

# Informe Anual de Riesgo 2020

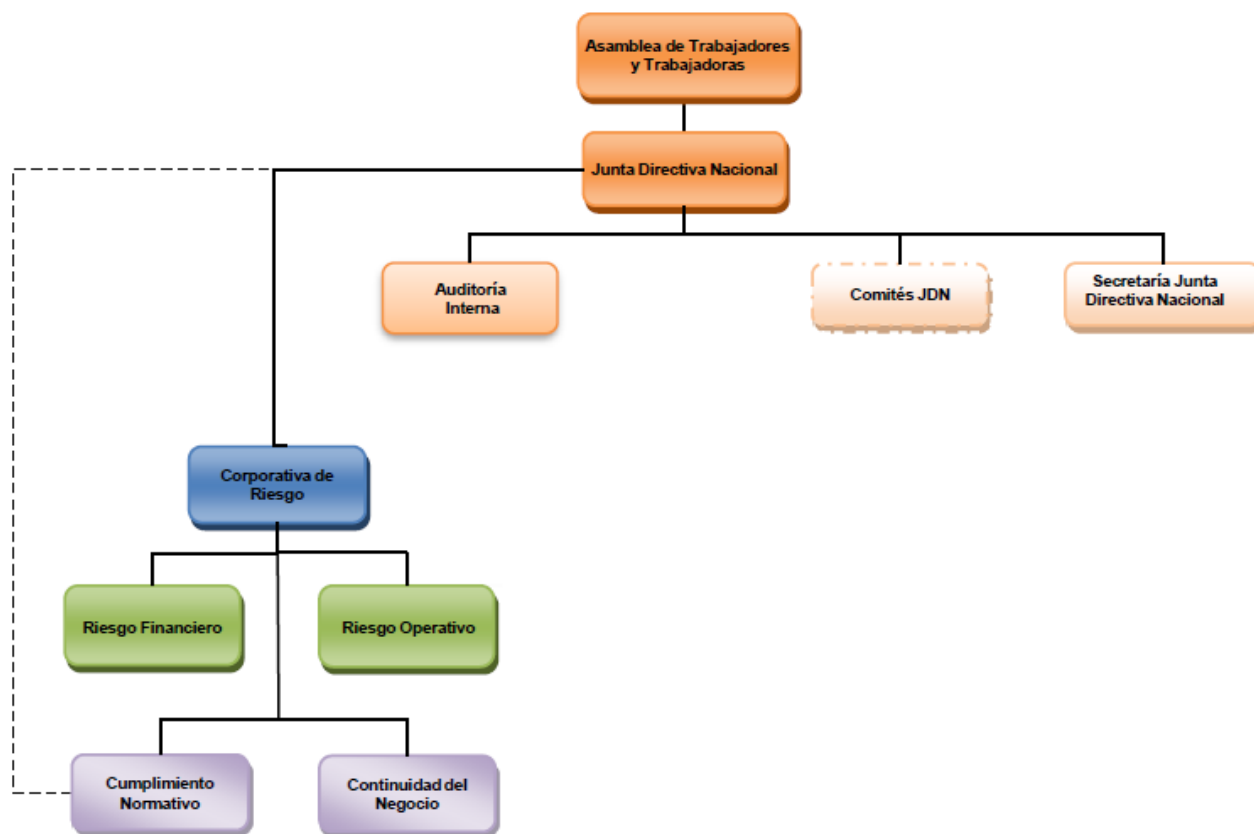
## Contenido

I.	Estructura Organizacional.....	4
II.	Principales riesgos asumidos por las actividades del Banco.....	4
1.	Riesgo de Crédito .....	5
1.1	Políticas de Riesgo de Crédito.....	5
1.2	Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión.....	6
1.3	Proyectos Asociados a Riesgo de Crédito .....	7
2.	Riesgo de Mercado .....	7
	Riesgo de precio (tasa de interés orientado a inversiones).....	9
3.	Riesgo de Liquidez.....	11
3.1	Metodología para la gestión del Riesgo de Liquidez .....	11
3.2	Gestión del Riesgo de Liquidez .....	14
3.3	Perspectivas de liquidez y financiación.....	14
4.	Riesgo Operativo.....	16
4.1	Descripción y metodología .....	16
4.2	Acciones de mitigación y control implementados.....	19
4.3	Logros Obtenidos en la gestión.....	19
5.	Riesgo Reputacional.....	20
5.1	Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión.....	20
5.2	Acciones de mitigación y control implementados.....	20
5.3	Logros obtenidos en la Gestión .....	21
6.	Riesgo Estratégico .....	21
6.1	Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión.....	22
6.2	Acciones de mitigación y control implementados.....	23
6.3	Logros obtenidos en la Gestión .....	23
7.	Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.....	23
7.1	Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión.....	23
7.2	Acciones de mitigación y control implementados.....	24

7.3	Logros obtenidos en la Gestión .....	24
8.	Cumplimiento Normativo .....	24
8.1	Definición de riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio.....	24
8.2	Marco Normativo.....	24
8.3	Estructura del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio .....	26
8.4	Descripción de la metodología propuesta para la gestión .....	26
8.5	Acciones de mitigación y control implementados.....	27
8.6	Logros obtenidos en la gestión .....	29
8.7	Resultado del indicador de incumplimiento normativo .....	29
9.	Continuidad del Negocio.....	29
9.1	Concepto Continuidad del Negocio .....	29
9.2	Política de Administración de la Continuidad del Negocio.....	30
9.3	Acciones de preparación, emergencia, recuperación y restauración.....	30
9.4	Logros Obtenidos .....	31
