

Informe Anual de la **Gestión de Riesgos**

Por el año que termina el 31 de Diciembre de 2024

Marzo, 2025

Banco Promerica 

Contenido

I.	Introducción	03
II.	Principios sobre la Gestión de Riesgos	04
III.	Líneas de defensa	12
IV.	Modelo de Gestión de Riesgos	13
V.	Declaración de Apetito de Riesgo	16
VI.	Detalle de los principales riesgos objeto de gestión	17
1.	Riesgo de Crédito	17
1.1.	Definición	17
1.2.	Principales Políticas sobre la Gestión de Riesgo de Crédito	17
1.3.	Metodologías dispuestas para la medición y evaluación.....	18
2.	Riesgo de Liquidez	20
2.1.	Definición	20
2.2.	Principales Políticas sobre la Gestión de Riesgo de Liquidez	20
2.3.	Metodologías dispuestas para la medición y evaluación	21
3.	Riesgos de Mercado	22
3.1.	Definición	22
3.1.1.	Riesgo de tasas de interés	22
3.1.2.	Riesgo de tipo de cambio	22
3.1.3.	Riesgo de precio	22
3.2.	Principales Políticas sobre la Gestión de Riesgos de Mercado	22
3.3.	Metodologías dispuestas para la medición y evaluación	23
3.3.1.	Riesgo de tasas de interés	24

4. Riesgo Operativo (Incluye riesgo tecnológico y riesgo legal)	24
4.1. Definición	24
4.2. Principales Políticas sobre la Gestión de Riesgo Operativo	24
4.3. Metodologías dispuestas para la medición y evaluación	25
5. Riesgo Reputacional (Incluye riesgo de legitimación de capitales)	27
5.1. Definición	27
5.2. Principales Políticas sobre la Gestión de Riesgos Reputacional	27
5.3. Metodologías dispuestas para la medición y evaluación	28
6. Riesgo país	29
6.1. Definición	29
6.2. Principales Políticas sobre la Gestión de Riesgo País	29
6.3. Metodologías dispuestas para la medición y evaluación	30
7. Riesgos ESG (Factores medioambientales, sociales y de gobernanza)	30
7.1. Definición	30
7.2. Principales Políticas sobre la Gestión de Riesgos ESG	30
7.3. Metodologías dispuestas para la medición y evaluación	30
8. Riesgo Estratégico	31
8.1. Definición	31
8.2. Principales Políticas sobre la Gestión del Riesgo Estratégico	32
8.3. Metodologías dispuestas para la medición y evaluación	32
9. Gestión del Capital y Stress testing	33
10. Avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión de riesgos	34
11. Acciones de mitigación y control implementados	36
12. Logros obtenidos	38



I. Introducción

Banco Promerica de Costa Rica, S.A. (en adelante “El Banco”), pone a disposición del público general, según lo dispuesto por el Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos, el Informe Anual de Riesgos correspondiente al período comprendido entre el 01 de Enero y el 31 de Diciembre de 2024.

Este informe tiene como propósito enunciar los riesgos objeto de gestión, los principios y principales políticas sobre la gestión de riesgos, brindar un resumen de las metodologías dispuestas para la gestión, así como de los avances y logros obtenidos en materia de gestión de riesgos.

La Junta Directiva del Banco reconoce la importancia estratégica de la Administración Integral de Riesgos y así lo evidencia en la Política de Gobierno Corporativo, al establecer el Comité de Riesgos como un órgano superior de su estructura de gobierno. Asimismo, en el Reglamento del Comité de Riesgos, la Junta Directiva establece que su objetivo principal es controlar los riesgos financieros y no financieros y vigilar que las operaciones de negocios se

ajusten a los lineamientos establecidos por la Junta Directiva en materia de límites de tolerancia a los distintos riesgos o límites específicos establecidos en normas de entes reguladores.

La Junta Directiva También ha dispuesto como un aspecto fundamental, la existencia de una clara segregación entre la gestión normal del negocio y la gestión de la unidad de riesgo respecto de las funciones asociadas a la toma de riesgos, por lo que ha establecido que la Gerencia de Gestión Integral de Riesgos sea independiente de las áreas de negocio y que el Gerente de Gestión Integral de Riesgos reporte directamente a la Junta Directiva. Estas disposiciones están en línea con la normativa vigente en materia de Gobierno Corporativo.

El Banco considera la Gestión Integral de Riesgos dentro del plan estratégico como uno de los enfoques inherentes del negocio y la incorpora de forma permanente en los procesos de toma de decisiones.



II. Principios sobre la Gestión de Riesgos

El proceso de gestión de riesgos establece los lineamientos generales para realizar la gestión integral de riesgos y su ambiente de control interno, de conformidad con las estrategias definidas por la Junta Directiva, considerando las mejores prácticas de la industria y en respeto de las regulaciones vigentes asociadas, con el propósito de crear y proteger el valor y apoyar en la toma de decisiones a las partes interesadas del Banco.

Los principios tienen como objetivo informar y orientar los aspectos del enfoque de la organización con base en la gestión eficaz de riesgos. El Banco incorpora de forma explícita los siguientes principios derivados de la ISO 31000:2018:

1 La gestión de riesgos forma parte integral de los procesos de la organización y de la toma de decisiones

La gestión de riesgos es parte integral de todos los procesos del Banco, incluyendo la planificación estratégica y la ejecución de esa estrategia.

Todas las actividades organizacionales, incluida la toma de decisiones, dan lugar a riesgos, por lo que el proceso de gestión de riesgos debe realizarse integrando sus componentes al sistema global de gestión y a la toma de decisiones de la organización.

La toma de decisiones apoyada en una gestión proactiva de los riesgos permite que las personas tomen decisiones justificadas y definan las prioridades de los planes de acción para el tratamiento de los riesgos.

2 La gestión de riesgos es holística, estructurada, exhaustiva y oportuna

El enfoque holístico y exhaustivo, contribuye a que el Banco sea integral, eficaz y que sus resultados sean coherentes, comparables y fiables.

Para esto se utilizan prácticas organizacionales que consideran de forma oportuna, los riesgos asociados y el uso de criterios de riesgos consistentes y estructurados, que se relacionen con los objetivos de las organizaciones y el alcance de sus actividades.

3 La gestión de riesgos es adaptada y dinámica

Los sucesos externos e internos del contexto y los conocimientos están en constante cambio, lo que implica que la gestión de riesgos debe ser sensible a estos cambios, adaptarse y responder a ellos.

4 La gestión de riesgos es inclusiva y participativa

El involucramiento apropiado y oportuno de las partes involucradas facilita una adecuada representación de estas y asegura contar con su retroalimentación y toma de decisiones durante la gestión de riesgo. Al contar con esta participación continua de todos los colaboradores y las demás partes involucradas, se obtiene como resultado el fortalecimiento de la actualización, transparencia y asertividad de la gestión de riesgo.

5 La gestión de riesgo facilita una mejor información disponible

Las entradas a la gestión del riesgo se basan en información histórica y actualizada, así como información prospectiva. La gestión del riesgo tiene en cuenta explícitamente cualquier limitación e incertidumbre asociada con tal información y expectativas. La información debería ser oportuna, clara y disponible para las partes interesadas pertinentes.

6 Factores humanos y culturales

El comportamiento humano y la cultura influyen considerablemente en todos los aspectos de la gestión del riesgo en todos los niveles y etapas, es de allí que el Banco promueve continuamente la cultura con toma de decisiones con conciencia en riesgo.

7 La gestión del riesgo facilita la mejora continua de la organización

La gestión de riesgos ha llegado a favorecer la mejora continua en todos los procesos y en la toma de decisiones del Banco. Al contar con una conciencia de riesgo en la toma de decisiones y aprendizaje continuo, se facilita el logro de los objetivos, se fortalece positivamente la cultura de riesgos del Banco, optimiza los recursos y agiliza la ejecución de los procesos.

Complementariamente, el Banco se rige bajo los principios establecidos para la gestión integral de riesgos, promulgados por Promerica Financial Corporation (en adelante "PFC"), del cual el Banco es subsidiaria. Algunos de esos principios se resumen a continuación:

Principios Corporativos

Las entidades miembros de PFC tienen como uno de sus objetivos estratégicos la gestión integral de riesgos como un pilar para el desarrollo del negocio del Grupo Financiero, bajo la convicción que una gestión basada en la administración de los riesgos conlleva a un crecimiento sostenido en el negocio y a una rentabilidad adecuada. En este sentido, PFC asegura una independencia de la gestión del riesgo respecto al negocio, estructuras de gobierno corporativo funcionales y robustas, políticas, procedimientos y sistemas de control, monitoreo y seguimiento de los distintos riesgos a los que está expuesto.

Riesgo de crédito diversificado geográficamente

PFC tiene los siguientes principios en materia de la concentración geográfica de riesgo de crédito:

- Las operaciones de crédito del grupo se concentran principalmente en los lugares donde PFC tiene presencia física, para contribuir al desarrollo económico de los países donde opera y para tener un mejor control sobre el riesgo crediticio y sus mitigantes.
- El principio básico que rige la operatividad en cada banco es la diversificación del riesgo. En este sentido, el Manual de Políticas de Administración de Riesgos de PFC contiene lineamientos específicos para lograr lo anterior y establece límites conservadores en lo que respecta a exposiciones en países donde no se opera.



Riesgo de Mercado

PFC establece límites en el Riesgo de Tasa de Interés en el libro bancario para el largo plazo, utilizando escenarios de estrés específicos, metodologías de duración y valor presente neto, así como también límites de riesgo de tasa de interés en el portafolio de inversiones disponibles para la venta. También se mide la sensibilidad del margen financiero a un año ante variaciones paralelas de 100 puntos base. Asimismo, en materia de riesgo cambiario, establece objetivos de calces de monedas entre activos y pasivos, procurando en todo momento proteger el patrimonio neto de activos fijos de las entidades en caso de devaluación o depreciación, en las plazas que aplique.



Riesgo de Liquidez

PFC establece lineamientos generales para gestionar, administrar y mitigar el riesgo liquidez minimizando la posibilidad de una pérdida económica, producto de la dificultad de liquidar activos o de obtener recursos financieros en condiciones habituales.

El modelo adoptado por PFC en la gestión del riesgo liquidez se basa en uno descentralizado, mediante el cual los bancos deben contar con un proceso de administración del riesgo liquidez, deben en todo momento cumplir con sus regulaciones locales de requerimientos de liquidez y mantener la reserva de liquidez establecida.

PFC ha determinado metodologías específicas y estandarizadas para el cálculo de volatilidades. Dentro de los lineamientos estratégicos de PFC, se tiene el objetivo de mantener una determinada liquidez y disponer de un plan de contingencia de liquidez actualizado y probado. En la práctica los bancos deben mantener una fuente de fondos diversificadas.



Riesgo País

PFC define al riesgo país como la posibilidad de incurrir en pérdidas ocasionadas por efectos adversos en el entorno económico, social, político o por desastres naturales de los países donde PFC o sus clientes hacen negocios. El riesgo país comprende entre otros el riesgo económico, el riesgo de transferencia, el riesgo político y el riesgo soberano. El objetivo PFC es gestionar, identificar, medir, evaluar, monitorear y administrar el riesgo país para mitigar las posibles pérdidas que se pueden ocasionar en los países donde el PFC mantiene exposición.

