

# **Informe Anual de Riesgos**

## **Al 31 de diciembre del 2023**

Enero 2024

## Índice

1. Introducción .....	3
A. Antecedentes.....	3
B. Normativa Aplicable .....	3
2. Enunciación de los riesgos objeto de gestión .....	4
3. Resumen de los principios y políticas sobre la gestión de riesgos.....	4
4. Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión de los riesgos relevantes.....	8
5. Breve descripción de las metodologías dispuestas para la medición y evaluación de los riesgos relevantes.....	11
6. Acciones de mitigación y controles implementados.....	18
7. Principales logros obtenidos .....	20
8. Auditorías Externas.....	21

## 1. Introducción

### A. Antecedentes

En cumplimiento del Acuerdo SUGEF 2-10 “Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos”, se presenta el Informe Anual de Riesgos para el año 2023. Este informe incluye los siguientes apartados:

- Enunciación de los riesgos objeto de gestión.
- Resumen de los principios y principales políticas sobre la gestión de riesgos.
- Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión de los riesgos relevantes.
- Breve descripción de las metodologías dispuestas para la medición y evaluación de los riesgos relevantes de la entidad.
- Acciones de mitigación y control implementados.
- Principales logros obtenidos.

En la página Web: [bgeneral.fi.cr](http://bgeneral.fi.cr), en forma complementaria, se encuentra a disposición el Código de Gobierno Corporativo, así como los Estados Financieros Trimestrales y Anuales Auditados debidamente aprobados por la Junta Directiva y remitidos a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

### B. Normativa Aplicable

Banco General (Costa Rica) S.A., está sujeto a cumplir las Leyes de la República, así como los Acuerdos, Normas y Reglamentos aplicables, emitidos por el Consejo Nacional de Supervisión de Entidades Financieras (CONASSIF), la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y el Banco Central de Costa Rica (BCCR).

En los sitios web de la Superintendencia General de Entidades Financieras y Banco Central de Costa Rica, se encuentra en detalle el marco legal, reglamentos y las normas aplicables:

**Leyes y Decretos:** [https://www.sugef.fi.cr/normativa/marco\\_legal/](https://www.sugef.fi.cr/normativa/marco_legal/)  
[http://www.bccr.fi.cr/marco\\_legal/leyes/](http://www.bccr.fi.cr/marco_legal/leyes/)

**Normativa SUGEF:** [https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa\\_vigente/](https://www.sugef.fi.cr/normativa/normativa_vigente/)

**Normativa BCCR:** [http://www.bccr.fi.cr/marco\\_legal/reglamentos/](http://www.bccr.fi.cr/marco_legal/reglamentos/)  
[http://www.bccr.fi.cr/marco\\_legal/normativa/](http://www.bccr.fi.cr/marco_legal/normativa/)

## 2. Enunciación de los riesgos objeto de gestión

El Banco gestiona los riesgos más relevantes a los que está expuesto, acorde con la naturaleza, la complejidad y volumen de sus operaciones, a través de la estructura de la organización y se apoya en la Unidad de Riesgos, para asegurar el adecuado control según los criterios definidos en el Manual de Administración Integral de Riesgos aprobado por la Junta Directiva.

Los riesgos relevantes según el alcance que ha definido la Junta Directiva son los siguientes:

- Riesgo de Crédito
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo de Mercado
- Riesgo de Tasa de Interés
- Riesgo de Tipo de Cambio
- Riesgo Operativo
- Riesgo Legal
- Riesgo de Tecnología de la Información
- Riesgo Concentración
- Riesgo Ambiental y Social
- Riesgo Legitimación de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva
- Riesgo de Reputación

El riesgo de concentración se analiza como parte del riesgo de crédito.

## 3. Resumen de los principios y políticas sobre la gestión de riesgos

Banco General (Costa Rica) S.A. ha implementado y debe mantener un proceso formal, integral, proactivo, participativo, e independiente de gestión de riesgos, que le permita al Banco (i) identificar, evaluar, medir, controlar, mitigar, monitorear, e informar todos los riesgos aplicables y relevantes, (ii) evaluar la suficiencia de capital en relación con el perfil de riesgo, y (iii) fortalecer la cultura institucional consciente de la relevancia de gestionar los riesgos, tanto a nivel de la Junta Directiva, Gerencia General, Gerencias de Departamento y todo el equipo completo de colaboradores del Banco. Todo este proceso de forma conjunta constituye la Administración Integral de Riesgos del Banco. La Administración Integral de Riesgos del Banco es y debe mantenerse:

**Formal** en el sentido que forma parte de la estrategia institucional del Banco, y cuenta con la aprobación y un respaldo sólido e incondicional de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia del

Banco. Se basa en (i) conjunto de objetivos, políticas, procedimientos, estructuras y límites de Administración Integral de Riesgos, (ii) sustentada en documentación apropiada de las mismas y registros generados en el proceso, (iii) personal con las competencias y experiencia necesarias para cumplir con los roles de responsabilidad, (iv) recursos necesarios para la ejecución apropiada del proceso, y (v) herramientas y tecnologías de información acordes con la sofisticación de las metodologías y actividades correspondientes.

**Integral** en el sentido de que considera la totalidad de los riesgos aplicables y relevantes a los que está expuesto Banco General (Costa Rica) S.A. Asimismo, cuenta con una clara definición e identificación de los responsables que intervienen en la Administración Integral de Riesgos y sus responsabilidades.

**Proactiva y Participativa** en el sentido que está plenamente incorporada en todas las instancias donde se toman decisiones que conllevan la toma de riesgos aplicables y relevantes. Se mantiene permanentemente actualizada, en respuesta a los cambios en el entorno y el perfil de riesgo del Banco, cuenta con mecanismos continuos de comunicación donde se dan a conocer a todas las instancias de los alcances y resultados del proceso de Administración Integral de Riesgos, y se promueve un proceso crítico de auto - diagnóstico sobre la efectividad del mismo proceso.

