



# **INFORME ANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO**

**PERIODO 2023**

Contenido	
INTRODUCCIÓN	2
I PARTE. RESUMEN DE LOS PRINCIPIOS Y PRINCIPALES POLÍTICAS SOBRE GESTIÓN DE RIESGOS	4
II PARTE. RIESGOS: ACCIONES, AVANCES, METODOLOGIAS Y ACCIONES DE MITIGACIÓN Y CONTROL IMPLEMENTADOS	7
III PARTE. ACCIONES Y CONTROLES DE MITIGACIÓN	19
IV PARTE. LOGROS GENERALES	22

---

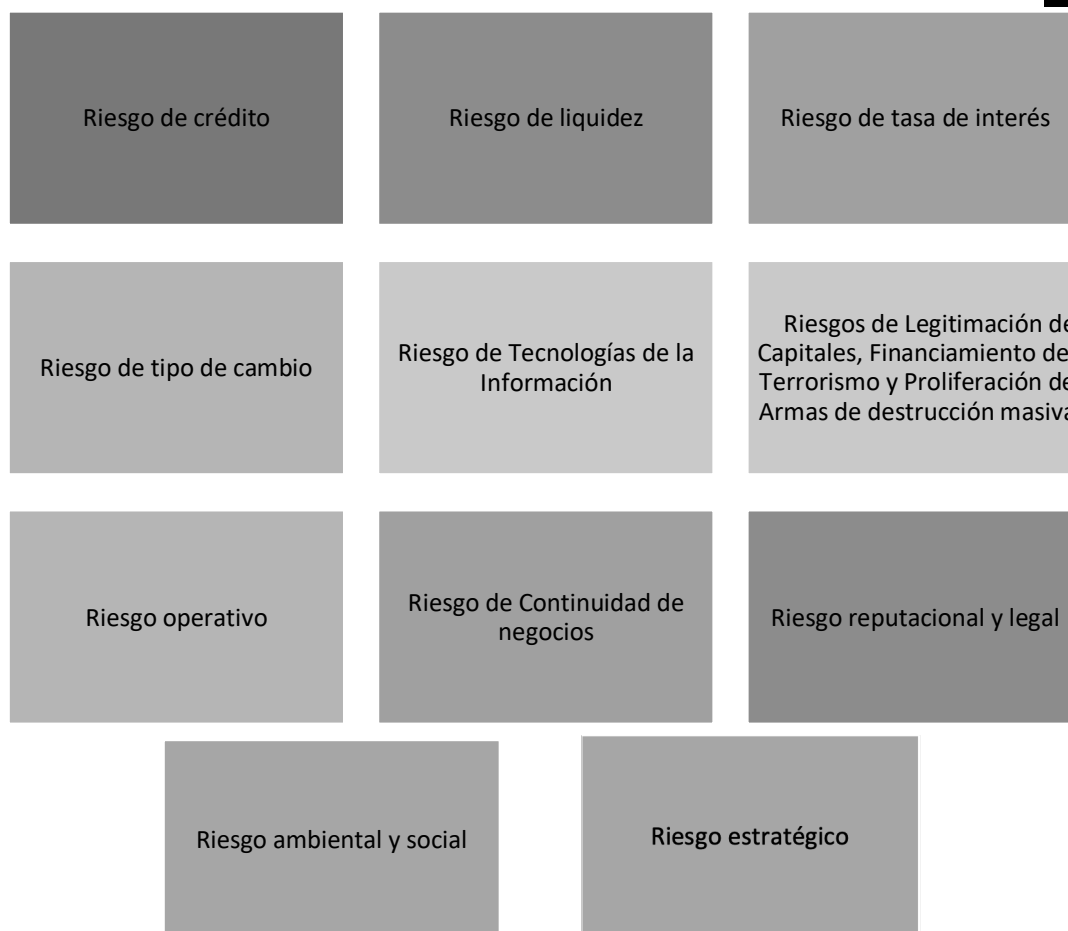
## INTRODUCCIÓN

El giro de negocio del Grupo Financiero CAFSA S.A, es una actividad que conlleva asumir riesgos significativos, relacionados con eventos que puedan afectar la sostenibilidad y generar pérdidas a la entidad sino se atienden de manera preventiva.

Es por ello que, en atención al Reglamento sobre Administración Integral de Riesgo Acuerdo SUGEF 2-10 se presenta el Informe Anual de Riesgos para el año 2023, con el fin además de dar a conocer el compromiso con la adecuada gestión de riesgos y el desarrollo e implementación de mejores prácticas en materia de riesgo; el cual aborda los riesgos relevantes de la entidad, políticas, metodologías y gestión del riesgo.

CAFSA S.A gestiona los riesgos más relevantes a los que está expuesta, de acuerdo con su naturaleza, complejidad y volumen de sus operaciones, para lo cual se apoya de la Unidad de Riesgo para asegurar una adecuada administración integral de riesgos.

Los riesgos relevantes según el Perfil de Riesgo institucional son los siguientes:



---

## I PARTE. RESUMEN DE LOS PRINCIPIOS Y PRINCIPALES POLÍTICAS SOBRE GESTIÓN DE RIESGOS

CAFSA cuenta con una serie de políticas enfocadas a preservar el patrimonio de la institución y el de los clientes, mediante una adecuada gestión de riesgos, en las cuales se promueve la generación de confianza basada en la administración y control de los diferentes riesgos inherentes a sus operaciones. Por lo anterior, es que la entidad cuenta con las siguientes políticas:

### **1. Manual de Administración Integral de Riesgos**

Este documento establece los elementos técnicos del proceso de la Administración Integral de Riesgos, a su vez compila una serie de metodologías necesarias para evaluar, medir, controlar y mitigar los diversos riesgos a que se expone una institución financiera.

### **2. Perfil de Riesgo**

Este documento determina el perfil de riesgo institucional del Grupo Financiero CAFSA S.A en función de su naturaleza, volumen y complejidad de sus operaciones a través de la evaluación del entorno y estrategia del negocio actual, a través de la evaluación cualitativa del negocio y los riesgos asociados con su operación a una fecha determinada.