Consecuentemente PFC mantiene políticas para la evaluación del riesgo país que establecen los límites de exposición, metodologías para la evaluación y metodología para el cálculo de provisiones por riesgo país.

La metodología utilizada para la evaluación de riesgo país considera la evaluación de la situación macroeconómica, evaluación de la situación financiera externa, calificaciones de

riesgos internacionales y evaluación de la estabilidad política y social de los países donde PFC mantiene exposición.

Dado que los efectos del riesgo país se manifiestan a través del incremento de las pérdidas asociadas a la naturaleza de los productos financieros, PFC fundamenta su metodología para el cálculo de provisión por riesgo país en la aplicación de un factor de riesgo incremental sobre las provisiones ya constituidas a los diversos activos sujetos a riesgo país; manteniendo un piso en función de la exposición neta de garantías líquidas, constituidas en el país de la subsidiaria y un techo dado por el saldo neto de garantías líquidas constituidas en el país de la subsidiaria, deduciendo las provisiones constituidas por la naturaleza del activo.



Riesgo Operativo

PFC define como riesgo operativo el riesgo de pérdida debido a la inadecuación o fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.

El riesgo operativo es inherente a todas las actividades, productos, servicios y sistemas, y es transversal a toda la organización tanto en sus procesos estratégicos como de negocio y de soporte. Es responsabilidad de todos los colaboradores del Banco la gestión y control de los riesgos generados dentro de su ámbito de acción, ya que su materialización puede derivar en pérdidas directas o indirectas que disminuya la creación de valor.

El análisis permanente de la exposición al riesgo operativo contribuye al establecimiento de prioridades en la gestión de los riesgos. La gestión integral del riesgo operativo considera la ejecución de un conjunto de actividades organizadas principalmente en los siguientes elementos de la gestión de riesgo operativo.

- a. **Comprender**, constituye la base de la gestión y considera las actividades para analizar el contexto y la cultura de la gestión de los riesgos operativos de cada proceso, servicio, producto, canal o sistema de información dentro del Banco y la cultura de riesgo operativo, la cual es un pilar de esta gestión, porque promueve la importancia, prioridad y responsabilidad que tienen todos los colaboradores ante nuestra administración integral del riesgo operativo.
- b. **Alinear**, apoya la toma de decisiones para abordar la forma en la se debe gestionar las vulnerabilidades, amenazas y requerimientos que tiene el Banco para la adecuadamente gestión de la incertidumbre de la materialización de los riesgos del giro del negocio. En este elemento se incluye la planificación estratégica y operativa de la gestión y la gestión de identificación, análisis, diseño o mejora, seguimiento y reporte eventos de los riesgos operativos potenciando la creación de valor en todo el Banco.



- c. **Ejecutar**, integra la ejecución de un adecuado ambiente de control y la comunicación de su estado, el análisis causa raíz sobre los eventos de pérdida y la correspondiente respuesta para la mitigación oportuna de los escenarios de riesgos que superen el apetito o que se haya materializado en incidentes de riesgo operativo.
- d. **Examinar**, comprende el seguimiento continuo de los planes de tratamiento, el monitoreo de indicadores clave de riesgo, el seguimiento del mejoramiento del ambiente de control y su validación con el balance costo-beneficio.

En la Gestión de fraude, se ejecuta un análisis permanente de la información (tanto interna como externa), para identificar focos de riesgo y su comportamiento, logrando definir e impulsar acciones de mitigación, buscando mejorar la seguridad para nuestros clientes, y reducir las pérdidas económicas asociadas a este concepto. La evaluación de riesgo operativo en iniciativas que desarrollan nuevos productos o servicios, procesos, canales y sistemas o cualquier cambio relevante en los existentes, cuenta con un marco metodológico que permiten llevar a cabo una evaluación de los distintos riesgos y controles,

establecer un nivel general de exposición al riesgo, y determinar acciones de tratamiento del riesgo en los casos en que sean necesarios.

Un Programa de Continuidad de Negocios para resguardar a PFC, con el objetivo de establecer los lineamientos generales para velar por la seguridad de los colaboradores, proteger el patrimonio del grupo y subsidiarias ante escenarios catastróficos, mantener y actualizar la documentación necesaria, realizar entrenamientos y ejecutar pruebas.

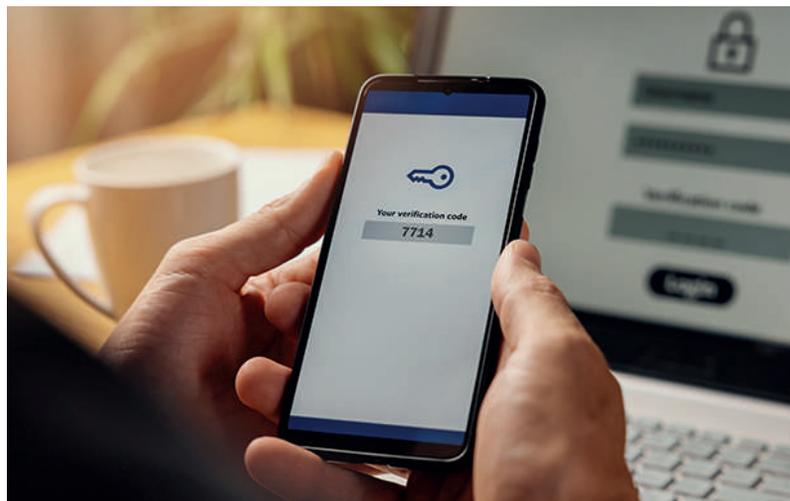
Seguridad de la Información

PFC implementa estrategias y buenas prácticas que le permitan prevenir incidentes informáticos y garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de nuestra información. Cuenta con una estructura de gobierno para la gestión de la Seguridad de la Información, que tiene como objetivo asegurar la sostenibilidad del negocio en el tiempo.

Riesgo Tecnológico

PFC define como riesgo Tecnológico la posibilidad de pérdidas económicas derivadas de un evento relacionado con la infraestructura tecnológica, el acceso o el uso de la tecnología, que afecta el desarrollo de los procesos del negocio o de la gestión de riesgos del banco, al atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad, eficiencia, confiabilidad, cumplimiento o uso oportuno de la información.

Consciente del rápido desarrollo de tecnologías las cuales conllevan beneficios y riesgos a PFC y subsidiarias, define y ejecuta lineamientos específicos para la gestión del Riesgo de Tecnología de la Información (TI), identificando los riesgos (amenazas y vulnerabilidades) asociados a los activos tecnológicos que soportan los procesos del grupo con la finalidad de dar seguimiento, establecer medidas mitigantes y de control.



Riesgo Reputacional

PFC define como riesgo reputacional la posibilidad de pérdida en que puede incurrir 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.

La gestión del riesgo reputacional se realiza mediante criterios de valoración objetivos, enfocados en siete factores. Estos criterios de valoración se enfocan en el cumplimiento de una línea base que permite minimizar la exposición al riesgo de imagen y reaccionar ante eventos que pueden generar una afectación negativa en la reputación.

Los siete factores evaluados representan áreas sensibles dentro de la organización, que pueden afectar la percepción por parte de terceros sobre la imagen de la entidad.

- Gobernabilidad de la Institución.
- Compromiso social.
- Solidez financiera.
- Capacidad de retener talento humano.
- Innovación de productos y servicios.
- Cumplimiento normativo.
- Reacción de la Administración ante crisis.

Riesgo de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva

PFC y cada Subsidiaria bancaria, tiene como principio fomentar una cultura para prevenir la Legitimación de Capitales y el Financiamiento del Terrorismo; para lo cual tiene un programa de prevención basado en los estándares internacionales y las mejores prácticas para la prevención, detección y control de operaciones, que pudiesen estar relacionadas con blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, que permitan mitigar la exposición a riesgos tales como: reputacional, legal y operativo a los que pueden estar expuestos los Bancos, sus funcionarios y empleados.

El programa adoptado por PFC está basado en seis pilares fundamentales: a. políticas; b. procedimientos y controles internos de debida diligencia; c. función de implementación y control; d. programa institucional de capacitación permanente y especializado; e. código de ética institucional; f. auditoría independiente; g. recursos humanos, tecnológicos y financieros que garanticen la implementación efectiva del programa.

Riesgo Social y Ambiental

PFC tiene los siguientes principios en materia de riesgo ambiental y social:

- Busca el sostenimiento de la calidad de la cartera de crédito a través de la mitigación de impactos negativos por riesgo ambiental y social: Ciertas actividades económicas pueden tener un impacto negativo en el medio ambiente o en la sociedad. PFC reconoce estos impactos ambientales y sociales como riesgos que pueden disminuir la capacidad de pago del cliente y/o afectar la reputación del Banco. Para sostener la calidad de la cartera de crédito, busca mitigar los riesgos ambientales y sociales asociados con créditos individuales, a través de una debida diligencia de clientes, que estará en función del impacto potencial de sus actividades económicas.
- Facilita la mejora ambiental y social entre sus clientes por medio de financiamiento y asesoramiento: El objetivo de la administración del impacto ambiental y social es, en primer lugar, la identificación de riesgos para PFC y sus respectivos clientes. En segundo lugar, PFC, a través de sus bancos quiere entrar en diálogo con el cliente como socio estratégico, sobre los temas
- ambientales y sociales, no solo para presentar los riesgos para el banco y el cliente, sino también para abordar las oportunidades de negocio y financiamiento para ambas partes.
- Promueve la importancia del desarrollo sostenible entre sus partes interesadas: Reconoce el papel clave del sector financiero en la transición hacia una economía más sostenible. Con su posición cercana y de largo plazo, las instituciones financieras pueden guiar a los clientes en este proceso. Además tomará una posición proactiva y de colaboración en el diálogo sobre los temas ambientales con autoridades, el sector financiero y socios internacionales, para promover la cooperación en este sentido.
- PFC (sus Subsidiarias bancarias) financia actividades que cumplen con los principios de Banca Responsable: Como referencia de financiamiento, los bancos miembros del grupo operan bajo la normativa nacional vigente y sus propios valores. Clientes o proyectos que no pueden o no quieren cumplir con ese marco de referencia, no pueden ser sujetos de crédito por parte de las entidades Subsidiarias de PFC.

III. Líneas de defensa

De conformidad con los principios de Gestión Integral de Riesgos, El Banco sustenta su gestión de riesgos conforme lo establecido en el CONASSIF 4-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo, respecto a identificar las responsabilidades a lo interno de la organización para tratar y gestionar el riesgo, a saber: Modelo de Líneas de Defensa. Las líneas de defensa corresponden a las áreas o funciones organizacionales que contribuyen a la gestión y control de los riesgos del banco. las líneas de negocio, facilitando y monitoreando la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos por parte de las Gerencias ejecutoras de los procesos del Banco, así como evaluar el grado de exposición al riesgo que asume el Banco, en contraste con el apetito de riesgo aprobado.