**Independiente** en el sentido que existe una clara separación entre las áreas de negocios, operativas, de soporte y la Unidad de Riesgos.

La Administración Integral de Riesgos tiene diversas etapas que incluyen identificar, evaluar, medir, controlar, mitigar, monitorear, e informar todos los riesgos aplicables y relevantes, a los cuales está expuesto el Banco. Todas estas etapas se llevan a cabo tomando en cuenta el contexto organizacional del Banco, considerando la complejidad y volumen de sus operaciones.

La etapa de **identificación** de riesgos conlleva conocer todas las fuentes de riesgo existentes, así como las perspectivas de cada uno de los participantes. La responsabilidad de identificar los riesgos recaerá en todas las unidades de negocios, operativas, soporte, y en la Unidad de Riesgos.

Una vez que se identifican los riesgos, se **evalúan y miden** con el fin de determinar la posibilidad de ocurrencia de los eventos que exponen al Banco a tales riesgos; así como el impacto que podría representar. Este análisis permite determinar el alcance y enfoque con que deben ser gestionados los diferentes riesgos identificados, y considerar el nivel de tolerancia a los mismos. La responsabilidad de evaluar y medir los riesgos recaerá en todas las unidades de negocios, operativas, soporte, y en la Unidad de Riesgos.

La etapa de **control y mitigación** de los riesgos conlleva establecer la forma en que debe gestionarse un riesgo según la importancia que se haya determinado en el proceso de evaluación y medición. De esta forma, riesgos con baja probabilidad ó impacto pueden no requerir atenciones adicionales para su gestión; en tanto que niveles de riesgos materiales conllevarán la implementación de medidas de control ó mitigación necesarias para su adecuada gestión. La responsabilidad de controlar ó mitigar los riesgos recaerá en todas las unidades de negocios, operativas, soporte, y en la Unidad de Riesgos

La etapa de **monitoreo** asegura la efectividad del proceso de Administración Integral de los Riesgos. Los riesgos deben ser monitoreados y revisados periódicamente para asegurar que los planes establecidos para su gestión se cumplan, asimismo para validar que las circunstancias cambiantes a las que está expuesto el Banco no cambien la evaluación y medición inicial realizada para cada riesgo. La responsabilidad de monitorear los riesgos recaerá en todas las unidades de negocios, operativas, soporte, y en la Unidad de Riesgos.

Finalmente, se **informa** a todas las instancias de negocios, operaciones, o soporte involucrado, Gerencia General, Comité de Riesgos de Junta Directiva, y Junta Directiva, los resultados más relevantes de la Administración Integral de Riesgos.

Cada uno de los riesgos mencionados es gestionado de forma conjunta y/o coordinada entre las unidades de negocios, operaciones, o soporte donde se identifiquen cada uno de estos riesgos y la Unidad de Riesgos.

Cada riesgo relevante en el Banco cuenta con políticas y procedimientos específicos para gestionarlos y mecanismos que permitan la adecuación frente a cambios en el entorno, los cuales forman parte integral del Manual de Administración Integral de Riesgos, el cual describe el proceso de Administración Integral de Riesgos del Banco, incluyendo sus objetivos, políticas, procedimientos, estructuras, y límites de riesgo generales para lograr una eficiente y efectiva gestión de los diferentes riesgos materiales a que está expuesto el Banco, de manera que puedan ser plenamente identificados, evaluados, medidos, controlados, mitigados, monitoreados e informados a las diferentes instancias de la entidad para la toma de decisiones y planes de acción que sean necesarios, minimizando o eliminando la posibilidad de una pérdida económica.

Los Manuales Anexos que ha emitido Banco General (Costa Rica) S.A., para normar los riesgos relevantes que el Banco ha identificado son:

Anexo	Descripción
	<b>Manual de Administración Integral de Riesgo</b>
1	Manual de Crédito de Banca Empresarial
2	Manual de Crédito de Banca de Consumo e Hipotecas
3	Manual de Riesgo Operativo
4	Manual de Riesgo Ambiental y Social
5	Manual de Administración de Activos y Pasivos
6	Manual de Inversiones
7	Política de Continuidad de Negocios
8	Manual de Riesgos de Tecnología de la Información
9	Manual de Seguridad
10	Manual de Cumplimiento
11	Manual para manejo de Fraudes en tarjeta crédito y débito
12	Plan de Manejo de Crisis
13	Política de Gestión Programa Continuidad Negocio
14	Plan de Recuperación de Desastres Continuidad Tecnológica
15	Manual de Metodología al Proceso de Evaluación del Riesgo de Legitimización de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva
16	Manual FATCA-CRS
17	Manual de Metodologías para la Administración de Riesgos
18	Manual de Administración de Riesgo de Reputación

El Manual de Administración Integral de Riesgos del Banco y sus Manuales Anexos son objeto de:

- a) Revisión y aprobación al menos una vez al año por parte de la Junta Directiva
- b) Modificación y/o actualización cuando se presenten alguno de los siguientes eventos, lo que suceda primero:
  - Cambios en la normativa vigente.
  - Cambios en el Apetito y Perfil de Riesgo del Banco como consecuencia, entre otras, de la implementación de nuevos productos y/o servicios.
  - Cambios en la estructura organizacional y condiciones del mercado.

La Junta Directiva del Banco aprueba la Declaración de Apetito de Riesgo del Banco y monitorea periódicamente el perfil de riesgo mediante los informes remitidos por el Comité de Riesgos de Junta Directiva.