### **3. Declaración del Apetito de Riesgo**

Este documento describe el nivel y tipos de riesgo que el Grupo acepta o evita, con el fin de alcanzar sus objetivos.

### **4. Política de gestión de Riesgo de Crédito**

Esta política establece los lineamientos generales para mantener una adecuada gestión del riesgo de crédito en la entidad que le permita identificar, medir, controlar, monitorear y mitigar los riesgos de crédito en forma oportuna, con el objetivo de salvaguardar la solvencia del Grupo CAFSA.

### **5. Política General de Crédito**

Esta política establece una serie de lineamientos para el otorgamiento de créditos donde se determina los parámetros de aplicación metodológica para medición del riesgo de crédito, al momento del desembolso de fondos a un cliente a través de un crédito prendario.

### **6. Política de Tarjeta de Crédito**

Esta política establece los lineamientos para el otorgamiento de tarjetas de crédito, en el cual se detallan los parámetros de aplicación para la aprobación de las tarjetas de crédito, así como los factores a considerar para un adecuado manejo del riesgo de crédito.

## **7. Política General de Purdy Cuotas**

La política establece los lineamientos para el proceso de colocación del producto Purdy Cuotas, así como las responsabilidades en la toma de decisiones, de acuerdo a los distintos niveles de aprobación.

## **8. Política para la Administración del Riesgo de Tecnologías de Información**

En lo que corresponde a la administración del riesgo de tecnologías de información, CAFSA debe cumplir con la política denominada Gestión y el uso de la Tecnología de Información, en la cual se definen las directrices que se deben seguir para el uso de las tecnologías de información. Conjuntamente a esto, la metodología aplicada establece que para los riesgos clasificados como: “altos” y que la estrategia de riesgo sea “evitar, mitigar/reducir”, se debe ejecutar planes de acción que permitan disminuir su nivel de riesgo.

## **9. Políticas para la Administración del Riesgo de Legitimación de Capitales.**

El Grupo cuenta con políticas para la adecuada administración del riesgo de Legitimación de Capitales, como el Manual de Cumplimiento, en donde se incluyen políticas como “Conozca a su cliente” y la política “Aseguramiento de la integridad personal de propietarios, directivos, administradores y empleados” basadas en la Ley 7786 sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales y actividades conexas. Así como también metodologías aplicadas en materia de Legitimación de Capitales para la medición de la gestión de riesgo individualizada por cliente.

## **10. Política de Moneda Extranjera.**

Esta política determina lineamientos dirigidos a prevenir y mitigar riesgos ante la posibilidad de incurrir en pérdidas producto de variaciones en el tipo de cambio. Esta posibilidad existe por: mantener activos y pasivos en monedas diferentes a la moneda de presentación de los estados financieros (riesgo de conversión contable); por su posición en moneda extranjera y por la conversión de moneda que se requiera al realizar transacciones en un momento presente o futuro. Así mismo Financiera CAFSA debe mantener su indicador dentro de los rangos regulatorios indicados por SUGEF.

## **11. Política Variación de Tasas de Interés**

Este documento establece lineamientos para la administración del riesgo de tasas de interés, CAFSA debe cumplir con la política denominada Política Variación Tasa de Interés, en la que se definen directrices que se deben seguir para la determinación de tasas de interés activas y pasivas, así como su tipología y ajuste respectivo. Además, se debe mantener un indicador en el nivel normal de acuerdo a los parámetros establecidos por la SUGEF.

## **12. Política General de Liquidez**

Como política para la administración del riesgo de liquidez, establece una serie de lineamientos generales a seguir en el proceso de manejo de liquidez de CAFSA, así como

las responsabilidades en la toma de decisiones de acuerdo a los distintos niveles de aprobación. Los parámetros de control tienen por objeto asegurar el calce entre el vencimiento de pasivos y la cobertura de los mismos por la recuperación de activos, en segundo lugar, el cumplimiento de la normativa de Suficiencia Patrimonial, la diversificación sobre la base del Reglamento de Grupo de Interés Económico y finalmente la rentabilidad de las Disponibilidades e Inversiones.

### **13. Política General de Administración de Riesgo Operativo**

En esta política se establecen los lineamientos generales para el proceso de identificación, medición, evaluación, control, mitigación y comunicación del riesgo operativo conforme a lo establecido en la normativa local y mejores prácticas.

### **14. Política de Continuidad de Negocio**

Esta política establece los criterios generales que aseguren que el Plan de Continuidad del Negocio (PCN) y todos sus componentes, estarán disponibles, probados, actualizados, divulgados y entendidos por los funcionarios involucrados de CAFSA.

### **15. Política General de Arrendamiento**

Se definen las políticas y lineamientos generales a seguir por todas las personas involucradas en el proceso de colocación de arrendamiento, así como las responsabilidades en la toma de decisiones de acuerdo a los distintos niveles de aprobación.

### **16. Política de Riesgo Legal**

La presente política establece las disposiciones para una adecuada administración y gestión del riesgo legal para proteger la solvencia; mediante la adopción de una política acorde con la naturaleza, tamaño, perfil de riesgo y volumen de las operaciones del Grupo CAFSA S.A.

### **17. Política de Riesgo de Reputación**

La presente política establece las disposiciones para una adecuada administración y gestión del riesgo reputación para proteger la solvencia y el prestigio; mediante la adopción de una política acorde con la naturaleza, tamaño, perfil de riesgo y volumen de las operaciones del Grupo CAFSA S.A.

## II PARTE. RIESGOS: ACCIONES, AVANCES, METODOLOGÍAS Y ACCIONES DE MITIGACIÓN Y CONTROL IMPLEMENTADOS

### 1. RIESGO OPERATIVO

La gestión del riesgo operativo mantiene una constante evaluación de los riesgos operativos a los procesos y subprocesos de las líneas del Grupo CAFSA (Financiera y Arrendadora), entre los que destacan: tesorería, banca minorista, banca comercial, tarjetas, cobros, pagos y liquidación, otros servicios.