La segunda línea de defensa también incluye una función de cumplimiento, que debe, entre otros, realizar el seguimiento rutinario del cumplimiento de la legislación, normas de gobierno corporativo, regulaciones, códigos y políticas a las que esté sujeto el banco.

1 Primera Línea de Defensa:

Es la responsable de la gestión diaria de los riesgos, enfocada en identificar, evaluar y reportar cada exposición, en consideración del Apetito de Riesgo aprobado y sus políticas, procedimientos y controles.

2 Segunda Línea de Defensa:

Es la función de gestión de riesgos independiente, la cual también brinda asesoría con conciencia en riesgo, que complementa las actividades de la gestión de riesgo de las líneas de negocio, facilitando y monitoreando la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos por parte de las gerencias ejecutoras de los procesos del Banco, así como evaluar el grado de exposición al riesgo que asume el Banco, en contraste con el apetito de riesgo aprobado.

La segunda línea de defensa también incluye una función de cumplimiento, que debe, entre otros, realizar el seguimiento rutinario del acatamiento de la legislación, regulaciones, normas de gobierno corporativo, códigos y políticas a las que esté sujeto el banco.

3 Tercera Línea de Defensa:

Abarca una función de auditoría interna independiente y eficaz, que provee aseguramiento razonable sobre la efectividad del gobierno corporativo, la gestión de riesgos y el control interno, incluyendo la manera en que la primera y segunda líneas de defensa alcanza sus objetivos de gestión de riesgos y control.



IV. Modelo de Gestión de Riesgos

El Banco lleva a cabo un proceso integral de Administración de Riesgos en la medida en que incorpora la totalidad de los riesgos relevantes a los que está expuesto, considera las interrelaciones que existen entre dichos riesgos y los somete a la valoración de los Órganos de Gobierno relacionados con la Gestión de Riesgos y ha establecido claramente la definición e identificación de actores, así como de los roles y responsabilidades que intervienen en el proceso, esto en apego de la normativa vigente y con base en las buenas prácticas actuales, las cuales ayudan a integrar la gestión del riesgo dentro de la estrategia y el desempeño del Banco.

Para ello utiliza un modelo de gestión de riesgos concordante con el establecido por el Comité de Basilea y el marco de COSO ERM (Gestión del Riesgo Empresarial). Este modelo de Administración Integral de Riesgos

comprende el establecimiento de lineamientos, políticas y procedimientos para alcanzar los objetivos de identificar, evaluar, vigilar y controlar los distintos tipos de riesgo que enfrenta la institución como producto de su operación normal. Lo anterior, de forma congruente con el tamaño y complejidad de dicha operación. Este proceso es llevado a la práctica, por el Banco, en las siguientes etapas:

1 Gobierno y cultura:

El Banco cuenta con una estructura organizacional formalizada y aprobada por la Junta Directiva, en la cual se establece sus funciones y responsabilidades para una adecuada gestión integral de riesgos, la cual permita al Banco crear y proteger el valor y apoyar la toma de decisiones de sus partes interesadas.

2 Planificar Riesgos:

El Banco identifica el marco regulatorio aplicable a la gestión integral de riesgos de la entidad. Asimismo, establece la estrategia, las directrices, las metodologías, las herramientas y el plan estratégico y operativo para asegurar una adecuada gestión de sus riesgos relevantes y sus interrelaciones entre todos los tipos de riesgos y los somete a la valoración de los Órganos de Gobierno relacionados con la gestión del riesgo para establecer directrices y objetivos acordes a la estrategia del Banco y se le da seguimiento. las directrices, las metodologías, las herramientas y el plan operativo para asegurar una adecuada gestión de sus riesgos relevantes. las directrices, las metodologías, las herramientas y el plan estratégico y operativo para asegurar una adecuada gestión de sus riesgos relevantes y sus interrelaciones entre todos los tipos de riesgos y los somete a la valoración de los Órganos de Gobierno relacionados con la gestión del riesgo para establecer directrices y objetivos acordes a la estrategia del Banco y se le da seguimiento.

3 Identificar Riesgos:

Este paso consiste en reconocer, identificar y documentar los diferentes componentes y factores de riesgo que pueden representar pérdidas materiales para el Banco o afectar el alcance de los objetivos propuestos.

4 Analizar Riesgos:

Se definen los modelos a utilizar para monitorear los riesgos relevantes en términos de probabilidad, magnitud y horizonte de tiempo de la exposición, variables que en forma conjunta determinan el nivel estimado de riesgo. Adicionalmente, el banco establece las metodologías de medición necesarias para cada uno de sus riesgos relevantes, según las periodicidades y responsables establecidos.

5 Evaluar Riesgos:

Se establecen políticas, límites y tolerancias para cada riesgo relevante, para luego compararlos con las mediciones realizadas. A partir de este contraste se establecen las prioridades con que se tratará cada tipo de riesgo.

6 Tratar Riesgos:

Se definen medidas para tratar los riesgos que excedan el apetito de riesgo. Para estos riesgos, el Banco ha determinado 4 posibles acciones:

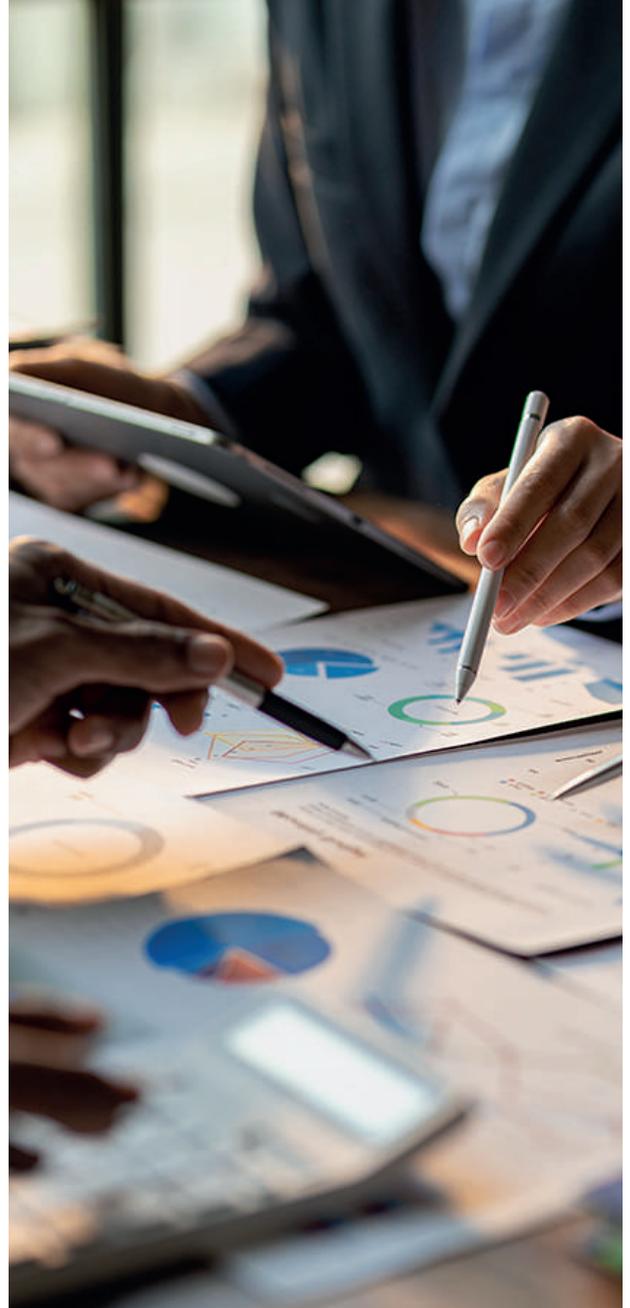
- a. Evitar el riesgo: salir de las actividades o de las condiciones que dan lugar a riesgo.
- b. Reducir o Mitigar el riesgo: la acción para reducir la frecuencia y/o el impacto de un riesgo.
- c. Transferir el riesgo: reducir la frecuencia de riesgo o impacto mediante la transferencia o distribución de una parte del riesgo.
- d. Aceptar el riesgo: es potestad única de la Junta Directiva. Consiste en no tomar medidas relativas con un riesgo particular y la pérdida es aceptada cuando se produce.

7

Reportar:

Los procesos del banco reportan los eventos de riesgo materializados, llamados incidentes, para cumplir los siguientes propósitos:

- a. Reportar de forma oportuna los incidentes que pueden afectar o están generando pérdidas tangibles o intangibles para el Banco.
- b. Gestionar la mejora requerida ante las fallas identificadas, a través de un análisis de causa raíz, considerando no solo las causas del incidente, sino también la valoración del ambiente de control que engloba el proceso, producto, servicio, canal o sistema de información del Banco que esté involucrado.
- c. Actualizar el registro de los riesgos operativos gestionados por las áreas involucradas.
- d. Cuando la información histórica de la base de datos lo permita, realizar análisis cuantitativos a través de modelos específicos para poder determinar la pérdida esperada en la gestión de la operativa del Banco.



8

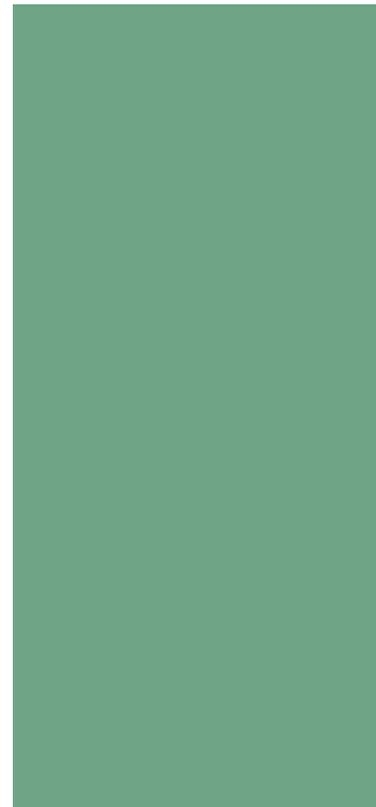
Revisar y monitorear la gestión del riesgo:

El desempeño del proceso de administración de riesgos se monitorea en forma periódica; esto incluye realizar pruebas retrospectivas de los resultados de los modelos de evaluación y tomar en cuenta cambios a nivel interno o en el entorno que puedan afectarlo.

9

Informar, comunicar y reportar:

El Banco mantiene mecanismos eficaces de comunicación interna sobre los resultados obtenidos en la gestión integral de riesgos, estableciendo la finalidad de dicho reporte, la periodicidad y usuarios finales que deben ser comunicados. Dentro de los usuarios finales se encuentran los diferentes órganos de Gobierno Corporativo que tienen una participación directa en la toma de decisiones en materia de riesgos. órganos de Gobierno Corporativo que tienen una participación directa en la toma de decisiones en materia de riesgos.



V. Declaración de Apetito de Riesgo

La Junta Directiva es responsable de aprobar y mantener una estrategia de gestión de riesgos y sus políticas asociadas, cerciorándose de su difusión e implementación por las restantes áreas de la organización. En línea con lo anterior, el Banco involucra a diversas instancias jerárquicas y comités especializados de la organización en la gestión integral de riesgos y ha definido claramente para cada una de ellas los roles y responsabilidades correspondientes, para asegurar la efectividad de la gestión y el cumplimiento regulatorio.