Las áreas de negocio y apoyo son los primeros responsables de gestionar los riesgos, establecer políticas, procedimientos para administrarlos. Los Comités de Apoyo de Junta Directiva que se reúnen periódicamente reciben información de los riesgos relacionados por parte de dichas

áreas. Adicionalmente la Unidad de Riesgos como segunda línea de defensa, presenta periódicamente al Comité de Riesgos de Junta Directiva información de los diferentes riesgos y realiza evaluaciones de cumplimiento de los límites internos y regulatorios. A su vez la Auditoría Interna, como tercera línea de defensa realiza sus auditorías periódicas bajo el enfoque basado en riesgos y presenta sus resultados al Comité de Auditoría de Junta Directiva.

#### **4. Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión de los riesgos relevantes**

**Gestión Integral de Riesgos:** Durante el año 2023 el Banco ha continuado en el proceso constante de revisión, análisis y actualización de la Declaración de Apetito de Riesgo, mediante la ejecución de pruebas retrospectivas, de forma tal que se asegure la razonabilidad, efectividad, idoneidad y suficiencia de los límites establecidos. Adicionalmente se han incorporado nuevos indicadores en dicha declaración debido a la identificación de elementos clave en la gestión integral de riesgos que deben ser monitoreados periódicamente.

**Riesgo de Crédito:** Mensualmente se realiza la evaluación de todos los indicadores, límites y exposiciones establecidas en la Declaración de Apetito de Riesgo y en los Manuales de Políticas y Procedimientos de Crédito para Banca de Consumo y para Banca Empresarial. La información crediticia es remitida mensualmente a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) así como a Banco General S.A. (Casa Matriz) para efectos de la medición de riesgos consolidados. Se realiza el monitoreo de las exposiciones al riesgo de crédito desde diferentes perspectivas de riesgo, que se identifican como relevantes para la adecuada gestión de la cartera de crédito. Trimestralmente, los resultados de las evaluaciones son presentados al Comité Ejecutivo de Riesgo de Crédito, Comité de Riesgos de Junta Directiva y a la Junta Directiva, como elementos para toma de decisiones, si corresponde.

Existen políticas y procedimientos establecidos para realizar la evaluación crediticia que se aplica a cada nueva propuesta de crédito, así como al seguimiento periódico de las facilidades vigentes, acorde con la normativa vigente y las políticas internas establecidas.

Aplicando las mejores prácticas, se revisan y actualizan anualmente los Manuales de Políticas y Procedimientos de Crédito para Banca de Consumo y para Banca Empresarial. Los diferentes programas de financiamiento fueron objeto de revisión para asegurar concordancia con la realidad económica vigente durante el periodo. Se mantuvo especial seguimiento al comportamiento de pago de cada uno de los portafolios y productos crediticios, de manera que permita ejecutar las acciones necesarias de manera proactiva, en caso de ser requerido.



De acuerdo con la política vigente, cualquier incumplimiento de los límites establecidos debe informarse inmediatamente al Comité Ejecutivo de Riesgo de Crédito y al Comité de Riesgos de Junta Directiva, el respectivo plan de regularización.

**Riesgo de Liquidez:** Se actualizan y aprueban anualmente los Manuales de Inversiones y de Activos y Pasivos, por parte del Comité de Activos y Pasivos (Comité ALCO), el Comité de Riesgos de Junta Directiva y la Junta Directiva. Estos documentos responden al perfil, tamaño, volumen y complejidad de las operaciones del Banco y establecen límites, niveles de tolerancia y planes de contingencia para este riesgo. Se realiza el control permanente de los límites establecidos en la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual de Inversiones y en el Manual de Activos y Pasivos (Manual ALCO) en forma independiente por las áreas de Finanzas y Riesgos. Se realizaron pruebas de estrés y del plan de contingencia de liquidez. Mensualmente, se presentan los informes de seguimiento a los indicadores a nivel gerencial y trimestralmente al Comité ALCO y Comité de Riesgo de Junta Directiva, así como un informe a la Junta Directiva de los resultados. Se emitieron informes de validación y análisis de los principales indicadores. De acuerdo con la política vigente, cualquier incumplimiento de los límites establecidos debe informarse inmediatamente al Comité ALCO y al Comité de Riesgos de Junta Directiva, el respectivo plan de remediación.

**Riesgo de Mercado, Tasa de Interés y Tipo de Cambio:** La Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual de Activos y Pasivos y el Manual de Inversiones establecen las políticas y límites relacionados al riesgo de mercado, riesgo de tasas de interés y riesgo cambiario. Los indicadores son monitoreados de manera permanente por las Áreas de Finanzas y de Riesgo. Se realizaron análisis prospectivos y de estrés tanto para las tasas de interés como el tipo de cambio, midiendo su impacto principalmente en cartera de crédito y suficiencia patrimonial. Periódicamente se calcula y analiza la sensibilidad del margen financiero y la cartera de inversiones ante aumentos y disminuciones de la tasa de interés. De acuerdo con la política vigente, cualquier incumplimiento de los límites establecidos debe informarse inmediatamente al Comité ALCO y al Comité de Riesgos de Junta Directiva, incluyendo el respectivo plan de remediación.

**Riesgo Operativo:** Se realiza el seguimiento al límite establecido en la Declaración de Apetito de Riesgo. Se cuenta con un Manual de Riesgo Operativo en el que se detalla la metodología aplicable para la identificación, evaluación, medición y control de los riesgos operativos. Se realizó una revisión de los riesgos operativos potenciales identificados, los cuales siguen siendo incluidos en una herramienta tecnológica para la administración del Riesgo Operativo, así como los incidentes y eventos de riesgo operativo. Esta información es remitida a la SUGEF en forma trimestral. Se aplica una metodología para la evaluación de la efectividad de los controles de los riesgos inherentes y que han sido identificados por parte de Coordinadores de Riesgo Operativo de cada

una de las áreas involucradas. Se cuenta con un Plan de Continuidad de Negocios para atender oportunamente los procesos críticos definidos. Aplicando las mejores prácticas de riesgo, se actualiza y aprueba por el Comité de Riesgos de Junta Directiva y la Junta Directiva, el Plan de Manejo de Crisis, Gestión del Programa de Continuidad de Negocio, Plan de emergencia y evacuación, Plan de Continuidad de negocio y el Manual de Riesgo Operativo. Se mantiene un proceso de culturización y capacitación hacia el personal en materia de Riesgo Operativo.