Para ello, anualmente se realizan evaluaciones y seguimiento de riesgo con el fin de establecer planes de tratamiento y mitigación, por lo que a continuación se destacan las acciones o avances en la implementación de las mejoras para la gestión de los riesgos relevantes:

#### 1.1. MODELOS Y METODOLOGÍAS

El riesgo operativo en CAFSA se identifica, mide y controla a través de un análisis de probabilidad e impacto con escalas que proporcionan el grado de criticidad o nivel de exposición de un proceso o actividad según lo definido en la 7-MET-008 Metodología de Riesgo Operativo.

Según lo anterior, se obtiene de un impacto (en términos monetarios de la pérdida ocasionada por la ocurrencia del evento) y una frecuencia (número de veces que un evento en particular se produce en una ventana de tiempo determinada), ambos estimados para cada evento de pérdida en términos de riesgo inherente, es decir, antes de considerar los controles implementados, el cual se obtiene de asociar el impacto con la frecuencia según la siguiente "Matriz de Valoración de Riesgo".

Determinado el riesgo inherente se procede a evaluar el riesgo residual a través de una serie de ponderaciones ligados al efecto de controles, para así obtener el riesgo residual respectivo de cada uno de los procesos y subprocesos que tiene definido la organización a nivel operativo.

- a. Metodología para la evaluación de riesgo operativo del Grupo Financiero CAFSA, que se utiliza para administrar y gestionar el riesgo operativo del Grupo.
- b. Matriz para el registro, medición y control de los riesgos operativos potenciales, esta matriz se utiliza, como lo indica su nombre, para llevar el registro, medición y control de los riesgos operativos que se identifican en cada uno de los procesos críticos del Grupo Financiero CAFSA.
- c. Metodología para la valoración de Riesgos Nuevos Productos y/o Servicios de Grupo Financiero CAFSA: establece formalmente la metodología de evaluación de



---

riesgos para nuevos productos /servicios, que incluye un proceso de identificación, análisis cualitativo de riesgos identificados, y las acciones a tomar en respuesta a dichos riesgos

## 1.2. IMPLEMENTACION DE MEJORAS

- a. Diseño de indicadores para los procesos críticos.
- b. Mejoras en el enfoque de identificación y medición cuantitativa del impacto y frecuencia de los riesgos.
- c. Actualización a la base de datos de riesgos potenciales según su nivel de riesgo: Ejecución de talleres, donde se identifican los riesgos potenciales con las jefaturas de cada proceso con la asesoría de la Unidad de Riesgos, además se analiza la evolución de las principales métricas y, según su nivel de riesgo se establecen planes de acción.
- d. Seguimiento a los incidentes por medio de la herramienta automatizada: Se ha reforzado el seguimiento al registro de las bases de datos de incidencias a través de la herramienta *Delphos Continuum*<sup>1</sup>
- e. Capacitación de riesgos operativo: Se impartió una capacitación a los responsables de los procesos y del reporte de incidentes de riesgo operativo y gestión de riesgo de continuidad de negocio. Además, se ejecutó una capacitación virtual para las personas involucradas en reportar los incidentes de riesgo operativo, donde se realizó una prueba de validación de los conocimientos.
- f. Mejoras a la automatización de *dashboard* de eventos de riesgos operativos automatizados y riesgos operativos potenciales.

## 2. RIESGO DE CRÉDITO

La evaluación de este riesgo se realiza a través de las valoraciones cuantitativa y cualitativas de la cartera de crédito y de inversiones; así como informes trimestrales de la situación macroeconómica del país y con el fin de identificar los riesgos inherentes de las actividades en las cuales se involucra la financiera.

---

<sup>1</sup> Delphos Continuum: es un software tecnológico diseñado para la gestión de riesgo operativo. Algunas de sus funciones incluyen el registro, evaluación y monitoreo de forma continua de los riesgos que se identifiquen en cada proceso del negocio, permitiendo a su vez la colaboración entre las partes.

## 2.1. MODELOS Y METODOLOGÍAS

- a. Metodología de análisis de crédito casos revisados por la Unidad de Riesgo: establece los ejercicios de capacidad de pago, determinación de requerimientos de información mínima, establece esquemas de calificación de capacidad de pago de acuerdos con los modelos internos desarrollados, así como la definición de parámetros de acuerdo con la actividad que realizan los solicitantes para determinar el perfil de crédito y si este se ajusta al apetito de riesgo del Grupo Financiero.
- b. Metodología *Stress Testing* se realizan análisis de estrés para determinar el impacto en la exposición al riesgo de crédito de la cartera, el ejercicio se aplica para diferentes niveles de mora utilizando indicadores como del IMAE y las tasas de interés. Dicho análisis, determina la estacionalidad de la cartera y determina el impacto que tienen las variaciones de tasas y del crecimiento de la economía en el comportamiento de atraso de la cartera de crédito
- c. Esta metodología 7-MET-010 Análisis de Crédito tiene como objetivo determinar la capacidad de pago tanto de una persona física como jurídica de acuerdo a los ingresos reportados. La metodología se fundamenta con ejercicios de capacidad de pago desarrollados por el área de crédito a partir de hojas de cálculo basado en el criterio experto y la experiencia histórica que ha tenido la financiera en la aplicación de análisis internos de capacidad de pago hacia sus clientes.
- d. Metodología Valoración del Riesgo de Crédito permite determinar la pérdida esperada y medir el valor en riesgo de la cartera de crédito a través de la aplicación de un modelo matemático y estadístico para la estimación de la exposición al riesgo de crédito por medio de técnicas que arrojan las probabilidades de incumplimiento de los deudores.
- e. Metodología de *backtesting* de cartera, esta metodología describe la metodología utilizada para realizar el *back testing* al ejercicio de valoración de riesgo de la cartera de crédito con el fin de identificar correcciones o mejoras necesarias al modelo cuando se presenten desviaciones significativas.