Las políticas de administración de riesgos del Banco son establecidas con el objeto de identificar y analizar los riesgos relevantes definidos por el Banco, fijar límites y controles de riesgo adecuados, para monitorear los riesgos y el cumplimiento de los límites. Estas políticas se revisan regularmente con fin de que reflejen los cambios en las condiciones de mercado, la naturaleza, volumen de operaciones y perfil de riesgos del Banco.

La Junta Directiva, de esta forma ha formalizado las políticas y procedimientos de la Administración de los riesgos y como parte de ese conjunto de políticas, ha emitido una Declaración de apetito de riesgo.

La Declaración de Apetito de Riesgo se define como la articulación por escrito, del nivel y tipos de riesgo que el Banco acepta o evita, con el fin de alcanzar sus objetivos. Incluye medidas cuantitativas expresadas en relación con los ingresos, el capital, medidas de riesgo, liquidez y otras mediciones pertinentes, según proceda. También incluye declaraciones cualitativas para hacer frente a los riesgos de reputación y de conducta, así como de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, entre otras.

Las declaraciones cualitativas son aquellas que describen los riesgos específicos del Banco que está dispuesto a aceptar o evitar y las declaraciones cuantitativas, son aquellas que describen los límites, umbrales o indicadores

clave de riesgo, que establecen cómo han de ser juzgados los riesgos y sus beneficios y/o cómo evaluar y vigilar el impacto agregado de estos riesgos.

La Junta Directiva es el órgano de gobierno corporativo responsable de establecer y actualizar anualmente el apetito de riesgo del Banco, del seguimiento del perfil de riesgos y la consistencia entre ambos. Esto último se constituye en una condición fundamental para la gestión eficaz de riesgos y la adecuada toma de decisiones estratégicas.

En efecto, esta declaración es un fundamento de la planificación estratégica y de negocios del Banco y permite transmitir a toda la Organización, el carácter de la Junta Directiva y la Alta Dirección frente al riesgo. Asimismo, constituye una mejor práctica internacional y cumple con lo establecido en la regulación local en materia de Gobierno Corporativo.



VI. Detalle de los principales riesgos objeto de Gestión

1

Riesgo de Crédito

1.1 Definición

El Banco define el riesgo de crédito como la pérdida potencial producto de que un deudor, emisor o contraparte, incumpla con el pago de acuerdo a las condiciones pactadas.

Los principales factores que influyen en el riesgo crediticio corresponden a:

- a. El entorno económico.
- b. El entorno sectorial o de actividad.
- c. Estructura de endeudamiento.
- d. Comportamiento histórico demora.
- e. Capacidad de pago.

1.2. Principales Políticas sobre la Gestión de Riesgo de Crédito

En materia de riesgo de crédito, el Banco:

- Mide la pérdida esperada sobre la cartera de crédito y de inversiones, de conformidad con la Norma NIIF 9, en función del límite de apetito de riesgo establecido por la Junta Directiva.
- Ha dispuesto que las estimaciones sobre la cartera de crédito cubran la pérdida esperada a un año plazo, determinada a través del modelo interno.

- Gestiona la concentración de la cartera de crédito por deudor individual y por sector de actividad, mediante los límites de apetito de riesgo establecidos por la Junta Directiva y por la Regulación en materia de Riesgo de Crédito.
- Gestiona el riesgo a través de metodologías formales para calificar la capacidad de pago de los deudores, incluyendo el análisis bajo situaciones de estrés, tanto en la etapa de otorgamiento como en la etapa de seguimiento y control.
- Cuenta con un marco metodológico para la Gestión del Riesgo de Crédito en la Cartera de Banca para el Desarrollo, donde se definen los lineamientos para la colocación de recursos y asegura el cumplimiento de lo dispuesto por el Consejo Rector respecto a la adecuada canalización de los recursos a los beneficiarios finales de la Ley 9274 y su reglamento.
- Analiza la capacidad de pago y evalúa a los operadores financieros que canalizan la colocación de recursos de Banca para el Desarrollo, mediante la figura de Banca de Segundo Piso, cumpliendo con las disposiciones emitidas por el Consejo Rector y de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 15-16 Reglamento sobre Gestión y Evaluación del Riesgo de Crédito para el Sistema de Banca para el Desarrollo.
- No financia operaciones consideradas no deseables, ilegales o contrarias a las leyes y regulaciones del país, convenios o acuerdos internacionales, para lo cual ha establecido una lista de exclusión interna.

En lo que respecta a tarjetas de crédito, el Banco:

- Se rige bajo lineamientos, condiciones de mercado y normativa bancaria, de acuerdo a lo estipulado por el Reglamento de Tarjetas Débito y Crédito del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Código de Comercio, por la Ley de Protección al Consumidor y por otras leyes que rigen el ámbito de acción de este negocio.
- Se apeg a los reglamentos operativos de las marcas internacionales de tarjetas que emite y cumple a cabalidad con las responsabilidades operativas que éstas establecen en sus documentos.
- Da seguimiento el desempeño de las cosechas de tarjetas de crédito y ajusta los criterios de originación en relación con el apetito de riesgo establecido.

1.3. Metodologías dispuestas para la medición y evaluación

De acuerdo con el Comité de Basilea, el interés original de los modelos de riesgo de crédito es desarrollar estimaciones cuantitativas más rigurosas en cuanto al monto de capital que se necesita para apoyar las actividades con riesgo de un banco. Se pretende que estos modelos reflejen la composición de la cartera y produzcan requisitos de capital coherentes con el nivel de riesgo de los activos.

Para apoyar la gestión del riesgo de crédito, el Banco ha desarrollado una serie de metodologías, modelos e indicadores, mismos que se resumen a continuación:

a. Metodología para medir la Pérdida Esperada:

- Modelo de Pérdida Esperada: Mediante este modelo se monitorea el indicador de pérdida esperada sobre la cartera de crédito y de inversiones, mediante la metodología de la Norma NIIF 9.

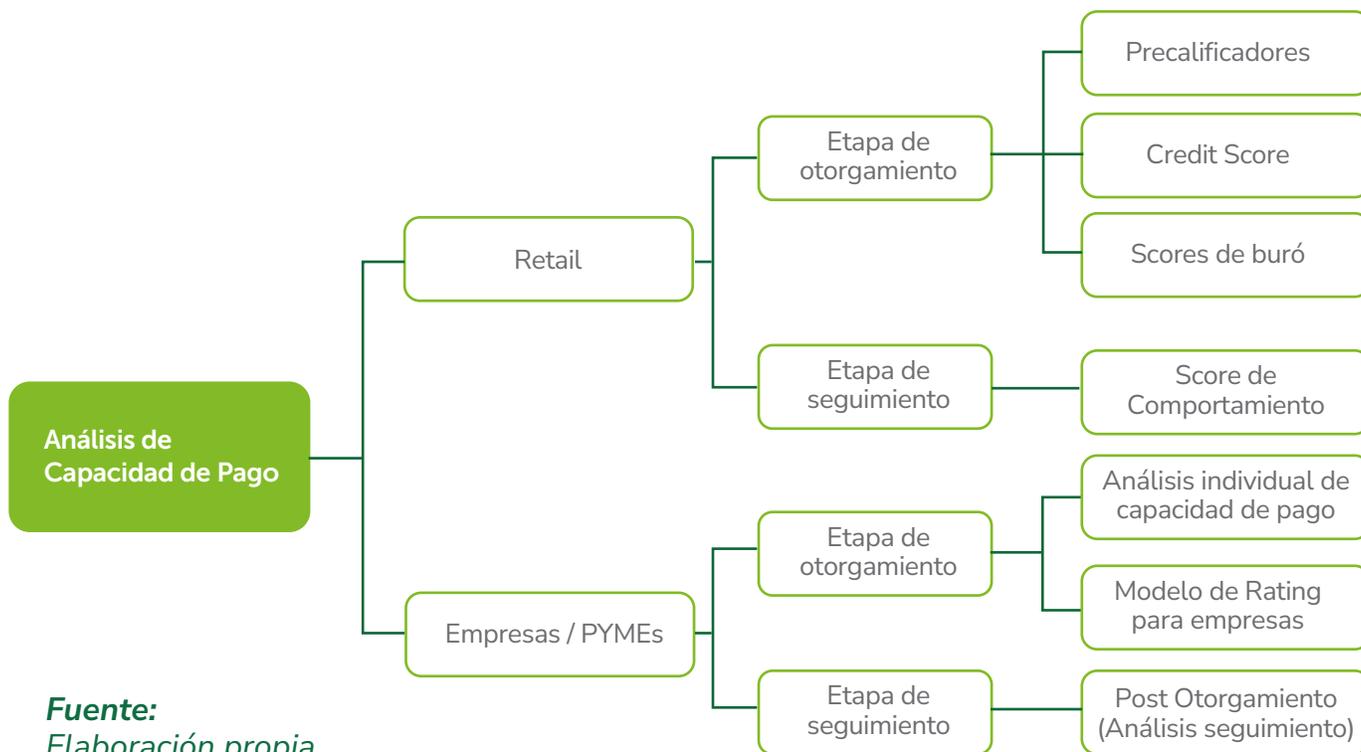
b. Metodologías para determinar la capacidad de pago de los deudores:

El proceso de otorgamiento de crédito se divide en dos grandes sub-procesos, a saber,

- Otorgamiento de crédito para Retail.
- Otorgamiento de crédito para empresas, que incluye empresarial y Pymes.

Dada la naturaleza de cada sub-proceso, las metodologías incluyen instrumental especializado y específico para cada uno de ellos, según se muestra en el siguiente esquema:

Figura:
Esquema metodológicas para determinar la capacidad de pago de los deudores



Fuente:
Elaboración propia

c. Metodologías para gestionar el riesgo de concentración:

- Límite de concentración para Grandes Exposiciones: El Banco ha definido un límite prudencial de concentración de cartera, basándose en la agregación de las facilidades aprobadas a los clientes significativos, sobre el nivel de capital.
- Límites de concentración por sector de actividad: El Banco gestiona la concentración de la cartera de crédito por actividades económicas, a través de la definición de límites de concentración diferenciados por sector de actividad.
- Límites de concentración para deudores con exposición a riesgo cambiario. El Banco gestiona la concentración de la cartera de crédito en moneda extranjera, mediante la definición de límites de concentración para expuestos al riesgo cambiario de crédito de alto riesgo, considerando el tipo de garantía.

- Benchmarking de morosidad y concentración: El Banco mide la concentración y el grado de deterioro de la cartera, comparando el grado de concentración por sector de actividad, medido por el Herfindahl-Hirschman Index (HHI) y su índice de mora, el cual es contrastado con los “pares” del Sistema Bancario Nacional.
- Límites de concentración por Grupo de Interés Económico y Vinculado: El Banco mide y ejerce un estricto cumplimiento de las disposiciones del artículo 135 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, así como lo dispuesto en los Acuerdos SUGEF 4-22, en materia de límites de crédito a personas individuales y grupos de interés económico y grupo vinculado.
- mismos cubra al menos la volatilidad, con un determinado horizonte temporal, de las fuentes de fondos exigibles a corto plazo, con un determinado nivel de confianza.
- Mantiene los fondos necesarios para cubrir sus requerimientos de liquidez de un determinado número de días de operación, de acuerdo con un modelo estándar, establecido por PFC.
- Mantiene una cobertura igual o superior a la establecida en el Acuerdo SUGEF 17-13 Reglamento sobre Administración de Riesgo de Liquidez, medida a través del Índice de Cobertura de Liquidez y del Indicador de Fondeo Estable Neto.
- Procura garantizar la conservación de los saldos mínimos necesarios en cuentas corrientes en otros bancos locales y del exterior, para atender los eventuales requerimientos de efectivo o de diferentes productos y servicios ofrecidos a clientes internos y externos, así como para cubrir las necesidades emergentes de alteraciones inesperadas en el ritmo habitual de las salidas de efectivo.