**Riesgo Tecnología de la Información:** Se realiza el seguimiento al límite establecido en la Declaración de Apetito de Riesgo. Se actualiza y aprueba anualmente el Manual de Administración de Riesgo Tecnológico y el Plan de Recuperación de Desastres Continuidad Tecnológica, que permiten mejorar la gestión de este riesgo, asimismo, se llevan a cabo pruebas de recuperación de desastres de los sistemas críticos del Banco a nivel de Tecnología y del funcionamiento del sitio alterno en esquema de trabajo remoto. Se brinda capacitación al personal en materia de riesgos y continuidad tecnológica. Se da seguimiento a las diferentes fuentes de riesgos tecnológicos reportados y sus planes de acción para mitigarlos, autoevaluación de causas de riesgos, así como los indicadores de gestión de riesgos de TI y de disponibilidad de los sistemas críticos del Banco.

**Riesgo Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva :** Se actualizan anualmente el Manual de Cumplimiento que incluye la Política Conozca a su Cliente y la Política de Monitoreo de Transacciones de Clientes, entre otras; así como la Metodología de Clasificación de Riesgo de los clientes, la Metodología de Evaluación de Riesgo de la Entidad, el Código de Ética y Conducta; y la política de Anticorrupción y Soborno, los cuales se someten a aprobación de la Junta Directiva. Adicionalmente se ejecuta un monitoreo continuo sobre transacciones de clientes y se mantiene un programa de actualización de expedientes. Además, se realiza una capacitación anual a todo el personal y capacitaciones periódicas a colaboradores de áreas de negocio en materia de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

**Riesgo Reputación:** Se realiza el seguimiento al límite establecido en la Declaración de Apetito de Riesgo. Se cuenta con un Manual de Riesgo Reputación, el cual se revisa y aprueba anualmente por el Comité de Riesgos de Junta Directiva y la Junta Directiva. El Manual establece la aplicación del tablero de control, que permite analizar el comportamiento de las variables definidas en el Manual, cuyos resultados son informados trimestralmente al Comité de Riesgos de Junta Directiva y a la Junta Directiva como parte de la gestión de este riesgo.

**Riesgo Ambiental y Social:** Se cuenta con un Manual de Riesgo Ambiental y Social, según los lineamientos de Banco General S.A., el cual establece un sistema de gestión para el riesgo ambiental (incluyendo cambio climático) y social, adicionalmente establece lineamientos de actividades no financiadas por el Banco, así como aquellas que requieren de la aplicación de un protocolo establecido en el manual citado. Los créditos que le aplican los criterios definidos en el Manual indicado deben de adjuntar información sobre el manejo de este riesgo para su respectiva evaluación. Se prepara información para el Comité de Riesgos de Junta Directiva sobre la cartera de crédito que está sujeta a valoraciones de carácter ambiental y social. Adicionalmente se incluyó en la Declaración de Apetito de Riesgo, **un** indicador específico para gestionar el riesgo ambiental y social, el cual es monitoreado de forma mensual.

**Riesgo Legal:** Se cuenta con la herramienta “Control Legal y Regulatorio” que resume las normas, leyes, políticas, disposiciones normativas e internas, entre otros, que se deben atender, sus responsables, periodicidad y fechas de ejecución, con el fin de asegurar el cumplimiento en tiempo y forma. Adicionalmente, se realiza la revisión periódica para validar que los documentos legales utilizados para formalizar los créditos sean inscritos dentro de los parámetros de tiempo establecidos. Todo contrato debe contar con la revisión de nuestros asesores legales antes de implementarlo o firmarlo. Se utiliza un tablero de indicadores clave para el seguimiento de eventos legales en los que el Banco es parte y se incluye en la declaración de apetito de riesgo un indicador que monitorea este riesgo.

## **5. Breve descripción de las metodologías dispuestas para la medición y evaluación de los riesgos relevantes**

El Banco ha establecido una serie de metodologías con el fin de medir, monitorear y validar las políticas y límites establecidos para cada uno de los riesgos relevantes que enfrenta el Banco y que son gestionados por las diferentes áreas de Negocio y de Apoyo de la organización, con el fin de llevar a cabo valoraciones de la exposición por tipo de riesgo.

Para la medición y evaluación de los riesgos, se hace uso del tablero de indicadores clave de riesgo incorporado en la Declaración de Apetito de Riesgo, así como de los “tableros de control”, que permiten a los tomadores de decisiones, un análisis consolidado e integral de las exposiciones que el Banco tiene por tipo de Riesgo. Estos modelos son evaluados anualmente ó cuando cambien las circunstancias del entorno, se modifiquen las estructuras o productos de la organización, de manera que pueden adecuarse a su nivel de riesgo.

**Riesgo de Crédito:** Para evaluar, medir, controlar, monitorear y mitigar este riesgo, se realizan gestiones previas al otorgamiento del crédito y otras posteriores al desembolso. Dentro de estas se evalúa el Riesgo de Contagio y el Riesgo de Concentración, mediante la validación del cumplimiento de límites de exposición por deudor individual, grupo de interés económico y por la actividad económica en que se desenvuelve el solicitante.