## 2.2. IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS

- a. Mejoras a la metodología de análisis de crédito para los clientes nuevos y actuales que por su rango de exposición deban de ser revisados por la Unidad de Riesgo: esta metodología tiene por objetivo valorar el riesgo de crédito por medio de la aplicación de metodologías y análisis que determinen la capacidad de pago de una

persona física o jurídica, así como la identificación de la exposición a riesgo de LC/FT/FPADM.

- b. Mejoras a la política de riesgo de crédito: se cuenta con un marco de gestión de riesgo de crédito que permite identificar, medir, controlar, monitorear y mitigar los riesgos de crédito de forma oportuna, así como institucionalizar los lineamientos para la gestión del riesgo de crédito y salvaguardar la solvencia del Grupo.
- c. Seguimiento mensual del grupo de interés económico.
- d. Seguimiento periódico de indicadores de riesgo de crédito, como transición y concentración de cartera.
- e. Desarrollo de reportes para el control de la morosidad de la cartera de crédito con información oportuna, con apoyo de la Unidad de Recuperación.
- f. Desarrollo de informes trimestrales a nivel macroeconómico de los sectores de la economía, con el fin de brindar alertas tempranas para la valoración de los perfiles de riesgo.
- g. Cálculo periódico de la pérdida esperada, inesperada y valor en riesgo de la cartera de crédito, alineada a Basilea II.
- h. Ejecución de pruebas de *stress testing* de cartera de crédito: Se realizaron ejercicios de análisis de estrés de cartera de crédito, con el fin de determinar posibles impactos en estimaciones y el impacto en suficiencia patrimonial. Así como mejoras en el modelo para la realización de los ejercicios.
- i. Seguimiento a la valoración de cartera de crédito: Se estima las probabilidades de incumplimiento de pago de cada uno de los deudores de la cartera y así alertar sobre posibles pérdidas económicas tanto de Financiero como de Arrendadora.
- j. Ejecución de pruebas retrospectivas (*back testing*): Se realizaron pruebas retrospectivas del modelo de valoración la cartera de crédito tanto para personas físicas como jurídicas de CAFSA en el cual se comparan las estimaciones de la exposición por el riesgo de crédito que arrojó el modelo contra los resultados efectivamente observados.
- k. Actualización de metodología y políticas: Se realizó la revisión y actualización de los documentos relacionados al riesgo de crédito.
- l. Mejoras a la automatización de reportes y evaluaciones de riesgo de crédito con la finalidad de facilitar la obtención de datos y la generación de evaluaciones.
- m. Seguimiento al cálculo de nuevas estimaciones de cartera de crédito para facilitar dicho cálculo y seguimiento periódico.

### 3. RIESGO DE LEGITIMACIÓN DE CAPITAL Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO, FINANCIAMIENTO DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA Y FINANCIAMIENTO DE DELINCUENCIA ORGANIZADA (LC/FT/FPADM)

La valoración de este tipo de riesgo procura los mecanismos de debida diligencia para prevenir a la entidad de actividades criminales para propósitos ilícitos; para ello el Grupo se basa en la aplicación de las políticas para el conocimiento del cliente y sus operaciones, la política conozca a su empleado, evaluación de riesgos de clientes, productos, servicios, monitoreo de transacciones y capacitaciones a funcionarios.

Aunado a ello, Grupo CAFSA se mantiene a disposición de las autoridades judiciales y reguladoras para el suministro de información clasificada, conforme a los requerimientos regulatorios incluyendo el reporte de operaciones sospechosas (ROS).

#### 3.1. MODELOS Y METODOLOGÍAS

- a. Metodología de Autoevaluación del Riesgo de LC/FT/FPADM (7-MET-019), la creación de la misma nace de la necesidad de realizar un proceso de autoevaluación de la gestión de riesgos de Legitimación, Financiamiento del Terrorismo, y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción masiva, según lo estipulado en el artículo 24 del Acuerdo CONASSIF 12-21.
- b. Metodología de Evaluación del Riesgo LC/FT/FPADM (7-MET-007): busca la evaluación de riesgos de legitimación de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) con el fin de establecer el perfil de riesgo de Grupo Financiero CAFSA.
- c. Metodología de autoevaluación de la Gestión de cumplimiento (7-MET-002): cuya finalidad es establecer el mecanismo para la autoevaluación de la Gestión de Cumplimiento de la entidad basado en la normativa vigente.
- d. Metodología para la Clasificación de Riesgo de los Clientes (7-MET-005) Grupo CAFSA a través de un sistema informático se realiza la clasificación de riesgo del cliente, por medio de una serie de variables cualitativas y cuantitativas que generan el riesgo del cliente y eventual variación de riesgo durante su relación comercial, por medio de valores alfa numéricos, compuestos por los denominados criterios de evaluación, enfocados a analizar los factores de riesgo y su valoración a través del impacto y probabilidad de ocurrencia de los mismos.
- e. Metodología para Valoración de Riesgos Nuevos Productos y/o Servicios de Grupo Financiero CAFSA (7-MET-006) evalúa los riesgos para el desarrollo de nuevos productos, servicios y prácticas comerciales, incluyendo nuevos mecanismos y canales de distribución y el uso de nuevas tecnologías o tecnologías en desarrollo

para nuevos productos, tanto nuevos como existentes dentro del Grupo Financiero CAFSA.

La metodología incorpora los siguientes elementos: proceso de identificación, análisis cualitativo de riesgos identificados y respuesta a los riesgos, en el cual para realizar la evaluación de riesgos se utiliza la “Matriz de Riesgos nuevos productos y/o servicios”.

