocio, Gerencias y Alta Gerencia, así como el monitoreo continuo de la DRCN, tiene como resultados la no existencia de sanciones o multas por incumplimientos durante el 2023.

Toda la normativa nueva y ajustes a normativa existente emitida por SUGEF durante el periodo fue analizada por el Comité Ejecutivo, Comité de Riesgos, Comité de Auditoría y Consejo de Administración. Además, se realizó un monitoreo trimestral donde se incorpora el seguimiento de normativa potencial según la hoja de ruta de SUGEF.

Se atiende un total de 63 consultas y requerimientos de SUGEF, todas en tiempo y forma. Dichos requerimientos se distribuyeron de la siguiente manera, siendo el tercer trimestre el de mayor demanda de atención al regulador.

#### **5.5 Riesgo Ambiental, Social y Gobernanza**

Corresponde a las medidas, directrices y los principios que la Cooperativa aplica en su gestión de riesgos relacionados con aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza.

Para ello se ha establecido un proceso de diagnóstico de este tipo de riesgos mediante la coordinación entre las áreas de Responsabilidad Social, Excelencia Operacional y la Dirección de Riesgos y Cumplimiento Normativo y reúne los elementos básicos definidos por Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) y el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo del Ambiente (WBCSD por sus siglas en inglés) en cuánto a la gestión de riesgos ASG.

El Consejo de Administración estableció la Política y el Marco de Gestión, refrendado por el Comité de Riesgos, y delega a la Alta Gerencia la responsabilidad de elaborar y mantener directrices, pautas, programas y procesos sólidos y prudentes para implementar eficazmente la Política.

Durante el periodo 2023, se ha realizado un análisis integral con un profundo abordaje sobre las tres dimensiones de análisis. Los resultados muestran una Organización con un grado de madurez y atención notable a los riesgos ambientales, sociales y de

gobierno. Se mantiene cuatro planes de acción abiertos que son monitoreados por parte de la Dirección de Riesgo y Cumplimiento Normativo.

## 5.6 Riesgos Financieros

### 5.4.1 Riesgo de Crédito

Con el objetivo de fortalecer y mejorar su proceso de gestión de riesgo de crédito, la DRCN ha dedicado el 2023 a implementar iniciativas significativas para fortalecer y mejorar su proceso de gestión de riesgo de crédito. Este empeño se ha traducido en la introducción de nuevas herramientas para el análisis y evaluación de riesgos, además de la constante revisión y actualización de la documentación relevante. Estas medidas han capacitado a la Cooperativa para tomar decisiones de crédito más informadas y seguras, orientadas a resguardar los intereses tanto de la organización como de sus asociados.

- Se lleva a cabo un monitoreo periódico del perfil de riesgo crediticio, con análisis mensuales diseñados para detectar de manera temprana y prevenir posibles situaciones de incumplimiento.
- Se realiza un seguimiento detallado de los informes mensuales relacionados con el riesgo de crédito, abarcando tanto el Informe de Riesgo de Crédito de la Cartera de Préstamos como el Informe de Concentración de Cartera. Estos informes proporcionaron una visión exhaustiva y detallada del riesgo de crédito en la Cooperativa.
- Se concluye con éxito el ejercicio Bottom-Up Stress Testing (BUST) correspondiente al presente año, cumpliendo con los plazos establecidos por el regulador. Este ejercicio es crucial en el proceso de gestión de riesgos de la Cooperativa.
- Se lleva a cabo la prueba anual de estrés de riesgo de crédito de forma agregada y desagregada por segmentos. Esto contribuyó a identificar escenarios adversos, mejorar la planificación financiera, fortalecer la gestión de riesgos y respaldar una toma de decisiones informada. Asimismo, se actualizó el Manual de Metodologías de Riesgos Financieros para incorporar la metodología de esta prueba.
- Se realiza la prueba anual de Backtesting de Riesgo de Crédito, donde se analizó la precisión predictiva de los modelos internos de VaR Crediticio. Este análisis condujo a ajustes en los modelos para garantizar una estimación precisa y confiable del riesgo de crédito en futuras aplicaciones.