Entre las medidas de gestión que realiza el Banco previas al otorgamiento del crédito están:

- Establecimiento de políticas de crédito que definen los perfiles, límites, márgenes de tolerancia (en productos de consumo) y condiciones para el otorgamiento del crédito, las cuales están definidas en el Manual de Políticas y Procedimientos para Banca Empresarial y para Banca de Consumo.
- Establecimiento de diversos niveles facultados de aprobación de créditos.
- Preparación de un análisis independiente y objetivo de las cifras financieras de los clientes actuales o prospectos, que será utilizado por las instancias de aprobación establecidas previamente a la aprobación de una facilidad crediticia y así garantizar que su otorgamiento cumple con el perfil de riesgo aprobado por la Junta Directiva.
- Evaluación de la capacidad de pago de los deudores en escenario base y bajo condiciones de estrés de tipo de cambio y tasas de interés al mismo tiempo.
- Valoración de las garantías tangibles realizados por profesionales en la materia.
- Utilización de asesoría legal interna (Casa Matriz) o externa en la elaboración de la documentación legal que ampara cada operación crediticia.

Algunas de las acciones que se han implementado para medir, evaluar, controlar y monitorear el riesgo de crédito, en su etapa de seguimiento, se pueden mencionar:

- Presentación ejecutiva periódica al Comité Ejecutivo de Riesgo de Crédito y Comité de Riesgos de Junta Directiva, sobre la evolución del portafolio crediticio para cada uno de los productos que ofrece el Banco desde diferentes puntos de vista: tipos de segmentos, cumplimiento de límite internos y regulatorios, concentraciones, morosidad, categorías de riesgo, razonabilidad de las estimaciones de crédito, bienes adjudicados, garantías, entre otros.
- Actualización, análisis y custodia de la información financiera recurrente que remiten los deudores de Banca Empresarial, con el propósito de detectar oportunamente señales de alerta y tomar acciones (si corresponde), ante la desmejora en las condiciones financieras de los clientes.
- Detección de cambios en las condiciones económicas que afecten algún sector económico al cual se le haya financiado, que pudiera eventualmente el Banco tener riesgos de concentración y/o de contagio.

- Seguimiento periódico de la cartera de Banca de Consumo abarcando diferentes perspectivas de riesgo: morosidad, concentración, parámetros de originación, entre otros.
- Análisis prospectivos de los requerimientos de reservas acorde con el comportamiento del portafolio.

En caso de que se presente una desviación a un límite interno o regulatorio, se informa a la mayor brevedad al Comité de Riesgos de Junta Directiva y posteriormente en la siguiente sesión de Junta Directiva.

**Riesgo de Liquidez:** Los límites y niveles de tolerancia están establecidos en la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual de Activos y Pasivos, y el Manual de Inversiones. Estos lineamientos son monitoreados y reportados regularmente por las áreas responsables. La Unidad de Riesgos, como parte del control, medición y monitoreo, abarca el seguimiento periódico e independiente de los indicadores más sensibles para el Banco. El seguimiento al cumplimiento de los indicadores establecidos se realiza a través del Comité de Activos y Pasivos, Comité de Riesgos de Junta Directiva y Junta Directiva.

Entre las metodologías para la medición y evaluación del riesgo de liquidez están:

- Cálculo permanente del cumplimiento de los indicadores de liquidez y sus límites establecidos.
- Monitoreo y administración intradía de las posiciones de liquidez por parte de la Tesorería.
- Reportes de calce de plazos y brechas.
- Cálculo diario del cumplimiento del encaje mínimo legal, peaje, indicador de cobertura de liquidez y posiciones de moneda extranjera.
- Cálculo diario de los límites establecidos en el Manual de Inversiones.
- Seguimiento diario a los principales inversionistas y depositantes del banco.
- Evaluación de fuentes y costos de financiamiento.
- Cumplimiento de las disposiciones de carácter prudencial emitidas por las autoridades sobre la administración de riesgos de liquidez y mercado.
- Seguimiento y validación independiente de la Unidad de Riesgos al cumplimiento de las metodologías, políticas y límites aprobados por el Comité de Activos y Pasivos, así como por la Junta Directiva.
- Ejecución de pruebas de estrés, sensibilizando tanto los activos como pasivos de la entidad, con el fin de evaluar faltantes de liquidez a futuro y cumplimiento de los indicadores establecidos.
- Cálculo de los indicadores de calce de plazos ajustados por volatilidad.
- Cálculo de flujos proyectados y necesidades de fondeo.

En caso de que se presente una desviación a un límite, se informa a la mayor brevedad al Comité de Activos y Pasivos, Comité de Riesgos de Junta Directiva y posteriormente en la siguiente sesión de Junta Directiva.

**Riesgo de Mercado, Tasas de Interés y Tipos de Cambio:** Para estos riesgos se aplican los lineamientos establecidos en el Manual de Gestión Integral de Riesgos, Manual de Activos y Pasivos, Manual de Inversiones, así como en la normativa vigente. El seguimiento al cumplimiento de los límites, indicadores y lineamientos establecidos se realiza por las Áreas de Finanzas y Riesgo; y trimestralmente a través del Comité de Activos y Pasivos, Comité de Riesgos de Junta Directiva y Junta Directiva. Dentro de estos controles están:

- Monitoreo y administración intradía de la posición en moneda extranjera.
- Indicadores de apetito de riesgo cambiario.
- Cálculo diario del cumplimiento de los límites establecidos en el Reglamento de Operaciones Cambiarias de Contado del BCCR.
- Seguimiento a los resultados y efectividad de coberturas cambiarias.
- Porcentaje máximo de fluctuación del NIM (Margen neto/Activos).
- Cálculo trimestral de sensibilidad del margen financiero y portafolio de inversiones.
- Valor en riesgo según metodología expuesta en el Acuerdo SUGEF 03-06.
- Cálculo de duración a los portafolios de inversión.
- Indicador de suficiencia patrimonial.