### 3.2. IMPLEMENTACION DE MEJORAS

- a. Actualización de toda la regulación interna de Grupo CAFSA de acuerdo con la normativa vigente para la prevención del riesgo LC/FT/FPADM.
- b. Se realizan capacitaciones trimestrales a todo el personal sobre LC/FT /FPADM.
- c. Se mantienen límites establecidos para recibir transacciones en efectivo en los diferentes entes recaudadores.
- d. Evaluaciones de la gestión de la entidad, que incluye la autoevaluación de áreas/unidades como: Junta Directiva, Gerencia General, Unidad de Riesgo, Control Interno, y Oficialía de Cumplimiento.
- e. Se mantienen las evaluaciones de riesgos para los nuevos productos y servicios que son notificados a la Unidad de Riesgo y Cumplimiento. Las evaluaciones son desarrolladas de acuerdo con la Metodología para la valoración de riesgos de nuevos productos y servicios del Grupo Financiero en cumplimiento por los acuerdos SUGEF 2-10 y CONASIFF 18-16
- f. Se mantienen evaluaciones en conjunto por parte de las Unidades de Riesgo y Cumplimiento, de la de riesgos de Legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo (LT/FT/PFADM), para Financiera CAFSA y Arrendadora CAFSA, de acuerdo con las metodologías internas y en cumplimiento del Acuerdo SUGEF 12-10: Normativa para el cumplimiento de la Ley 7786 y SUGEF 2-10: Reglamento sobre la administración integral de riesgos.
- g. Implementación de módulos y una nueva herramienta más interactiva para las capacitaciones.
- h. Mejoras a la metodología de análisis de crédito para los clientes nuevos y actuales que por su rango de exposición deban de ser revisados por la Unidad de Riesgo: esta metodología tiene por objetivo valorar el riesgo de crédito por medio de la aplicación de metodologías y análisis que determinen la capacidad de pago de una persona física o jurídica, así la identificación de la exposición a riesgo de LT/FT/FPADM.

#### 4. RIESGO DE LIQUIDEZ

El riesgo de liquidez consiste en medir la probabilidad de incurrir en una pérdida económica debido a la escasez de fondos.

La Unidad de Riesgo se encarga de alertar al Grupo ante un eventual problema de iliquidez, lo cual incluye monitorear el nivel de activos líquidos con los que se cuenta para hacer frente a las obligaciones contractuales, así como la calidad de ese activo para servir de garantía para los préstamos de corto plazo en el mercado interbancario. Es importante mencionar que la gestión de este riesgo es realizada por la Gerencia Financiera y la Unidad de Riesgo realiza la labor de seguimiento y monitoreo.

##### 4.1. MODELOS Y METODOLOGÍAS

- a. Metodología de evaluación de riesgos de liquidez: esta metodología tiene como objetivo la realización de la evaluación y medición del riesgo de liquidez de CAFSA, según lo establecido en el Reglamento SUGEF 2-10, que permita determinar el perfil de riesgo de liquidez de la entidad y comprobar la adecuada administración y gestión de dicho riesgo.

La evaluación y medición del riesgo de liquidez de CAFSA, permite determinar el perfil de riesgo de liquidez de la entidad y comprobar la adecuada administración y gestión de dicho riesgo plasmado en la 7-MET-011 Metodología Riesgo de Liquidez, donde se analizan las estrategias asociadas a la administración diaria del riesgo de liquidez, variables cuantitativas y cualitativas para definir el perfil de riesgo de liquidez, liquidez operativa, activos líquidos no restringidos / salida de fondos programados para los próximos 30 días, liquidez estructural, indicadores de alerta temprana e indicador de cobertura de liquidez.

- b. Plan de contingencia para Crisis de liquidez: la Gerencia Financiera cuenta con una serie de procedimientos para dar seguimiento a la liquidez de la entidad (ICL, calces, y otros), sin embargo, también cuenta con un plan de contingencia en caso de crisis de liquidez que le permite gestionar el riesgo de tasas de interés respondiendo a un doble objetivo, de conservación del patrimonio, y de mantenimiento de la rentabilidad.

##### 4.2. IMPLEMENTACION DE MEJORAS

- a. Evaluación sobre el riesgo de liquidez: realizó la medición y valoración del riesgo de liquidez de Financiera y Arrendadora CAFSA para el periodo del 2023, el cual permitió determinar el perfil de riesgo de liquidez de la entidad y comprobar así la

adecuada administración del riesgo de liquidez al que se enfrenta el Grupo para el giro de su negocio.

b. Ejecución Pruebas de Stress: se mantienen los análisis de estrés sobre el riesgo de liquidez por medio de distintos escenarios de tensión, los cuales son congruentes con el modelo de negocio, sus exposiciones al riesgo y las condiciones del mercado.

c. Se realizó con éxito la prueba de contingencia para crisis de liquidez.

## 5. RIESGO DE TASA DE INTERES Y DE TIPO DE CAMBIO

Con base en el acuerdo SUGEF 2-10, el riesgo de tasa de interés se define como a posibilidad de que se produzcan cambios adversos en las condiciones financieras de una entidad ante fluctuaciones en la tasa de interés dentro de la cartera de inversión (libro bancario), generando efectos negativos en el margen financiero y el valor económico de la entidad. Mientras que, por su parte, el riesgo de tipo de cambio se refiere a la posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de variaciones en el tipo de cambio. Está compuesto por los riesgos de conversión, riesgos de posición en moneda extranjera y riesgos de transacciones, ante ello, CAFSA analiza la coyuntura económica nacional e internacional con el propósito de concluir sobre los efectos de cambios en los macro precios (tasas de interés, tipo de cambio, inflación, precios) para concluir sobre el impacto de estos en el Grupo.

### 5.1. MODELOS Y METODOLOGIAS

- a. Metodología Riesgo del Tipo de Cambio calcula la variación diaria de los tipos de cambio para proceder a obtener el valor en riesgo y posterior, identificar todos los activos y pasivos en dólares del balance convertidos en colones para calcular la brecha cambiaria, aplicar el estrés del tipo de cambio y obtener el requerimiento de capital.
- b. Metodología de tasas de interés (7-MET-012): describe la manera de realizar la medición y evaluación del riesgo de tasas de interés, con el fin de medir el impacto en el margen financiero y en el valor económico de CAFSA producto de los cambios de tasa en un periodo determinado.