2 Riesgo de Liquidez

2.1. Definición

El Banco define el riesgo de liquidez como la probabilidad de incumplir sus obligaciones financieras en un periodo de tiempo determinado. Esto supone la utilización de fondos de rápida disponibilidad, sin que esto implique un gasto extraordinario.

El manejo de la liquidez es una de las actividades más importantes realizadas por las entidades financieras, la cual trasciende incluso a una entidad en particular debido a las repercusiones sistémicas que podría implicar la caída en la liquidez de una institución. Por lo tanto, el análisis de liquidez debe contemplar no sólo la posición actual, sino también examinar como los requerimientos de fondeo pueden comportarse en varios escenarios, incluyendo condiciones adversas.

2.2. Principales Políticas sobre la Gestión de Riesgo de Liquidez En materia de e liquidez, El Banco:

- Gestiona el riesgo de liquidez manteniendo activos líquidos, tales que el saldo de los
- Administra y planifica los excedentes de liquidez y los canaliza a través de instrumentos financieros
- Basa su estrategia de inversión en mantener un equilibrio entre rentabilidad, riesgo controlado y la disponibilidad de fondos.
- Cuenta con un Plan de Contingencia de Riesgo Financieros, el cual forma parte del Plan de Continuidad de Negocios, que da respuesta ante eventos disruptivos en la liquidez del Banco actuando bajo los lineamientos establecidos en la normativa vigente.



2.3. Metodologías dispuestas para la medición y evaluación

Para gestionar el riesgo de liquidez, el Banco se enfoca especialmente en tres mecanismos:

- a. Un modelo estándar, establecido por PFC, que busca garantizar que el Banco mantiene los fondos necesarios para cubrir los requerimientos de liquidez para un determinado número de días.
- b. Un modelo interno, denominado razón de cobertura de liquidez, que busca garantizar que el Banco cuenta con suficientes activos líquidos para hacer frente a un retiro importante de fondos de corto plazo, determinado por un modelo de Valor en Riesgo.
- c. Un indicador de cobertura de liquidez, modelo estándar que apunta a garantizar que el banco mantenga un nivel adecuado de activos de alta calidad, disponibles, que puedan convertirse en efectivo para cumplir con las necesidades de liquidez en un determinado horizonte temporal, en un contexto de tensión de liquidez significativa especificado por el supervisor. Las existencias de activos líquidos deben permitir que el banco pueda hacerle frente al escenario de tensión en ese determinado horizonte temporal.
- d. Un indicador de fondeo estable neto, modelo estructural que busca asegurar que la entidad financiera mantenga un nivel adecuado de financiamiento estable para respaldar sus activos a largo plazo. Este indicador tiene como objetivo limitar la dependencia excesiva de financiamiento inestable y reducir los incentivos para un crecimiento rápido basado en financiamiento mayorista de corto plazo y bajo costo. Garantiza que la entidad pueda enfrentar escenarios de tensión prolongada, manteniendo una estructura de financiamiento que soporte la estabilidad y sostenibilidad financiera en el tiempo.

Además, la Administración del Banco monitorea las variables de mayor impacto sobre los indicadores de calces establecidos a nivel interno. El Banco lleva un control adecuado de la programación de vencimientos y recuperaciones con el fin de prever cualquier exposición que pueda originarse del giro normal del negocio. Complementariamente, y como política de liquidez, se dispone de reservas de liquidez adicionales a los Encajes Mínimos Legales para hacer frente a cualquier eventualidad.

3 Riesgos de Mercado

3.1. Definición

El riesgo de mercado se enfoca fundamentalmente en analizar la probabilidad de que el valor de las inversiones propias se reduzca o se vea impactado por causa de variaciones en las tasas de interés, los tipos de cambio, los precios de los instrumentos y por otras variables económicas y financieras que pudiesen exponer a este tipo de riesgo.

El objetivo de la gestión de riesgos de mercado es darle seguimiento y vigilar las exposiciones al riesgo, con la finalidad de mantenerlas dentro de los parámetros establecidos por la Junta Directiva, optimizando para ello la relación retorno-riesgo.

3.1.1. Riesgo de tasas de interés

El Banco define riesgo de tasas de interés como la exposición a pérdidas en el valor de un activo o pasivo financiero, que genera impactos en el margen financiero o en el valor económico de la entidad, que se origina debido a fluctuaciones en las tasas, cuando se presentan descalces en los cambios de las tasas de las carteras activas y pasivas, sin contar con la flexibilidad requerida para un ajuste oportuno.

Los principales factores que influyen en el riesgo de tasas corresponden a:

- El entorno económico.
- Disposiciones legales y financieras.
- Comportamiento de los participantes.

3.1.2. Riesgo de tipo de cambio

El Banco define el Riesgo Cambiario como el impacto en el margen financiero o la pérdida potencial en el valor económico de la entidad, debido a variaciones desfavorables en el tipo de cambio.

Los principales factores que influyen en el Riesgo Cambiario corresponden a:

- El entorno económico.
- Factores asociados al cambio en la oferta y demanda como por ejemplo: la inclusión de grandes participantes, políticas económicas, entre otros.

3.1.3. Riesgo de precio

El Banco define el riesgo de precio como la pérdida potencial producto de variaciones inesperadas en el precio de las inversiones financieras que realiza.

Los principales factores que influyen en el riesgo de precio corresponden a:

- Aquellos que modifican la oferta y demanda de los títulos, como por ejemplo, liquidez en el mercado, otras opciones de compra y venta, el respaldo del título.
- El entorno económico.
- Características del producto.

3.2. Principales Políticas sobre la Gestión de Riesgos de Mercado

En materia de riesgos de mercado, el Banco:



- Gestiona el riesgo de tasa mediante la medición del impacto en el margen financiero y en el patrimonio, ante cambios en las tasas de interés.
- Gestiona el riesgo cambiario mediante la medición del impacto en el margen financiero y en el patrimonio, producto por fluctuaciones inesperadas del tipo de cambio.
- Gestiona el riesgo de precio manteniendo una estructura de la cartera de inversiones, tal que la pérdida máxima esperada por volatilidad de los precios de los instrumentos que componen dicha cartera no supere el límite establecido por la Junta Directiva, con un determinado nivel de confianza y horizonte de tiempo.
- Mantiene monitoreados los índices relacionados a riesgo de tipo de cambio, riesgo de tasa y riesgo de precio.
- Mantiene una proactiva actividad en el mercado cambiario, que además de velar por la posición en moneda extranjera del Banco, busca generar ganancias vía arbitraje de divisas.
- Mantiene una posición en moneda extranjera, que le permite proteger su patrimonio ante eventuales pérdidas por fluctuaciones inesperadas del tipo de cambio.
- Cuenta con una cartera de Inversiones local diversificada por instrumento y moneda. Asimismo, cuenta con una cartera de inversiones internacional diversificada por emisor.
- Prohíbe la adquisición de inversiones con fines especulativos. Asimismo, invierte en instrumentos financieros de emisores registrados y calificados en Costa Rica y/o en otros países con grado de inversión.

3.3. Metodologías dispuestas para la medición y evaluación

3.3.1. Riesgo de tasas de interés

Para cuantificar este riesgo se mide el impacto potencial en el margen financiero y en el patrimonio, por el efecto que cambios en las tasas de interés de referencia, puedan tener en el valor presente de los activos y pasivos. Para esto se utiliza un modelo interno de brechas de duración, el cual consiste en la comparación de la duración promedio de los flujos generados por cada uno de los tipos de activos y pasivos financieros, que conforman la estructura de balance de la entidad. La medición se realiza para cada una de las monedas en las que el Banco tiene una exposición significativa.

3.3.2. Riesgo de Tipo de Cambio

Para cuantificar este riesgo se utiliza un modelo de Valor en Riesgo donde se calcula la volatilidad del tipo de cambio, con el fin de proyectar la variación máxima esperada en un horizonte de tiempo determinado.

El Valor en Riesgo es la máxima pérdida en un horizonte de tiempo dado, tal que existe una baja probabilidad, predefinida, de que la pérdida real sea mayor. Para el modelo se utiliza la metodología EWMA (promedio móvil ponderado exponencialmente).

El indicador que surge del modelo se utiliza como insumo para determinar el impacto potencial en el margen financiero y en el patrimonio, por fluctuaciones en el tipo de cambio.

3.3.3. Riesgo de Precio

Para cuantificar este riesgo se utiliza un modelo de Valor en Riesgo, basado en el cálculo de la variación esperada por medio de la metodología EWMA (promedio móvil ponderado exponencialmente) y que además toma en cuenta las correlaciones entre los rendimientos de diferentes instrumentos, por medio de una matriz de varianza-covarianza (considerando el supuesto de varianza constante).

El indicador que surge del modelo mide la pérdida potencial por fluctuaciones en los rendimientos de los instrumentos en la cartera de inversiones.

4 Riesgo Operativo (Incluye riesgo tecnológico y riesgo legal)

4.1. Definición

El Banco define como riesgo operativo los eventos que pueden impactar el logro de sus objetivos, debido a pérdidas tangibles e intangibles

derivados de la inadecuación o fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos, esto con el objetivo de darle tratamiento a aquellos riesgos que presenten un nivel superior al apetito de riesgo establecido y aprobado por la Junta Directiva.

La gestión de riesgo operativo de Banco Promerica apoya el logro de los objetivos a través de sus diferentes enfoques:

- Enfoque holístico: Contar con un análisis integral en la gestión de los riesgos operativos.
- Enfoque participativo: Promover la participación activa de todos los colaboradores del Banco en la Gestión de riesgos operativos.
- Enfoque dinámico: Analizar continuamente los cambios que implemente la organización con el fin de integrarlos y mantener actualizado el inventario de los riesgos de la gestión de riesgos operativos.
- Enfoque oportuno: Anticipar la materialización de los riesgos por medio de la detección y tratamiento oportuno de los eventos negativos que puedan afectar el logro de los objetivos.
- Enfoque hacia la toma de decisiones: Contribuir en el fortalecimiento de la toma de decisiones con conciencia de riesgo.