10.	Sociedades Anónimas .....	32
10.1	Popular Valores.....	32
10.2	Popular Sociedad Fondos de Inversión .....	37
10.3	Popular Seguros .....	40
10.4	Popular Pensiones.....	42

## I. Estructura Organizacional

Estructura de la Gestión de Riesgo en el Banco Popular



## II. Principales riesgos asumidos por las actividades del Banco

- Riesgo de Crédito
- Riesgo de Mercado
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo Operativo
- Riesgo Tecnológico
- Riesgo Reputacional
- Riesgo de Proyectos
- Riesgo Estratégico
- Riesgo de Legitimación de Capitales
- Riesgo Conglomerado

## 1. Riesgo de Crédito

Representa la posibilidad de obtener pérdidas producto de la posible insolvencia, morosidad o incumplimiento de las condiciones contractuales por parte del deudor, o deterioro de la cartera de crédito, en el caso del mercado bursátil por parte de un emisor de un valor. En un sentido estricto, el riesgo de crédito se asocia con el riesgo de insolvencia.

### 1.1 Políticas de Riesgo de Crédito

El proceso de otorgamiento y recuperación de crédito en el Banco Popular se realiza con apego a los diferentes reglamentos<sup>1</sup>, a los manuales de políticas y productos de cada Dirección de Banca, y los procedimientos específicos en esta materia, respetando los principios de delegación de autoridad, así como cualquier normativa externa de carácter superior. Entre las principales políticas definidas en la normativa interna están las siguientes:

- a) Aceptación de tipos de garantías
- b) Porcentajes máximos de compromiso por garantía
- c) Compromisos máximos de afianzamiento
- d) Plazos máximos
- e) Niveles resolutivos
- f) Niveles máximos de endeudamiento
- g) Compromiso sobre capacidad de pago
- h) Calificación de deudores
- i) Seguimiento y actualización de información

El control de riesgos en la cartera de crédito se realiza a través de montos máximos de endeudamiento por deudor. Asimismo, se definen límites de endeudamiento en ciertas actividades de importancia relativa en el portafolio del Banco.

Los reglamentos que norman la actividad de crédito constituyen el medio idóneo para establecer y comunicar las políticas para dichas actividades, así como sus límites operativos.