### 5.2. IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS

- a. Ejecución Pruebas de Stress: se mantienen los análisis de estrés sobre el riesgo de tasas de interés por medio de distintos escenarios de tensión, los cuales son congruentes con el modelo de negocio, sus exposiciones al riesgo y las condiciones del mercado.

- b. Seguimiento periódico del valor económico de la entidad del tipo de cambio y tasas de interés.
- c. Mejora en la automatización de los indicadores a través de una herramienta de visualización.
- d. Evaluación de riesgo de mercado: se realizó la medición y valoración de riesgo de tasas de interés y tipo de cambio tanto de Arrendadora como Financiera, lo que permite determinar la exposición a ambos riesgos que tiene el Grupo.

## 6. RIESGO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

La gestión de este riesgo es realizada con base en la normativa prudencial aplicable y mejores prácticas internacionales, lo anterior con el propósito de evitar impactos sensibles a los servicios brindados a los clientes.

### 6.1. MODELOS Y METODOLOGÍAS

Para medición y control del riesgo en Tecnologías de Información se desarrolla el 6-PRO-035 Procedimiento para la identificación, análisis, tratamiento y seguimiento de los riesgos asociados a TI, donde los riesgos identificados se evaluarán por medio del 6-FOR-087 Formulario de Medición de Riesgos de TI, en el cual se obtiene una puntuación promedio de la probabilidad de ocurrencia y de impacto dada por el responsable del proceso, dueño del proceso y unidad de riesgos, con el fin de obtener el nivel de riesgo según el mapa de calor y, por ende, definir el tratamiento y seguimiento de cada riesgo. Adicional, se cuenta con el 6-FOR-088 Formulario Plan Manejo de Riesgos de TI con el fin llevar un control detallado de los riesgos y acciones de mitigación asociados a los procesos y sub procesos de TI.

### 6.2. IMPLEMENTACION DE MEJORAS

- a. Apoyo de la Unidad de Riesgo para la identificación y evaluación de riesgos asociados a tecnología de la información para el envío del perfil tecnológico.
- b. Ejecución de informes de riesgos sobre Tecnologías de Información
- c. Participación activa de las sesiones del Comité de Tecnología de Información
- d. Participación activa de las sesiones para definir el perfil tecnológico



## 7. RIESGO DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO

La evaluación de este riesgo consiste en la capacidad de la organización para mantener y asegurar la continuidad de las operaciones, ante la ocurrencia de eventos que generen una interrupción o inestabilidad en los procesos identificados como críticos. Este riesgo se encuentra identificado dentro del riesgo operativo.

El Grupo cuenta con un plan general de gestión de continuidad de negocio, con el fin de brindar respuestas efectivas ante los incidentes, así como aplicar los planes para la recuperación y restauración del servicio interrumpido, según un tiempo determinado.

### 7.1. MODELOS Y METODOLOGÍAS

Para este tipo de riesgo se definieron planes específicos con el fin último de asegurar la continuidad de las operaciones:

- a. Plan de gestión de crisis.
- b. Plan de comunicación en casos de crisis.
- c. Procedimiento alternativo de trabajo de servicio al cliente.
- d. Plan contingencia para ciberataques.
- e. Procedimiento alternativo de recuperación *visual Pro5*<sup>2</sup>.
- f. Procedimiento alternativo de recuperación *PELgx*<sup>3</sup>.
- g. Procedimiento alternativo de trabajo tarjeta.
- h. Procedimiento alternativo de trabajo recuperación.
- i. Procedimiento alternativo de trabajo de crédito.
- j. Procedimiento alternativo de trabajo captación.
- k. Procedimiento alternativo de recuperación.
- l. Plan de contingencia para crisis de liquidez.
- m. Plan de contingencia para crisis en tasa de interés
- n. Plan de contingencia para el riesgo de tipo de cambio

---

<sup>2</sup> Visual Pro5: es un software de reportería comúnmente utilizado para las labores diarias de las áreas de Contabilidad, Crédito, Arrendadora, Tarjetas, Captación, Recuperación, Cumplimiento y Riesgos.

<sup>3</sup> Definición en nota 2

## 7.2. IMPLEMENTACION DE MEJORAS

- a. Mejoras de los procedimientos y planes de contingencia, para los procesos y subprocesos de las áreas críticas.
- b. Actualización de los planes de Continuidad de Negocio, Plan de Gestión de Incidentes y el Plan de Comunicación en Crisis.
- c. Realización de las pruebas de continuidad planificadas con las áreas críticas, para preparar al personal en caso de presentarse una afectación real, además de identificar debilidades, plantear mejoras y ajustar los procedimientos existentes.
- d. Concientización sobre Continuidad de Negocio a todo el personal de Grupo CAFSA, de manera mensual a través de herramientas internas y por medio de terceros especialistas en el tema.
- e. Exámenes de concientización sobre Continuidad de Negocio a todo el personal de Grupo CAFSA.
- f. Actualización del BIA con análisis de 106 subprocesos con identificación de 14 subprocesos vitales (representando un 13% del total) en el rango de tiempo de hasta 1 día.
- g. Identificación de los principales eventos o detonantes que activarían los planes de alternos o de contingencia.
- h. Identificación de la información mínima requerida que se obtienen de los principales sistemas y programas considerados como vitales.
- i. Comunicaciones internas mensuales a todo el personal con el fin de reforzar aspectos sobre la gestión de la continuidad de negocio.