4.2. Principales Políticas sobre la Gestión de Riesgo Operativo

El Banco fundamenta su gestión de riesgo operativo en la clasificación de los eventos potenciales de pérdida según el Acuerdo Basilea II y la normativa vigente, según se muestra a continuación:

- Fraude interno
- Fraude externo

- Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo
- Clientes, productos y prácticas empresariales
- Daños a activos materiales
- Interrupción del negocio y fallos en los sistemas
- Ejecución, entrega y gestión de procesos

Desde el punto de vista de riesgos potenciales, el nivel de riesgo o posible magnitud del riesgo, se expresa en términos de combinación de su probabilidad e impacto, en caso de una potencial materialización y el Banco ha determinado que los riesgos residuales que deben tratarse son los que obtengan su calificación que superen el apetito de riesgo establecido por la Junta Directiva.

Al igual que la gestión de riesgo operativo, el Banco fundamenta la gestión de Riesgo Tecnológico en la clasificación de eventos de pérdida según el Acuerdo Basilea II y en la normativa local aplicable a la Gestión de Tecnología de Información, además de incorporar ítems extra a nivel de descripción de escenarios de riesgo y factores de clasificación.

El Banco considera como riesgo tecnológico el riesgo de negocio, asociado al uso, propiedad, operación, participación, influencia y adopción de las Tecnologías de Información y fallos en los sistemas.

La gestión de riesgo tecnológico se realiza en procesos, productos, servicios, sistemas de información o canales relevantes para el Banco y dicha gestión se subdivide en los siguientes factores:

- Dependencia de externos
- Evolución de las tecnologías
- Tecnología
- Recurso humano
- Existencia de procesos
- Ejecución de procesos
- Estrategia sobre TI

En Materia de Seguridad de la Información, el Banco procura llevar a cabo una gestión eficaz, oportuna y consistente con los requerimientos del negocio, de manera que proteja y prevenga afectaciones en personas, infraestructura e información, apegándose al mismo tiempo a las normativas y regulaciones vigentes y las mejoras prácticas aplicables, cumpliendo con los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

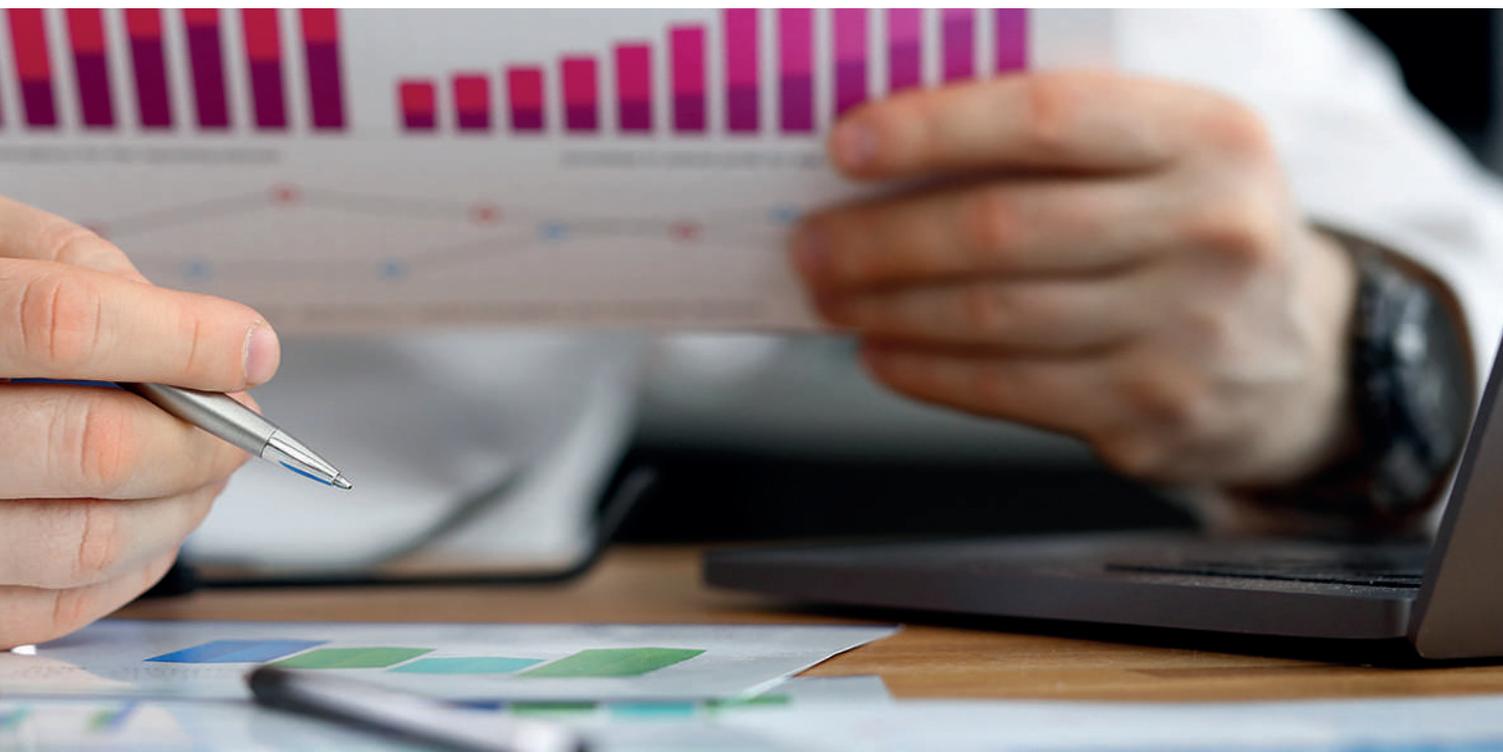
El Banco busca mitigar el riesgo a fallas o desastres, mediante un plan de continuidad de negocios, que permita la pronta recuperación de la operación, cuando se presente un evento disruptivo en la operativa normal del Negocio. Por lo anterior, es de vital importancia que el desarrollo del plan sea de forma integral de acuerdo al tamaño y complejidad de las operaciones.

4.3. Metodologías

El enfoque de la Gestión de Riesgo Operativo es holística como se mencionó anteriormente, por lo que los diversos análisis de esta gestión y sus evaluaciones de riesgos operativos se realizan desde diversos enfoques cualitativos y cuantitativos. Los principales enfoques que son tomados en cuenta durante la Gestión de Riesgos Operativos son los que se pueden visualizar en la figura 2.



Fuente:
Elaboración propia



El Banco analiza los riesgos operativos inherentes y los residuales, entendiendo por riesgo inherente aquel riesgo que una actividad presenta antes de considerar la efectividad de los controles o de otros factores mitigantes y por riesgo residual aquel riesgo que no es eliminado por los mecanismos de control u otros mitigantes. Para dicho análisis ha establecido escalas y valores referenciales internos de probabilidad e impacto.

Luego establece el nivel de riesgo, que se define como la posible magnitud del riesgo, expresada en términos de la combinación de su probabilidad e impacto, en caso de una potencial materialización. Se establece, tanto para riesgo inherente, como para riesgo residual.

Los riesgos residuales que requieren tratamiento son aquellos que superan el apetito de riesgo establecido por la Junta Directiva.

Desde el punto de vista de riesgos potenciales,

el nivel de riesgo o posible magnitud del riesgo se expresa en términos de combinación de su probabilidad e impacto, en caso de una potencial materialización.

Desde el punto de vista de incidentes, el Banco promueve la cultura de reporte de incidentes de riesgo operativo, con el fin de gestionar junto con los dueños de procesos, las acciones que buscan mitigar sus efectos adversos.

La efectividad de la gestión se mide con un indicador que muestra el estado de la gestión de los planes de tratamiento sobre los riesgos operativos asociados a los procesos del Banco.

Asimismo, para efectos de consumo de capital por riesgo operativo, el Banco gestiona el método del indicador básico definido en el Acuerdo SUGEF 3-06 "Reglamento sobre la Suficiencia Patrimonial de Entidades Financieras".

5

Riesgo Reputacional (Incluye riesgo de legitimación de capitales)

5.1. Definición

En el Banco se considera Riesgo reputacional a la probabilidad de incurrir en pérdidas ocasionadas por una reducción en la percepción positiva por parte de terceros interesados en la confiabilidad, gobierno y compromiso.

Por su parte, el Riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, se define como la posibilidad de que la entidad se vea involucrada en transacciones o relaciones de negocios ilícitos, relacionados con lavado de activos o financiamiento al terrorismo o proliferación de armas de destrucción masiva, lo cual podría ocasionar pérdidas económicas, pérdida de imagen o sanciones administrativas y penales por incumplimientos a la Ley 8204 y sus regulaciones conexas.

La gestión de riesgo tecnológico se realiza en procesos, productos, servicios, sistemas de información o canales relevantes para el Banco y dicha gestión se subdivide en los siguientes factores:

- Dependencia de externos
- Evolución de las tecnologías
- Tecnología
- Recurso humano
- Existencia de procesos
- Ejecución de procesos
- Estrategia sobre TI

En Materia de Seguridad de la Información, el Banco procura llevar a cabo una gestión eficaz, oportuna y consistente con los requerimientos del negocio, de manera que proteja y prevenga afectaciones en personas,

infraestructura e información, apeguándose al mismo tiempo a las normativas y regulaciones vigentes y las mejoras prácticas aplicables, cumpliendo con los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información disponibilidad de la información.

El Banco busca mitigar el riesgo a fallas o desastres, mediante un plan de continuidad de negocios, que permita la pronta recuperación de la operación, cuando se presente un evento disruptivo en la operativa normal del Negocio. Por lo anterior, es de vital importancia que el desarrollo del plan sea de forma integral de acuerdo al tamaño y complejidad de las operaciones.

5.2. Principales Políticas sobre la Gestión de Riesgos Reputacional

La conservación y mejora de la reputación del Banco está directamente vinculada a la manera en que se gestionan tanto la información como los sistemas de información. Por ello, el Banco define que mantener un nivel adecuado de seguridad es uno de los aspectos relevantes tanto de la gestión de Información como de la gestión de sistemas de información.

El Banco cuenta con un Manual de Cumplimiento, el cual incluye la Política sobre la Prevención del riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva, la Política Conozca a su Cliente, la Política Conozca a su colaborador y el Código de ética, mismos que deben ser observados y cumplidos por todo el personal, quienes reciben capacitaciones continuas sobre el tema.

Asimismo, la Junta Directiva ha establecido el Comité de Cumplimiento como apoyo para la ejecución de las operaciones de la entidad, la observancia de las normativas aplicables y el ejercicio de las normas de gobierno corporativo. Este Comité es un órgano de apoyo y vigilancia al Oficial de Cumplimiento. La integración, funciones y operación del Comité de Cumplimiento y del Oficial de Cumplimiento, se rigen por lo dispuesto en la Normativa para el Cumplimiento de la Ley 8204.

5.3. Metodologías dispuestas para la medición y evaluación

En materia de Riesgo Reputacional, el Banco ha implementado una Metodología de autoevaluación de criterios del riesgo reputacional, agrupada en los siguientes factores:

- Gobernabilidad
- Compromiso
- Solidez
- Capacidad de retener talento humano.
- Innovación de productos.
- Cumplimiento de Normativa.
- Reacción de la Administración ante una crisis.

En cada uno de los anteriores criterios de valoración se evalúa el cumplimiento de una serie de requerimientos que se deben cumplir para contar con un buen sistema de gestión sobre el Riesgo de reputación. La ponderación de estos factores genera el grado de cumplimiento mínimo con el que debe contar la organización.