- La gestión eficiente de las observaciones de auditorías internas y externas permitió la implementación oportuna de acciones correctivas y mejoras en los procesos internos.
- Se realizan estudios específicos, como el Análisis del perfil crediticio sobre categorías en deterioro, el Análisis de Grupos de Interés Económico y el Informe de pérdida esperada para pricing de operaciones de crédito. Estos estudios proporcionaron información valiosa para la gestión del riesgo de crédito.
- Se proyecta el impacto en el Indicador de Suficiencia Patrimonial debido a las modificaciones del Reglamento sobre Suficiencia Patrimonial de las Entidades Financieras Acuerdo SUGEF 3-06, específicamente a las relacionadas al establecimiento de porcentajes adicionales de ponderación para la cartera de crédito, por plazo de las operaciones crediticias. Este análisis es esencial para comprender cómo estas modificaciones pueden influir en la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos regulatorios y mantener niveles adecuados de capital.
- Se mantiene el seguimiento constante de los cambios en el entorno, como la evolución de la economía y la entrada en vigencia de nuevas leyes, con repercusiones directas a las exposiciones de riesgos de crédito. Este enfoque permite a la Cooperativa adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno y minimizar su impacto en el riesgo de crédito.

## **5.2.2 Riesgo de Mercado (tasas de interés, tipo de cambio y precio)**

En su actividad cotidiana, Coope Ande se enfrenta a las fluctuaciones del mercado, las cuales pueden generar pérdidas financieras, es decir, la entidad se encuentra expuesta al riesgo de mercado. Este riesgo se suele manifestar de tres maneras: el riesgo de tasas de interés, originado por las variaciones en las tasas de interés; el riesgo de precio, derivado de los cambios en los precios de los valores que integran el portafolio de inversión; y el riesgo cambiario, que surge de las oscilaciones en el valor del dólar.

La gestión efectiva de estos riesgos es esencial para Coope Ande, ya que pueden impactar significativamente sus activos, pasivos y flujos de efectivo, y, en consecuencia, su rentabilidad y solvencia. Al abordar de forma adecuada los riesgos de mercado, la organización puede reducir su exposición a estos riesgos y aprovechar al máximo las oportunidades de rendimiento.

Durante el 2023, la DRCN ha desplegado esfuerzos significativos para minimizar la exposición de la organización a los riesgos de mercado. Este logro se ha materializado a través de la implementación de estrategias de gestión de riesgos robustas y la puesta en marcha de controles internos eficaces. Estas acciones han posibilitado que Coope Ande gestione de manera eficiente sus riesgos de mercado, mejore su desempeño financiero y asegure su estabilidad económica.

- Se lleva a cabo una vigilancia constante del perfil de riesgo de mercado a lo largo del semestre, asegurando una visión actualizada y precisa de la exposición de la Cooperativa a este riesgo particular.
- Se lleva a cabo un seguimiento continuo al Informe Mensual de Riesgo de Mercado específico para el portafolio de inversiones, el cual ofrece una visión exhaustiva y detallada del riesgo de mercado en la Cooperativa.
- Con el propósito de preparar a la Cooperativa para posibles situaciones de estrés de mercado, se elabora un Plan de Contingencia de Riesgo de Mercado. Este plan desempeña un papel fundamental al guiar las respuestas de la Cooperativa en tales circunstancias, contribuyendo a mitigar posibles pérdidas y a mantener la estabilidad financiera.
- Se llevan a cabo las pruebas anuales de estrés de riesgo de precio, tasas de interés y tipo de cambio, contribuyendo a identificar escenarios adversos, mejorar la planificación financiera y fortalecer la gestión de riesgos. Además, se actualizó el Manual de Metodologías de Riesgos Financieros para incorporar las metodologías empleadas en estas pruebas.
- Se realiza la prueba anual de Backtesting de Riesgo de Precio que evaluó la precisión predictiva de los modelos internos de VaR histórico, paramétrico y Montecarlo del portafolio de inversiones. Aunque los modelos demostraron consistencia y fiabilidad en sus estimaciones, se optó por realizar una recalibración anual, en aras de la prudencia y la adaptabilidad.
- Se desarrolla un Informe de Riesgos de Tasas de Interés centrado en el Interest Rate GAP, una herramienta crucial para evaluar la diferencia entre activos y pasivos sujetos a variaciones en las tasas de interés en un periodo específico. Esto permitió evaluar cómo los cambios en estas tasas podrían afectar la rentabilidad y la estabilidad financiera de la institución.
- Los resultados de las auditorías internas y externas relacionadas con el riesgo de mercado se abordan de manera eficiente, implementando las acciones correctivas necesarias para mejorar los procesos internos y la gestión general del riesgo de mercado.