La Junta Directiva Nacional aprueba anualmente el volumen de gasto por estimaciones para cubrir los riesgos de crédito.

---

<sup>1</sup> Reglamento general de Crédito; Reglamento para las Negociaciones de pago; Reglamento general para el funcionamiento de fondos especiales; Reglamento operativo del FOCARI; y Reglamento para la aplicación de estimaciones a activos financieros por incobrabilidad; entre otros.

## 1.2 Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión

A través de diversas metodologías o parámetros, se busca medir la posibilidad de obtener pérdidas producto de la posible insolvencia, morosidad o incumplimiento de las condiciones contractuales por parte del deudor, o deterioro de la cartera de crédito, en el caso del mercado bursátil por parte de un emisor de un valor. En un sentido estricto, el riesgo de crédito se asocia con el riesgo de insolvencia. El riesgo de crédito puede ser tanto presente como potencial. El primero se refiere al riesgo de incumplimiento al momento en que se deban realizar los pagos del capital, intereses, entregas o recibos de activo, mientras que el riesgo potencial mide la probable pérdida futura que pueda registrar un portafolio o cartera como consecuencia del incumplimiento de la contraparte durante la vida del contrato.

### Gestión del Riesgo de Crédito de la Cartera de Préstamos:

El Riesgo de Crédito de la cartera de préstamos en el Banco Popular se gestiona a través del cálculo y seguimiento de los siguientes indicadores o metodologías:

1. Indicadores de calidad de la cartera (morosidad y estimaciones),
2. Probabilidad de impago por tipo de producto,
3. Backtesting,
4. Tasas de recuperación por tipo de producto,
5. Pérdidas esperadas por tipo de producto,
6. Indicador de cobertura de pérdidas,
7. VaR de Crédito,
8. Matrices de transición,
9. Gestión de Cartera Crediticia por Centro de Negocio,
10. Rentabilidad Ajustada al Riesgo (RAROC) por producto,
11. Límites de Banca de Segundo Piso,
12. Límites de Saldo de Cartera por moneda,
13. Análisis de cosechas,
14. Scoring crediticios.
15. Desarrollo de modelos de Rating de créditos en la cartera empresarial y mypes.
16. Desarrollo de herramientas para aplicación de Rating de créditos en la cartera empresarial y mypes.
17. Límite al saldo expuesto sectorial para otorgamiento de crédito
18. Desarrollo de políticas para crédito en personas con sobreendeudamiento.

### Acciones realizadas para mitigación de impacto en cartera de crédito por Covid-19:

Las acciones tomadas por el Banco para la mitigación del impacto de los riesgos ocasionados por el Covid-19 sobre el portafolio crediticio, se dividieron en fases los cuales se basan en lo siguiente:

- En la primera fase, se establecieron moratorias automáticas a todo cliente que solicitara acogerse al plan de por un periodo de 3 meses. En esta etapa se tomó la decisión de limitar la colocación de créditos por un plazo de 30 a sectores identificados como más riesgosos para cartera Empresarial y para en cartera de Consumo de los trabajadores de dichos sectores.

- En una segunda etapa se establecieron estrategias diferenciadas de conformidad con políticas internas para la contención del riesgo, por medio del perfilamiento de clientes en función de la actividad económica a la que pertenece. Estas facilidades crediticias incluyeron prórrogas (dependiendo de la actividad económica podría ser de 6 o 9 meses), ampliación de plazo o disminución de plazo, incluso se admitió la combinación de beneficios.

Referente a la Ley de Usura se realizó un mapeo de la cartera de crédito con el fin de identificar los clientes con una alta probabilidad de que sean sujetos a presentar salarios mínimos embargables o cercanos a este, los cuales a la postre, podrían tener implicaciones negativas para el Banco. Como medida de contención del riesgo, se plantearon ajustes en las políticas de otorgamiento de crédito y a nivel de sistemas informáticos para mitigar este riesgo.