**Riesgo Operativo:** se presenta a lo largo de toda la organización en los procesos que se ejecutan, pudiendo darse los riesgos debido a diferentes factores: sistemas, externos, del personal o de los procesos. La Unidad de Riesgos de Banco General (Costa Rica) S.A., en coordinación con la Unidad de Riesgo Operativo de Banco General S.A. (Casa Matriz) son responsables de diseñar, actualizar la metodología, y centralizar la gestión del riesgo operativo que se aplicará en Banco General (Costa Rica) S.A. La metodología para identificar, evaluar, controlar y monitorear los riesgos operativos es aprobada por el Comité de Riesgos de Junta Directiva y posteriormente por la Junta Directiva, y se describe en el Manual de Riesgo Operativo. De igual manera, en la metodología aplicada para la medición y evaluación de riesgos, se establecen en los lineamientos del Modelo de Gestión del programa de Continuidad de negocio, los cuales fueron ratificados por el Comité de Riesgos de Junta Directiva.

El Banco en su gestión de Riesgo Operativo tiene la responsabilidad de diseñar, divulgar, y asegurar la implementación del modelo y metodología de Riesgo Operativo, con la finalidad que

toda la organización identifique y gestione sus riesgos operativos y reporte a la Unidad de Riesgos los riesgos identificados, los eventos de pérdidas e incidentes que se generen por Riesgo Operativo. Para esta labor se apoya en los Coordinadores de Riesgo Operativo de cada área.

Entre las acciones que se llevan a cabo para medir y evaluar este riesgo, se pueden citar:

- Establecer un plan de trabajo anual de los procesos que serán evaluados o revisados y su prioridad.
- Informar mensualmente el avance del plan de trabajo.
- Informar y presentar el cierre del análisis de un proceso, producto o servicio a la Alta Gerencia e informar los riesgos críticos y altos (si los hay), así como los planes de acción al Comité de Riesgos de Junta Directiva.
- Evaluar la efectividad de los controles de los riesgos a través de sesiones de trabajo con al menos un miembro de la Alta Gerencia y del Órgano de Control.
- Validar que las pérdidas operativas relacionadas a incidentes materializados sean contabilizadas adecuadamente.
- Mantener una base de datos del inventario de los riesgos detectados, los incidentes ocurridos y el cumplimiento de los planes de acción.
- Dar seguimiento a que la organización establezca planes de Continuidad de Negocio a lo largo de los procesos críticos que ejecuta.
- Implementar planes de divulgación en la organización con respecto a la gestión de Riesgo Operativo.
- Facilitar y asesorar a los Coordinadores de Riesgo Operativo de cada área, en el proceso de identificación de riesgos operativos.

**Riesgo de Tecnología de la Información:** Se aplican las siguientes acciones para medir y evaluar este riesgo:

- Implementación de un Comité de Tecnología de Información que monitorea y analiza todas las variables relativas a este riesgo, remitiendo un informe periódico a la Junta Directiva sobre su gestión.
- Presentación ejecutiva trimestral al Comité de Riesgos de Junta Directiva.
- Participación de funcionarios de alto nivel de Tecnología de la Información de Casa Matriz en el Comité de Tecnología local, por lo que los temas son evaluados de manera integral.
- Realización de Identificación y Autoevaluación de riesgos tecnológicos.
- Seguimiento a la identificación y mitigación de riesgos tecnológicos, seguimiento de atención de scripts, tablero de indicadores de gestión de riesgos y continuidad tecnológica.

- Seguimiento a los planes de continuidad de negocio y de contingencia.
- Auditoría Interna Corporativa da seguimiento a este tipo de riesgo.
- Indicadores de disponibilidad de sistemas críticos del banco.
- Cumplimiento de la normativa local para Tecnología de Información, la cual exige el envío anual de un Perfil Tecnológico.

**Riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva:** Se aplican las siguientes acciones para evaluar y medir este riesgo:

- Mantener actualizado El Manual de Cumplimiento que contiene la Política Conozca a su Cliente, la cual debe ser aplicada en los procesos de apertura y actualización de clientes
- Establecer a cada cliente un nivel de riesgo, considerando el factor geográfico, el factor transaccional, la actividad económica, el origen de fondos y los productos y servicios.
- Monitorear mediante una aplicación automatizada las transacciones de los clientes, que permitan determinar que sus movimientos son acordes a la actividad económica y al volumen transaccional declarado.
- Actualizar periódicamente el expediente de los clientes de acuerdo al nivel de riesgo asignado.
- Diseñar una metodología de evaluación del Riesgo del Banco, en la cual se consideran factores de riesgo de clientes, jurisdicción, productos y canales de servicio.
- Reportar mensualmente a SUGEF las transacciones únicas y múltiples en efectivo, así como de las transferencias internacionales enviadas o recibidas mayores o iguales a US\$10 mil o su equivalente en colones.
- Realizar reportes de operaciones sospechosas a la Unidad de Inteligencia Financiera, cuando las transacciones de los clientes resulten sin justificación material, económica o legal evidente, o de complejidad injustificada
- Capacitar anualmente a todo el personal sobre la política Conozca a su Cliente y señales de alerta.
- Aplicar periódicamente la política Conozca a su Empleado.
- Presentar informes de gestión y control y sus resultados a los Comités de Cumplimiento de Junta Directiva, Comité de Riesgo de Junta Directiva y a la Junta Directiva.