De forma paralela, el Banco gestiona el riesgo reputacional dentro de la gestión de riesgo operativo, mediante la evaluación de criterios de impacto reputacional en los escenarios de riesgo identificados.

En materia del riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, el Banco ha implementado controles con los más altos estándares para reducir este riesgo, que son

consistentes con las normas internacionales y nacionales. El área de Oficialía de Cumplimiento garantiza el acatamiento normativo relacionado con la Ley 7786 “Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo” y el Acuerdo SUGEF 12-21 “Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la ley 7786”, con sus reformas en todos los procesos del Banco.

Además, el Banco analiza los riesgos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo inherentes (riesgo que una actividad presenta antes de considerar la efectividad de los controles o de otros factores mitigantes) y residuales (riesgo que no es eliminado por los mecanismos de control u otros mitigantes).

Para dicho análisis se han definido cuatro factores sobre los cuales se enfoca la evaluación:

- Clientes
- Productos y Servicios
- Zonas Geográficas
- Canales de Distribución

La gestión de los factores de riesgo es responsabilidad de la Oficialía de Cumplimiento del Banco, con la participación de los dueños de proceso y la Gerencia de Riesgo funge como un ente facilitador y coordinador en todo el proceso de gestión.

Por otro lado, el Banco realiza de manera constante un monitoreo de la transaccionalidad en los productos y servicios que ofrece el Banco a sus clientes, basándose en su Nivel de riesgo, con el fin de identificar transacciones sospechosas potenciales, con el objetivo de informarle a las autoridades pertinentes según sea necesario.



6 Riesgo país

6.1. Definición

El Banco define el riesgo país como la probabilidad de que una posición registrada en un país extranjero sufra pérdidas por incumplimiento de pago del deudor, ya sea por incapacidad de pago o por razones legales (riesgo de transferencia), que impidan el desembolso aun cuando existiera la voluntad de realizarlo por parte del deudor.

6.2. Principales Políticas sobre la Gestión de Riesgo País

El riesgo país comprende entre otros el riesgo de transferencia, el riesgo político - social y el riesgo soberano.

- Riesgo de transferencia: Es la incapacidad general de los deudores en un país determinado para cumplir

- con sus obligaciones financieras extranjeras, debido a la falta de disponibilidad de la moneda en la cual está denominada la obligación, o eventuales barreras en la transferencia de capitales.
- Riesgo político - social: Se refiere entre otros, a la posibilidad de guerra, disturbios civiles y otras situaciones de índole netamente políticas.
- Riesgo soberano: Es la posibilidad que el deudor soberano en un país determinado no pueda o no esté dispuesto a cumplir sus obligaciones financieras.

Los principales factores que influyen en el riesgo país corresponden a:

- El entorno económico.
- Políticas económicas y financieras
- Restricciones, leyes, entre otras

6.3. Metodologías dispuestas para la medición y evaluación

Para medir el riesgo país se utiliza un modelo que toma en cuenta el aspecto cualitativo del país en el que se tiene la exposición (análisis macroeconómico) y el aspecto cuantitativo. Este último basado en un conjunto de variables relevantes para la estimación de este riesgo.

7 Riesgos ESG (Factores medioambientales, sociales y de gobernanza)

7.1. Definición

Los riesgos ESG o riesgos de sostenibilidad incluyen aquellos riesgos relativos a los impactos del cambio climático tanto físicos como de transición o adaptación a una nueva economía “verde”, los asociados a consideraciones sociales que deben cumplir las actividades económicas (reducción de la desigualdad, crecimiento inclusivo, relaciones laborales, derechos humanos...) así como a factores de gobierno (estructura de gestión, relación con empleados, remuneración de los directivos, cumplimiento fiscal y normativo).

7.2. Principales Políticas sobre la Gestión de Riesgos ESG

El Banco integra de forma voluntaria un Programa de Responsabilidad Social, Empresarial y Ambiental, que se orienta hacia su operación, hacia los clientes, proveedores y colaboradores.

En materia de Riesgo ambiental y social, el Banco establece un marco de actuación que integra los principios de la responsabilidad Ambiental y Social en la estrategia del Banco, con especial enfoque en salvaguardar la calidad de la cartera de crédito.

Para ello mantiene observancia del marco regulatorio nacional sobre el medio ambiente, la salud, derechos laborales, incorporando gradualmente los estándares internacionales, tomando en consideración el nivel de riesgo Ambiental y Social de los proyectos individuales, así como las asimetrías y diferencias económicas, culturales y tecnológicas del país con respecto a países desarrollados.

El Banco considera como factores de Riesgo Ambiental y Social los siguientes:

- Las actividades económicas que desarrollan los deudores, clasificadas como de riesgo alto o medio.
- La carencia de buenas prácticas laborales, ambientales o las relacionadas con las comunidades, proveedores y grupos de interés, aplicadas por el deudor.
- Gobernanza insuficiente por parte del deudor en materia ambiental y social.
- Inexistencia en los contratos de crédito de cláusulas ambientales o sociales, tanto para cumplimiento del deudor, como aquellas que permitan al Banco mitigar un posible impacto económico, legal, de la garantía o de reputación, ante la materialización de un riesgo ambiental o social.

7.3. Metodologías dispuestas para la medición y evaluación

El Banco aplica la metodología para la gestión del riesgo ambiental y social, misma que contempla los siguientes criterios que tienen efecto directo en el nivel de Debida Diligencia Ambiental y Social requerida:



- Aplica la lista de exclusiones, rechazando aquellos perfiles que por la naturaleza de su actividad se encuentran fuera del apetito de riesgo del Banco.
- Categoriza al deudor con base en el monto de la solicitud de crédito y la exposición, costo total del proyecto, plazo de la facilidad y el sector o actividad económica al que pertenece.
- Determina el nivel de diligencia a realizar de acuerdo con la categorización realizada.
- Realiza el análisis de la operación, según la categorización de riesgo y aplica el procedimiento, instrumentos y guías que mantiene el Banco para ese fin.
- Identifica posibles riesgos y mecanismos de mitigación.
- Se valoran los riesgos y cursos de acción y se establecen condiciones especiales a ser cumplidas por el deudor para gestionar los riesgos existentes.
- Se establecen mecanismos de seguimiento y monitoreo.

8 Riesgo Estratégico

8.1. Definición

El Banco define el Riesgo Estratégico como la probabilidad de que ocurran eventos que pudieran provocar un efecto negativo en la implementación de la estrategia o en el logro de los objetivos estratégicos. Este tipo de riesgo puede derivar de un riesgo operacional, financiero, tecnológico, de seguridad u otro que represente una amenaza, así como de elementos externos.

Se caracterizan por:

- Ser únicos, en tanto la estructura de gobierno, el modelo de negocio y estrategia, son particulares a cada organización.
- Afectar a toda la organización dada su naturaleza y la interrelación de los riesgos.

8.2. Principales Políticas sobre la Gestión del Riesgo Estratégico

Los principales factores que influyen en el riesgo estratégico corresponden a:

a) Factores externos o del entorno.

- Económicos
- Políticos y Sociales
- Tecnológicos
- Competitivos
- Regulatorios

b) Factores internos o del negocio.

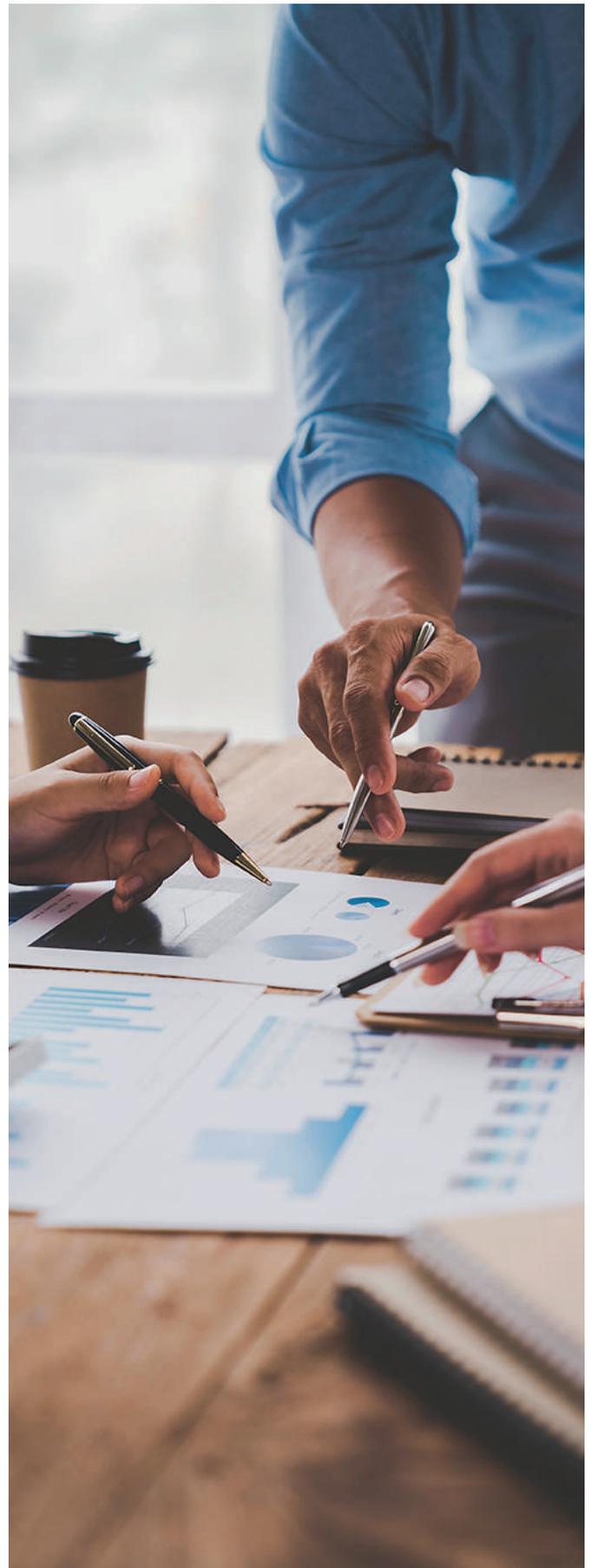
- Capacidad directiva
- Capacidad tecnológica
- Capacidad del talento humano
- Capacidad Competitiva
- Capacidad Financiera

El Banco gestiona el Riesgo Estratégico, mediante el proceso de Planeamiento Estratégico anual. Su gestión, requiere considerar cómo afectarán los eventos internos y externos la capacidad de la organización de lograr sus objetivos, siendo un proceso continuo que debe integrarse en la definición y administración de la estrategia.

8.3. Metodologías dispuestas para la medición y evaluación

Para medir el riesgo estratégico se utiliza un modelo para la identificación de los factores de riesgo que se asocian a los objetivos estratégicos del Banco, según las siguientes etapas:

- Conocer la Estrategia de la Entidad.
- Validar los factores de riesgo y definir el perfil de riesgo estratégico.
- Establecer mitigantes para atender eventos de riesgo estratégico
- Comunicar el perfil de riesgo estratégico (Comité de Riesgo, Junta Directiva y Alta Administración).