Asimismo, con la finalidad de cubrir la gestión crediticia de potenciales deterioros de la cartera de crédito y el impacto negativo que esto pueda tener en los resultados del Banco, se establecieron estimaciones adicionales a las que solicita la normativa, esto como una gestión prudente y prospectiva de riesgo de crédito.

Adicionalmente, se han estructurado productos crediticios tendientes a apoyar la reactivación comercial de los clientes del Banco, entre ellos créditos de capital de trabajo y de reestructuración de deudas.

Mensualmente se hace clasificación de clientes a partir de la probabilidad de no pago de sus obligaciones en un marco de 4 niveles, y se le da seguimiento mensual a la evolución de estos.

Se planteó una estrategia de recuperación de cartera y se le da seguimiento mensual a la misma, lo cual se presenta a la Junta Directiva Nacional.

### **1.3 Proyectos Asociados a Riesgo de Crédito**

#### **Proyectos Asociados a Riesgo de Crédito**

1. Se ejecutó el desarrollo e implementación de una de las herramientas líderes en analítica de datos correspondiente a la empresa SAS, para la gestión del riesgo de crédito. Con esta herramienta se desarrollaron modelos de valoración del riesgo de clientes (scoring) y la generación de indicadores de riesgo a nivel portafolio.
2. Se adjudicó a la empresa Quanto Soluciones para el período 2021-2023 para el cálculo de los riesgos financieros, esta información ha permitido que se tengan panoramas más reales para la toma de decisiones de la alta administración en cuanto a temas de inversión, crédito y mercado.

## **2. Riesgo de Mercado**

El riesgo de mercado se define como la posibilidad de sufrir pérdidas en el valor de los activos producto de variaciones en los precios de mercado como tasas de interés y tipo de cambio. Estas

variaciones pueden provocar ajustes a la valoración de portafolios, exposición sobre el ingreso por margen financiero y valor económico, ganancias o pérdidas por diferencial cambiario, entre otros.

En el mercado costarricense el riesgo de mercado está regulado por el Reglamento SUGEF 23-17, el cual se subdivide en tres, riesgo de tasa de interés, riesgo de precio y riesgo de tipo de cambio para los cuales se definen metodologías que permiten establecer métricas para medir los impactos que estos puedan causar, definir límites de apetito, tolerancia y capacidad, así como establecer los planes de contingencia.

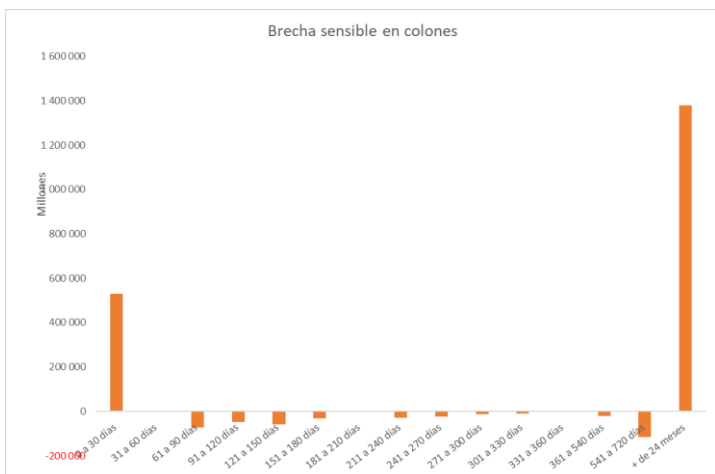
### **Riesgo de tasas de interés**

El riesgo estructural de tasas de interés responde a lo señalado en el Acuerdo SUGEF 23-17, el cual busca tropicalizarse con lo expuesto por el Comité Supervisión de Basilea, y con esto solicitar a las entidades un análisis específico sobre las exposiciones en temas de riesgo de brechas sensibles a tasa, riesgo base, riesgo de opciones, por medio de los siguientes indicadores:

- ✓ Sensibilidad del Margen Financiero
- ✓ Sensibilidad del valor económico

Durante los últimos años, dadas las características de los productos de crédito otorgados por la institución se genera una concentración en las brechas de corto plazo en la parte activa del balance lo cual tiene podría tener repercusiones sobre la sensibilidad del margen financiero ante variaciones de tasa de interés.