## 8. RIESGO DE REPUTACIÓN Y LEGAL

Por definición según el Acuerdo SUGEF 2-10, se definen como:

- a. Riesgo legal: Es la posibilidad de pérdidas económicas debido a la inobservancia o aplicación incorrecta o inoportuna de disposiciones legales o normativas, instrucciones emanadas de los organismos de control o como consecuencia de resoluciones judiciales, extrajudiciales o administrativas adversas, o de la falta de claridad o redacción deficiente en los textos contractuales que pueden afectar la formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones.
- b. Riesgo reputacional: Disminución de la base de clientes, litigios onerosos y/o una caída en los ingresos por la posibilidad de una opinión pública negativa respecto a prácticas institucionales, sea cierta o falsa.

## 8.1. MODELOS Y METODOLOGÍAS

Para el riesgo legal se realiza una identificación y entendimiento de la normativa aplicable para cada proceso de la entidad, a través de la aplicación de una encuesta dirigida a todas las gerencias y jefaturas, siendo los dueños y responsables de los procesos. Se lleva a cabo una evaluación de los riesgos, por medio del proceso de identificación y análisis cualitativo de los riesgos identificados. Para la identificación de los riesgos legales se utilizan los insumos: 1. la encuesta y 2. base de datos de riesgos operativos potenciales e incidentes. Una vez identificados los riesgos legales, se procede con el análisis cualitativo para cada uno, donde se determinará cual es la probabilidad y el impacto de cada riesgo identificado y un plan de acción en caso de ser necesario.

Para el riesgo de reputación se procede inicialmente a realizar una identificación en un enfoque exploratorio. Para lograr esto, se llevó a cabo una encuesta dirigida a la Jefe del Talento Humano con respecto a temas de los colaboradores y al Gerente de Innovación en temas de comunicación corporativa. Se realiza una evaluación con enfoque de análisis a lo interno con los colaboradores, dado que trabajar en la cultura reputacional interna es fundamental para garantizar que los valores, comportamientos y prácticas dentro de la empresa sean coherentes con la imagen y la reputación que se busca proyectar hacia el exterior. Además, se lleva a cabo una evaluación de los riesgos, por medio del proceso de identificación y análisis cualitativo de los riesgos identificados. Para la identificación de los riesgos reputacionales se utilizaron los siguientes insumos: 1. la encuesta y 2. base de datos de riesgos operativos potenciales e incidentes. Una vez identificados los riesgos, se procede con el análisis cualitativo para cada uno, donde se determinará cual es la probabilidad y el impacto de cada riesgo identificado y un plan de acción en caso de ser necesario.

## 8.2. IMPLEMENTACION DE MEJORAS

- a. Creación de las metodologías para el riesgo de reputación y riesgo legal.
- b. Creación de las políticas para el riesgo de reputación y riesgo legal.
- c. Evaluación de riesgo de reputación y riesgo legal: se realizó la medición y valoración de riesgo tanto de Arrendadora como Financiera, lo que permite determinar la exposición a ambos riesgos que tiene el Grupo.

## 9. RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL

Riesgo Ambiental: corresponde a la posibilidad de pérdidas derivadas de conductas o actividades del deudor o emisor que impacten negativamente en el medio ambiente, o que dichas actividades se vean impactadas por un evento o catástrofe en el medio ambiente. Los riesgos ambientales incluyen los riesgos asociados al cambio climático.

Riesgo Social: corresponde a la posibilidad de pérdidas derivadas de conductas o actividades socialmente irresponsables del deudor o emisor.

#### 9.1. MODELOS Y METODOLOGÍAS

Se establece un marco metodológico integral para identificar, evaluar, administrar, mitigar y monitorear los riesgos ambientales y sociales asociados al análisis crediticio y la colocación de créditos y arrendamientos, con el objetivo de comprender y maximizar la detección de oportunidades ambientales y sociales, cumplir con la legislación local y requisitos de salud y seguridad ocupacional, así como fortalecer la reputación y relaciones con clientes, inversionistas y otras partes interesadas relevantes.

#### 9.2. IMPLEMENTACION DE MEJORAS

- a. Revisión de la política y metodologías correspondiente al riesgo ambiental y social.
- b. Informe de seguimiento anual al sistema de gestión de riesgo ambiental y social a través del análisis de cartera y el cumplimiento a lo establecido en la política 7-POL-009 Política Ambiental y Social y el instructivo 7-INT-040 Aplicación metodología riesgos ambientales y sociales.

### III PARTE. ACCIONES Y CONTROLES DE MITIGACIÓN

Entre las acciones de mitigación de riesgo realizadas durante el periodo de este informe, se destacan los siguientes.

1. Acciones de seguimiento y monitoreo
  - Seguimiento semanal del comportamiento de la mora a través del Comité de recuperación.
  - Seguimiento de la cartera de crédito.
  - Monitoreo periódico de los límites de riesgo aprobados con el fin de determinar el cumplimiento de éstos.
  - Priorización de las evaluaciones de riesgo operativo a los procesos relevantes.
  - Seguimiento periódico a los planes de tratamiento de riesgo generadas en las evaluaciones de riesgo.
  - Seguimiento del plan de gestión de la cartera.

- Seguimiento de indicadores de liquidez semanal y mensual.
- Seguimiento a la estrategia de diversificación de captación.
- Seguimiento mensual a los indicadores de mercado.
- Seguimiento a los incidentes de riesgo reportados por medio de la herramienta de riesgo operativo.
- Control y seguimiento de los límites establecidos en la declaración del apetito de riesgo, que permite el fortalecimiento de la toma de decisiones basada en riesgo.
- Seguimiento a la implementación de workflow para originación de crédito.