### 5.2.5 Riesgo de liquidez

En CoopeAnde, la gestión del riesgo de liquidez es fundamental para garantizar la estabilidad financiera de la Cooperativa y de los asociados. Durante el segundo semestre del 2023, la DRCN ha llevado a cabo una labor activa en la identificación, evaluación y gestión del riesgo de liquidez dentro de la entidad. Este proceso ha involucrado la implementación de procesos y mecanismos especializados de seguimiento y análisis, los cuales han

permitido mantener una visión actualizada y precisa de la situación financiera de la Cooperativa. Además, este enfoque ha sido fundamental para detectar posibles riesgos de liquidez, proporcionando un respaldo efectivo al equipo de primera línea en la toma de decisiones. Gracias a estos esfuerzos, se ha fortalecido significativamente la capacidad de la organización para hacer frente a sus obligaciones financieras.

A continuación, se presenta un resumen detallado de las acciones emprendidas por la DRCN en relación a la gestión del riesgo de liquidez durante el segundo semestre del presente año:

- A lo largo del segundo semestre del 2023, se ejecutó un monitoreo mensual del perfil de riesgo de liquidez. Este proceso proporcionó una visión clara y actualizada de la situación financiera de la Cooperativa, facilitando así la toma de decisiones informadas.
- Se realizó un seguimiento constante de las herramientas empleadas para la evaluación del riesgo de liquidez, incluyendo modelos e indicadores tales como el flujo de efectivo proyectado ajustado por riesgo, el horizonte de sobrevivencia, el VaR de retiros diarios, las tasas de renovación y redención anticipada de ACAS, entre otros.
- Se realizó un simulacro para poner a prueba el Plan Contingente de Liquidez. Esto permitió identificar áreas específicas de mejora y proporcionar recomendaciones concretas destinadas a fortalecer la preparación de la Cooperativa ante posibles situaciones de crisis de liquidez.
- Se llevó a cabo una prueba de estrés de riesgo de liquidez al flujo de caja, la cual se continuará realizando de forma mensual. Este ejercicio contribuyó a identificar escenarios adversos, mejorar la planificación financiera, fortalecer la gestión de riesgos y respaldar una toma de decisiones informada.
- Se realizó la prueba anual de Backtesting de Riesgo de Liquidez, donde se analizó la precisión predictiva de los modelos internos de VaR de retiro diario de los depósitos a la vista en colones, dólares, y de manera agregada. Este análisis condujo a ajustes en los modelos para garantizar una estimación precisa y confiable del riesgo de liquidez en futuras aplicaciones.
- Los resultados de las auditorías internas y externas se abordaron de forma oportuna, implementando medidas correctivas pertinentes que resultaron en mejoras significativas en los procesos internos y en la gestión general de riesgos.
- Se realizó una vigilancia continua de las fluctuaciones en el entorno económico y regulatorio que pudieran tener impacto en el riesgo de liquidez de la Cooperativa. Gracias a esta monitorización constante, la Cooperativa pudo anticiparse y ajustar sus estrategias de gestión de riesgos de liquidez de forma oportuna.

## VII. Metodologías dispuestas para la medición y evaluación de los riesgos relevantes de la entidad.

La Cooperativa cuenta con las siguientes herramientas para la medición y evaluación de los riesgos relevantes:

Tipo de Riesgo	Política
<b>General Dirección de Riesgo y Cumplimiento Normativo</b>	<p>E-G-46, Marco Apetito Riesgo CoopeAnde</p> <p>M-G-01, Manual de Gestión Integral de Riesgos.</p> <p>P-G-08 Política para la gestión integral de riesgos</p> <p>E-G-119 Estrategia para la gestión integral de riesgo</p>
<b>Riesgo de Crédito</b>	<p>E-G-60, Manual de metodologías de riesgos financieros.</p> <p>E-G-97, Plan de Contingencia de Riesgo de Crédito</p> <p>P-G-31, Política de Gestión de Riesgo de Crédito</p>
<b>Riesgo de Mercado</b>	<p>E-G-60, Manual de metodologías de riesgos financieros.</p> <p>E-G-98, Plan de Contingencia de Riesgo de Mercado</p> <p>P-G-32, Política de Gestión de Riesgo de Mercado de Tasas de interés y de Tipo de cambio</p>
<b>Riesgo de Liquidez</b>	<p>E-G-60 Manual de metodologías de riesgos financieros.</p> <p>E-G-21, Plan de Contingencia de Riesgo de Liquidez</p> <p>E-G-126 Perfil de Riesgo de Liquidez</p> <p>P-G-30 Política de Gestión de Riesgo de Liquidez</p>
<b>Riesgo Operativo y Riesgo de TI</b>	<p>P-G-28, Política de Gestión de Riesgos No Financieros</p> <p>M-G-25, Manual Metodológico para la Gestión de Riesgos No Financieros</p> <p>M-G-24, Manual Metodológico para la Administración de Riesgo Tecnológico</p>

<b>Seguridad de la Información</b>	<p>P-S-10, Política de Seguridad de la Información</p> <p>M-S-16, Manual de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</p> <p>E-G-118, Metodología Identificación y Clasificación de Información</p>
<b>Continuidad de Negocio</b>	<p>P-G-06, Política para la Gestión de Continuidad del Negocio</p> <p>P-G-21 Política para la Gestión de Crisis</p> <p>M-G-26, Manual Metodológico para la Administración de Riesgo de Continuidad del Negocio</p> <p>E-G-87 Metodología de Análisis de Impacto de Negocio (BIA)</p> <p>E-G-19 Plan de Continuidad de Negocio</p> <p>E-G-52, Plan de Gestión de Crisis CoopeAnde</p>
<b>Riesgo de Legitimación de Capitales</b>	<p>E-G-20, Metodología para la gestión de riesgos de los clientes LC/FT/FPADM</p> <p>E-G-07, Metodología para la evaluación del Riesgo Institucional de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo</p> <p>P-G-34, Políticas adicionales para la gestión del riesgo de LCFTFPADM adendum al M-G-04 Manual de Cumplimiento</p> <p>M-G-04 Manual de Cumplimiento</p> <p>M-G-06, Manual de Políticas y Procedimientos de Cumplimiento</p>
<b>Riesgo Estratégico</b>	<p>M-G-23, Manual Metodológico para la Administración de Riesgo Estratégico</p>
<b>Cumplimiento Normativo</b>	<p>P-G-20 Política para la gestión del Cumplimiento Normativo</p>

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

Durante el periodo, los colaboradores de Coope Ande brindaron a la Dirección de Riesgos y Cumplimiento Normativo, la información solicitada y requerida para la verificación de los procesos, controles y acciones.

Se informó de forma oportuna, las incidencias y eventos potenciales de riesgo en su operativa.

Se capacitó al personal sobre la obligación de reportar las faltas de forma oportuna y sobre el proceso sancionatorio de acuerdo con el Manual de Políticas y Procedimientos del Área de Talento Humano y el Código de Conducta.

Adicionalmente, se generaron los siguientes reportes para Alta Gerencia, Comité de Riesgos, Consejo de Administración:

- ✓ Informe mensual del Marco de Apetito por Riesgos: desviaciones de límites y oportunidades.
- ✓ Heat Map: información relevante sobre la gestión de cada riesgo relevante
- ✓ Pruebas de estrés de riesgos financieros
- ✓ Pruebas retrospectivas a los modelos de gestión de riesgo.
- ✓ Informes de gestión de riesgo de TI y seguridad de la información.
- ✓ Pruebas de vulnerabilidad de TI
- ✓ Campañas Anti Phishing
- ✓ Diagnóstico integral del cumplimiento de la normativa aplicable a la Cooperativa.
- ✓ Seguimiento a planes de acción.
- ✓ Informe de riesgos de nuevos productos y servicios.
- ✓ Capacitaciones y estrategias de difusión para la creación de cultura de riesgos.