9 Gestión del Capital y Stress testing

La declaración de apetito de riesgo del Banco incorpora como uno de sus ejes, el Capital, que define el posicionamiento que el Banco desea adoptar o mantener en el desarrollo de su modelo de negocio. Este eje determina el nivel de capital mínimo que el Banco considera necesario mantener, para asumir pérdidas potenciales en condiciones tanto normales como estresadas y derivadas de su actividad, de sus planes de negocio y estratégicos, así como para mantener un capital por encima de los niveles requeridos por la regulación y las exigencias del mercado.

En línea con lo dispuesto por el CONASSIF, en relación con los requerimientos del Acuerdo SUGEF 3-06 Reglamento sobre la Suficiencia Patrimonial de Entidades Financieras, acerca de la mejora en la calidad del capital del sistema financiero nacional para hacer frente a los riesgos de la gestión de intermediación financiera, la Junta Directiva del Banco ha definido un plan de fortalecimiento del Capital del Banco, que incluye la capitalización por parte de PFC.

En línea con lo anterior, el proceso de elaboración de pruebas de estrés se constituye en una herramienta fundamental para evaluar la capacidad del banco de absorber pérdidas ante escenarios inesperados y poco favorables en la economía; esto incluye el diseño de escenarios macroeconómicos adversos que puedan tener una afectación importante sobre la estabilidad y la solvencia del Banco.

El Banco realiza anualmente pruebas de estrés; estas pruebas sirven de guía a la Administración para cuantificar a priori la magnitud de pérdidas potenciales ante escenarios adversos, además de probar la eficacia de los elementos de absorción de pérdidas: estimaciones, utilidades y el capital; así como faltantes de liquidez e impacto sobre el cumplimiento de los límites regulatorios.

Es importante mencionar que las pruebas de estrés internas pueden divergir de los ejercicios de BUST (Bottom up Stress Testing), definidos y aplicados por la Superintendencia General de Entidades Financieras.

Escenarios de Estrés

Se definen tres escenarios para realizar las pruebas de estrés: un escenario base, uno adverso moderado y otro adverso severo. El escenario base se compone del comportamiento esperado de las variables macroeconómicas principales; este escenario es la base de planeación del ejercicio presupuestario. Los escenarios adversos son elaborados como impactos sobre el escenario base, por ejemplo, se suponen variaciones de cierta cuantía en puntos base sobre la tasa de interés.

El escenario adverso severo representa situaciones macroeconómicas superiores a las observadas en el período de referencia, con el fin de ser consistente con el modelo económico actual o a variaciones significativas en la operación de los principales mercados de negociación. Se cuantifica amplificando la máxima variación observada en las variables macroeconómicas principales. El escenario adverso moderado, representa un escenario adverso, pero de menor profundidad que el escenario adverso severo.

Impacto sobre la entidad

La medición del impacto de los escenarios de estrés sobre los resultados financieros, indicadores de riesgo e indicadores regulatorios, integra la utilización de instrumental econométrico, estadístico y del juicio experto. Se utiliza información interna de duraciones, mitigadores e importancia relativa de las líneas de negocio, entre otros, con el fin de traducirlos a impactos sobre el Balance y Estado de Resultados, a partir de los cuales se recalcula el desempeño de los indicadores mencionados.

10 Avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión de riesgos

Durante el año 2024, destacan los siguientes avances en la implementación de mejoras relacionadas con el Proceso de Gestión de Riesgos en el Banco:

- Se impulsó una iniciativa y se destinaron recursos para implementar una plataforma decisional que permita gobernar el flujo de decisiones y oportunidades de negocio, integrar la analítica de datos con el ecosistema del Banco, mejorar las capacidades en la implementación de modelos estadísticos y aprovechar los datos disponibles con una visión centrada en el cliente. Esta plataforma facilita la gestión de los flujos de decisión.
- El Banco desarrolló un proyecto significativo de Gobierno de Datos, cuyo objetivo es transformar los datos en un activo estratégico que impulsa la generación de ingresos, fomenta la innovación y mejora la eficiencia operativa. Además, garantiza el cumplimiento normativo y la protección de la privacidad.



- Se lograron avances significativos en la gestión de riesgos relacionados con la legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM). Se implementaron procedimientos efectivos, se revisaron y actualizaron documentos clave, y se evaluaron y mitigaron riesgos mediante la metodología establecida. Además, se llevaron a cabo sesiones de capacitación para todo el personal, y se fortaleció la colaboración tanto entre departamentos como con entidades externas, asegurando una gestión integral y coordinada de los riesgos.
- Se realizó una evaluación de ciberseguridad del Banco a través de una firma consultora, basada en un marco de referencia de mejores prácticas. Uno de los entregables de esta evaluación fue un roadmap para fortalecer la gestión, que establece las próximas inversiones prioritarias, la priorización del cierre de brechas y el análisis de la estructura del Banco en cuanto a recursos de seguridad de la información y seguridad de TI.
- Se desarrolló un esfuerzo significativo para fortalecer la gestión de continuidad de negocios, mediante la adopción de un estándar regional. Esta adopción implicó construir el estándar, con el aporte de las mejores prácticas que se aplican en los Bancos que conforman el Grupo Regional al que pertenece el Banco (Grupo Promerica). Con dicha adopción, el Banco ha logrado hablar el lenguaje común del Grupo Bancario en materia de continuidad de negocios, además de fortalecer su gestión con la adopción de las mejores prácticas mencionadas.
- Se concluyó exitosamente un ejercicio de stresstesting para PFC y sus subsidiarias, incluyendo Promerica Costa Rica. Esta iniciativa, impulsada a nivel regional, permitió evaluar tanto individualmente como a nivel del Grupo Bancario, el grado de resistencia ante la materialización de un escenario económico extremo pero plausible.

- El banco continuó con la evolución y fortalecimiento de su Declaración de Apetito de Riesgo, incorporando métricas específicas para la gestión de riesgos, entre ellas el Indicador de Financiamiento Neto Estable y otras relacionadas con el Riesgo de Cumplimiento Regulatorio y Legal.
- Se dio continuidad al esfuerzo colaborativo con áreas clave del Banco y con el respaldo de recursos tecnológicos, para fortalecer nuestra cultura de riesgos. Esto se ha logrado a través del desarrollo de temáticas específicas que amplían el conocimiento técnico sobre los riesgos que cada área gestiona.
- Los esfuerzos llevados a cabo de manera conjunta por las diferentes áreas nos han permitido madurar la gestión de riesgos de seguridad, reflejando el compromiso adquirido por el Banco manteniendo un enfoque más eficiente en la identificación y mitigación de vulnerabilidades.

11 Acciones de mitigación y control implementados

Las acciones mitigadoras y de control permiten al Banco gestionar la materialización de riesgos y sus posibles consecuencias. El proceso de Gestión de Riesgos genera acciones mitigadoras y de control, destacando durante el 2024 las siguientes:

- Como ha sido la tónica usual, la Gerencia de Gestión Integral de Riesgos y otras áreas de apoyo, desempeñaron un papel fundamental al colaborar con los patrocinadores en la evaluación y análisis de los riesgos asociados a las iniciativas de proyectos estratégicos del Banco. Su labor consistió en identificar posibles riesgos, evaluar su impacto y proponer medidas para mitigarlos, garantizando así la viabilidad y el éxito de dichos proyectos.





En materia de seguridad de la información:

- a. Se ha fortalecido la gestión de amenazas por ingeniería Social y phishing, lo que nos ha permitido disminuir la afectación de nuestros clientes, aumentando la seguridad en el uso de los canales electrónicos del Banco.
- b. Hemos aumentado la inversión en procesos, personas y tecnología, para el monitoreo 24/7/365 con el objetivo identificar focos de riesgo y su comportamiento, lo cual nos permite definir e impulsar acciones de mitigación de estos, mejorando la seguridad de nuestros clientes y reduciendo las pérdidas económicas asociadas.
- c. Hemos modernizado los procesos de autenticación de usuarios, implementando sistemas mucho más robustos y a la vez sencillos mejorando la experiencia del cliente y satisfaciendo sus necesidades de seguridad.
- d. En colaboración con las partes interesadas y encargados de proyecto se logró la incorporación de la seguridad desde su fase inicial. Esto garantiza que los controles de seguridad sean contemplados desde el diseño, reduciendo riesgos y asegurando una implementación más robusta y alineada con las mejores prácticas.
- e. Se ha fortalecido la concienciación en seguridad dentro de la organización con una mayor diversidad en las pruebas y canales de comunicación, reflejándose en los resultados una mejora significativa en la identificación de estos por parte de los usuarios, lo cual nos permite mitigar los riesgos producidos por el eslabón más débil de la cadena, el ser humano.
- f. Se implementó el servicio de monitoreo de la Dark y Deep Web a través de una empresa experta, lo que ha permitido detectar y mitigar posibles filtraciones de información con mayor rapidez, garantizando de manera razonable la Seguridad.

12

Logros obtenidos

- El Banco continuó realizando esfuerzos para fortalecer su estructura de capital. Según se muestra en el sitio de la Superintendencia de Entidades Financieras, estas acciones que denotan el compromiso patrimonial de nuestros Socios y que fortalecen la posición del Banco para enfrentar los riesgos inherentes a la gestión bancaria, ubicó al Banco con una suficiencia patrimonial de 14.96%, ubicándolo con la mejor calificación de riesgo que otorga el marco regulatorio local (Nivel de normalidad 1).
- Con el compromiso de mejorar nuestra gestión de riesgos, en 2024 el Banco continuó implementando mejoras significativas en los modelos de originación y seguimiento para los portafolios de retail, así como en las metodologías de gestión de la cartera que permite generar oportunidades de negocio en línea con el apetito de riesgo establecido por la Junta Directiva. Estas actualizaciones, respaldadas por rigurosos análisis técnicos, han permitido tomar decisiones más fundamentadas. Como resultado, se ha observado una mejora notable en la calidad de la cartera y una disminución en la pérdida esperada, contribuyendo así a la rentabilidad del Banco.
- Se obtuvo una vez más, un resultado excepcional en la gestión de fraude y denegaciones tanto en emisión como en adquirencia. Nuestro enfoque integral ha dado lugar, en términos relativos, a una disminución significativa en los casos de fraude, respaldada por análisis riguroso y sistemas avanzados de detección. La optimización de nuestros algoritmos de evaluación de riesgos ha permitido reducir las denegaciones innecesarias, garantizando una experiencia positiva para nuestros clientes.
- Con el apoyo de las áreas de tecnología, logramos mejorar significativamente la

definición y gestión de las políticas de seguridad para los equipos de usuario final, basándonos en las mejores prácticas de la industria. Esto ha sido crucial para mitigar los riesgos emergentes a los que se enfrentan los usuarios hoy en día, incrementando notablemente la eficiencia de los equipos. Este logro demuestra el trabajo conjunto entre la seguridad y la tecnología como habilitadores del negocio.

- Los esfuerzos llevados a cabo de manera conjunta por las diferentes áreas nos han permitido madurar la gestión de riesgos de seguridad, reflejando el compromiso adquirido por el Banco manteniendo un enfoque más eficiente en la identificación y mitigación de vulnerabilidades.