## 2. Evaluaciones y pruebas, Informes, procedimientos, planes, y otros

- Realización de pruebas de continuidad de negocio en todos los procesos críticos, con el fin de determinar el debido conocimiento de las pautas a seguir en caso de contingencia.
- Informes de perspectivas de riesgo 2022-2023 según el entorno interno y externo del Grupo, incluidos dentro de los informes que prepara la Unidad de Riesgo.
- Aplicación y mejoras en las pruebas de estrés aplicadas a modelos y metodologías establecidas para las evaluaciones o medición de los riesgos.
- Identificación de la normativa externa nueva o modificada aplicable a la Entidad y su integración a los procesos internos.
- Emisión de criterios de riesgo sobre propuestas de productos, servicios, canales, sistemas u otras actividades relevantes para la toma de decisiones.
- Presentación del 100% de los informes a los comités de apoyo y a la Junta Directiva General.
- Informes de las evaluaciones de riesgo realizadas a las áreas tomadoras de riesgo, incluyendo continuidad de negocio.
- Se realizaron mejoras a todos los modelos de los riesgos relevantes, logrando estabilizar los ejercicios, con el fin de contar con sistemas de medición de riesgos congruentes con el grado de complejidad y volumen de las operaciones, que reflejen en forma precisa el valor de las posiciones y la sensibilidad a diversos factores de riesgo, incorporando información proveniente de fuentes confiables. Además, en las evaluaciones se agregaron cálculos de impacto en suficiencia patrimonial como estimaciones.

- Aplicación de pruebas retrospectivas.
- Fortalecimiento del proceso de análisis de otorgamiento de crédito.
- Seguimiento a indicadores de riesgos de crédito.
- Mejoras a los diseños de *dashboard* para los indicadores de crédito, riesgo operativo, riesgo de tipo de cambio y tasa de interés, legitimación de capitales.
- Mejoras en el mecanismo para extracción de información utilizadas en las evaluaciones de riesgo, con el objetivo de cumplir con la integridad de la información.
- Evaluación y medición de riesgo de liquidez.
- Aplicación y análisis de pruebas de estrés de crédito, mercado y liquidez.
- Actualización de todos los programas, planes y metodologías indicados en este informe.
- Actualización de indicadores según la estrategia de negocio de la entidad.
- Evaluación y seguimiento de la cultura de riesgo.
- Mejoras a las bases de datos que se utilizan para las evaluaciones de riesgos.

### 3. Capacitaciones y cultura de riesgo

- Capacitaciones dirigidas a los funcionarios del Grupo Financiero en materia de evaluaciones de riesgo y dueños de procesos.
- Capacitación en materia de riesgo a los funcionarios de primer ingreso en el proceso de inducción.
- Otras acciones en materia de mejora de cultura de riesgos tales como comunicados y boletines mensuales.
- Capacitación sobre continuidad de negocio, declaración del apetito, Legitimación de capitales y seguridad de la información.

### 4. Comités de apoyo

La gestión integral de riesgo se apoya por diferentes Comités, con el fin de mantener el cumplimiento de los objetivos y estrategias del Grupo Financiero:

- Comité Ejecutivo
- Comité de activos y pasivos
- Comité de cumplimiento

- Comité de riesgo
- Comité de Tecnología
- Comité de control interno
- Comité de recuperación
- Comité de Crédito
- Comité de Calidad

Al finalizar este periodo y realizar un diagnóstico, se determina una mejora en cuanto a la gestión integral de riesgo de la entidad, lo que refleja el crecimiento y evolución producto de los esfuerzos realizados para fortalecer la cultura de riesgo de la entidad. Así mismo, es importante mencionar que nada hubiese sido posible sin el compromiso activo de la Junta Directiva en mantener una adecuada cultura de riesgo.

#### IV PARTE. LOGROS GENERALES

CAFSA durante el periodo 2023 estuvo enfocada en mejorar de forma integral el proceso de administración integral de riesgos, por lo tanto, destinó los recursos necesarios para mejorar dicho proceso. A continuación, los logros que se destacan los siguientes:

- a. Creación de la metodología Perfil y Declaración del apetito de riesgo para el Grupo. Esta metodología tiene como fin determinar el perfil de riesgo del Grupo, el nivel y los tipos de riesgos que está dispuesto asumir CAFSA dentro de su capacidad de riesgo en función de su naturaleza, volumen y complejidad de sus operaciones a través de la evaluación del entorno, estrategia del negocio actual y la evaluación cualitativa del negocio y los riesgos asociados con su operación, con el fin de alcanzar sus objetivos estratégicos y plan de negocio, según indica el objetivo de la misma.
- b. Creación de la metodología para riesgos relevantes como reputación y legal. Estas metodologías buscan valorar el riesgo por medio de la aplicación de metodologías y análisis que determinen el nivel de riesgo al que se expone el Grupo.
- c. Creación de la Metodología de Autoevaluación del Riesgo de LC/FT/FPADM, la creación de la misma nace de la necesidad de realizar un proceso de autoevaluación de la gestión de riesgos de Legitimación, Financiamiento del Terrorismo, y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción masiva, según lo estipulado en el artículo 24 del Acuerdo Sugef 12-21.
- d. Implementación de un sistema de información gerencial (intranet) con los dashboards de la Unidad de Riesgo.
- e. Automatización de cálculos de indicadores y análisis de la Unidad de Riesgo y otros departamentos.
- f. Mantenimiento y mejora de los dashboards de la Unidad de Riesgo.

- g. Actualización de la documentación relacionada con la Administración Integral de Riesgos: para fortalecer la estructura, diseño y gestión de riesgos se procedió con la revisión, actualización y/o diseño de documentos relacionados a la administración integral riesgos
- h. **Gestión Integral de Riesgos:** Informe de Auditoría Externa del proceso de gestión de riesgos se menciona que la eficacia operativa de los aspectos indicados en el Acuerdo SUGEF 2-10 de la entidad son razonables, en todos sus aspectos importantes, además no se identificaron hechos relevantes considerados como incumplimiento ni oportunidades de mejora que sea necesario mencionar, obteniéndose una opinión limpia y cero hallazgos.
- i. **Unidad de Cumplimiento:** en el informe de auditoría externa y control interno no se identificaron hechos relevantes considerados como incumplimiento ni oportunidades de mejora que sea necesario mencionar, obteniéndose una opinión limpia y cero hallazgos.
- j. **Tecnología de Información:** Remediación de un 73% de vulnerabilidades detectadas en el último análisis (riesgo de tecnología de información).