**Riesgo Reputación:** Se controla a lo largo de toda la organización, y a través de la gestión de todos los riesgos, por lo que se monitorea continuamente a través de la evaluación de las circunstancias que rodean cada situación y su posible impacto o efecto en la reputación del Banco. Las quejas



que presentan los clientes, los formularios de reporte de eventos de riesgo, las cartas del regulador, los informes de auditorías internas y externas brindan información adicional para analizar el impacto de estos sobre la reputación del Banco. Dado que la Unidad de Riesgos revisa estos aspectos, en caso de detectar alguna situación de alto nivel de exposición, lo comunica inmediatamente al Comité de Riesgos de Junta Directiva; en caso de que su impacto sea menor, se incluye en los reportes de riesgo que presenta periódicamente al Comité de Riesgos de Junta Directiva.

La medición y evaluación de este riesgo implica:

- Analizar los eventos e incidentes presentados con el fin de detectar algún Riesgo de Reputación que no haya sido identificado.
- Evaluar periódicamente las prácticas de negocio y de relaciones con nuestros clientes y proveedores, de manera que aseguren mantener un nivel de confianza con el Banco.
- Cuidar el adecuado manejo de información de nuestros clientes.
- Dar seguimiento a las quejas de nuestros clientes y brindar una respuesta oportuna.
- Velar por la información que se publica en los medios de comunicación sobre el Banco y según sea el caso presentar respuestas oportunas.
- Diseñar un tablero de control que incluya una serie de variables e indicadores a analizar para su seguimiento continuo.
- Motivar a las áreas de Negocio y de Apoyo para que informen sobre cualquier tema que pudiera implicar Riesgo Reputación.
- Velar por el cumplimiento de la Política de Conozca a su Cliente y Conozca a su Empleado.

**Riesgo Ambiental y Social:** Se enfoca en administrar el Sistema de Gestión Ambiental y Social del Banco (“SGAS”) con miras a identificar, evaluar, medir, controlar, mitigar, monitorear, e informar los riesgos ambientales y sociales de un cliente, para ello se adoptaron las políticas y procedimientos emitidos por Casa Matriz, quien cuenta con una unidad especializada para este fin. Entre las acciones que se han implementado para medir y evaluar este riesgo, están:

- Supervisar, monitorear y promover la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental y Social (“SGAS”) y sus herramientas.
- Evaluar y categorizar el Riesgo Ambiental y Social en financiamientos corporativos, comerciales, interinos de construcción.
- Mantener actualizada y divulgada la lista de exclusión (actividades económicas que no son financiadas por el Banco).
- Dar seguimiento a los temas ambientales y sociales de clientes evaluados y categorizados.
- Culturizar y entrenar a la organización sobre el SGAS y los riesgos.
- Generar reportes para instituciones multilaterales y otros entes externos.

- Solicitar a las empresas que completen el Formulario de Evaluación de Riesgo Ambiental y Social (FERAS) cuando aplique, para otorgar préstamos empresariales y remitirlo a Casa Matriz para su evaluación y definición de acciones, si corresponde, para poder desembolsar el préstamo.
- Informar trimestralmente al Comité de Riesgo de Junta Directiva los temas relevantes relacionados a este riesgo.
- Inclusión de indicador de Riesgo Ambiental y Social dentro de la Declaración de Apetito de Riesgo

**Riesgo Legal:** La directriz se centra en asegurar que los negocios y prácticas de la organización se ajusten al cumplimiento del marco legal vigente, velando siempre por la seguridad jurídica de la organización y de todos sus colaboradores.

Las Gerencias de las áreas de negocio, operativas y de apoyo gestionan el Riesgo Legal desde la perspectiva de sus procesos, velando por el adecuado cumplimiento de normas y leyes del ordenamiento jurídico, así como el derivado de los contratos con clientes, proveedores, y empleados. Dentro de la Metodología de Riesgo Operativo se contempla el análisis del Riesgo Legal en cada uno de los procesos evaluados, si se detecta riesgo alto o crítico se definen planes de acción que mitiguen el riesgo.

La evaluación del Riesgo Legal, con el apoyo de profesionales en la materia, se requiere para:

- Emitir nuevos contratos de productos y servicios con clientes, así como con proveedores
- Analizar y verificar los cambios en contratos o documentación legal vigente.
- Evaluar acciones ante una eventual demanda interpuesta por o en contra del Banco.
- Confeccionar la documentación legal o cualquier documento que sea utilizado para representar al Banco ante actividades legales administrativas o de negocio.
- Atender las solicitudes o notificaciones de entes reguladores o gubernamentales.
- Atender las quejas de los clientes.
- Identificar y comunicar los impactos de nuevos acuerdos, leyes y otras regulaciones, en conformidad con la forma de hacer negocios del Banco.

## 6. Acciones de mitigación y controles implementados

Como parte del proceso de Administración Integral de Riesgos, cuando se identifiquen oportunidades de mejora para mitigar los riesgos relevantes a que está expuesto el Banco, se proponen acciones concretas a los diferentes Comités de Junta Directiva y Comités Ejecutivos que

establece el Código de Gobierno Corporativo. En este sentido, las acciones más significativas implementadas fueron:

**Riesgo de Crédito:** Se validó el cumplimiento de los parámetros de originación para los productos de Banca de Consumo, que permitió dar seguimiento a los indicadores de tolerancia para el perfil del deudor, la medición de la capacidad de pago, historial crediticio y las garantías. Como parte del proceso de aprobación de una facilidad crediticia, cada nueva originación de crédito tanto de Banca Empresarial como de Consumo requiere contar con un entendimiento detallado de potenciales afectaciones del entorno económico nacional e internacional, por lo que se han implementado acciones de capacitación para el personal participante del proceso para contar con las herramientas requeridas para dicho análisis. Dado el entorno económico del país durante el año, se llevaron a cabo las siguientes acciones (i) Seguimiento periódico al portafolio de deudores que fue objeto de alguna modificación en la forma de pago de su crédito y que retomaron el pago habitual de sus obligaciones desde el periodo 2021. (ii) Se continuó con el seguimiento del plan de gestión de cartera de crédito por tipo de riesgo que se reportó en forma trimestral a la Superintendencia General de Entidades Financieras (hasta el mes de setiembre 2023), al Comité de Riesgos de Junta Directiva y a la Junta Directiva en sus sesiones ordinarias durante el año. (iii) Se analizó permanentemente el comportamiento de las reservas de crédito respecto al comportamiento del portafolio incluyendo el impacto ante la modificación normativa respecto a la metodología para calcular el requerimiento de reservas crediticias. (iv) Ejecución de análisis de la calidad de la cartera de crédito bajo enfoques identificados como relevantes.

**Riesgo de Liquidez:** Se mantuvo el control permanente de los indicadores de liquidez por parte de Finanzas y la validación de forma independiente por la Unidad de Riesgos. Adicionalmente, se realizó el ejercicio de estrés de liquidez y del plan de contingencia de liquidez, cuyos resultados fueron presentados al Comité de Activos y Pasivos, Comité de Riesgos de Junta Directiva y Junta Directiva.

**Riesgo de Mercado, Tasas de Interés y Tipos de Cambio:** Durante el período se ejecutó un seguimiento permanente a los límites establecidos, tanto por el área de Finanzas como por la Unidad de Riesgos en forma independiente, así como el debido seguimiento a la posición monetaria y los indicadores de Suficiencia Patrimonial y Concentración de Exposición por Grupo Económico, brindando especial atención a las eventuales fluctuaciones en el tipo de cambio, que como variable sensible pudiera ocasionar algún incumplimiento.

**Riesgo Operativo:** Revisión de todos los riesgos potenciales identificados según el plan de trabajo establecido por Producto, Servicio o Canal, así como la identificación de incidentes materializados y los planes de acción para mitigar el riesgo. Se dispone de una metodología para la evaluación de nuevos productos o servicios.

**Riesgo Tecnología de la Información:** Se ejecutaron pruebas de contingencia de Tecnología de Información para el Core bancario y otros sistemas críticos de Costa Rica. Se continuó con la identificación y autoevaluación de riesgos tecnológicos relacionados a procesos críticos que apoyan la gestión de riesgos tecnológicos. Se dio seguimiento a planes de acción de diferentes fuentes de riesgos tecnológicos, atención de scripts y reporte de tableros de gestión de riesgos de TI. Se brindó capacitación en materia de riesgos y continuidad tecnológica al personal relacionado en equipos ágiles. Se actualizó el Perfil Tecnológico y el Marco de Gestión de TI de acuerdo a la normativa y se documentaron todos las Políticas y Procedimientos del área.

**Riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva:** Se realizó un análisis estadístico con información histórica de depósitos de clientes y perfiles transaccionales declarados, el cual permitió establecer nuevo rangos de perfil transaccional declarado y márgenes de tolerancia en la herramienta de monitoreo de transacciones, acordes a las concentraciones existentes, con base en un sustento técnico.

**Riesgo Legal:** Se presentaron a la Junta Directiva los resultados de la Evaluación de la Junta Directiva y los Comités de Junta Directiva, así como sus miembros y a nivel administrativo de la Alta Gerencia y los Gerentes Ejecutivos de los Órganos de Control. Se presentó en forma trimestral a la Junta Directiva el informe de Cumplimiento Legal y Regulatorio

## **7. Principales logros obtenidos**

- Consolidación del proceso de mejora continua de la Declaración de Apetito de Riesgo e incorporación de nuevos indicadores de riesgo.
- Fortalecimiento de los lineamientos oportunos y acordes con la evolución de los impactos de la pandemia, para la atención de los colaboradores, cartera de crédito y de cartera de inversiones.
- Mejora en la distribución de la segmentación de riesgo de la cartera por tipo de crédito, sustentada en el comportamiento de pago de los clientes durante el año.
- Evaluación, seguimiento, monitoreo y comunicación pertinente de los indicadores financieros más relevantes, tanto internos como regulatorios, a través de todos los Comités Ejecutivos, Comités de Junta Directiva y Junta Directiva, para la toma de decisiones oportunas y conformes con la coyuntura del entorno.
- Ejecución satisfactoria de pruebas de Recuperación de Desastres (DRP) del Core Bancario y demás sistemas críticos de Banco General Costa Rica.

- Ejecución de pruebas de estrés de liquidez y plan de contingencia de liquidez, con resultados que demuestran una amplia capacidad por parte del Banco para afrontar eventuales salidas atípicas de recursos.
- Mantenimiento de una sólida Suficiencia Patrimonial, la cual cuenta con amplio margen para afrontar shocks cambiarios, acorde a las pruebas de estrés realizadas.
- Profundización en la utilización de herramientas tecnológicas como herramienta de seguimiento gerencial.
- Seguimiento del Cumplimiento de la legislación regulatoria.

## **8. Auditorías Externas**

El Banco General (Costa Rica) S.A. es objeto de auditorías externas anuales de los siguientes aspectos:

- Auditoría Financiera.
- Auditoría de Cumplimiento de la Ley 8204.
- Auditoría de la Administración Integral de Riesgos (Acuerdo SUGEF 2-10).
- Auditoría de Evaluación del desempeño de la Junta Directiva, de los Comités de Junta Directiva, Autoevaluación de los Miembros de la Junta Directiva y de los Miembros de los Comités de Junta Directiva, así como evaluación de los Miembros de la Alta Gerencia.

Estos informes son presentados en primera instancia al Comité de Apoyo de Junta Directiva que corresponda o bien directamente a la Junta Directiva, estableciendo los planes de acción que sean necesarios definir. A estos planes de acción se les da seguimiento por parte de la Auditoría Interna, Comités de Apoyo respectivo y Junta Directiva. Posteriormente son remitidos a la Superintendencia General de Entidades Financieras.