**Gráfico N°1. Sensibilidad sobre margen de intermediación**



Aunado a lo anterior, el contexto económico actual ha provocado que se dé una mayor concentración de inversiones en el corto plazo tema que lleva a incrementar en mayor proporción la brecha activa sobre la pasiva sensible a tasa de interés.

Dado este escenario, para el 2021 se tiene planteado el desarrollo de estrategias de mediano y largo plazo que lleven a re balancear las brechas de tasas de interés en busca de una inmunización natural debido a que en el mercado local no se cuenta con una profundidad que permita hacer coberturas por medio de derivados financieros.



Finalmente cabe recalcar, que durante el último año tanto la sensibilidad del margen financiero como la sensibilidad del valor económico se mantuvieron en parámetros normales, acordes con nuestro apetito al riesgo definido en el Perfil de Riesgo de Tasas de Interés la institución.

**Riesgo de precio (tasa de interés orientado a inversiones)** Para la gestión de riesgo de precio se cuenta con un perfil institucional en el cual se establecen límites de apetito, tolerancia y capacidad, para los diferentes indicadores estimados. Uno de los principales indicadores para gestionar este riesgo es la estimación del VaR a un 95% de confianza, teniendo en cuenta el valor de mercado actual de las posiciones de la cartera de inversión, utilizando una ventana temporal de dos años con información diaria, obtenida desde la fecha de referencia de cálculo del VaR hacia atrás en el tiempo.

Para la gestión de este tipo de riesgo se cuenta también con metodologías y métricas como:

- a) Duración.
- b) Duración modificada.
- c) VaR y CvaR totales y marginales de los portafolios.
- d) Portafolios experimentales.
- e) Segmentación de portafolios según objetivo de inversión.
- f) Límites en nivel de exposición de capital
- g) Índice de Calidad de los Emisores
- h) Ranking de Sociedades de Fondos de Inversión
- i) Límites de concentración por emisor, producto, moneda
- j) Gestión de las pérdidas esperadas de acorde a lo solicitado por la NIIF 9

Aunado a lo anterior existe un conjunto de tareas adicionales que se ejecutan para fortalecer la gestión de riesgos de inversión dentro de las cuales se pueden citar las siguientes:

- La Dirección Corporativa de Riesgo es la responsable de informar al Comité de Riesgo y a la Gerencia General Corporativa sobre los riesgos de mercado implícitos en las operaciones de la cartera de inversiones.
- La Dirección Corporativa de Riesgo complementa el cálculo del VaR con la simulación en situaciones extremas en los factores de mercado (*stress testing*).
- La Dirección Corporativa de Riesgo debe evaluar al menos una vez al año, la razonabilidad del modelo de medición de riesgos VaR (*backtesting*).
- La Dirección Corporativa de Riesgo es responsable de definir las directrices para la administración de riesgo precio, riesgo contraparte, aplicadas al portafolio de inversiones de recursos propios del Banco Popular.
- La Dirección Corporativa de Riesgo es responsable del seguimiento de la aplicación de las normas emitidas por el regulador para la administración del portafolio de recursos propios.

Adicionalmente el proceso de inversiones se ejecuta conforme a lo establecido en el Reglamento de Inversiones Financieras del Conglomerado Financiero Banco Popular y su Manual de Políticas de Inversión Propias.

Durante el año 2020 se presentaron dos elementos cruciales como es el incremento en la volatilidad de los precios que implica un mayor consumo de capital y va en detrimento del indicador de suficiencia patrimonial, sin embargo, este mantuvo siempre dentro de los límites de apetito de la institución. El segundo elemento que debió ser administrado es el crecimiento importante que se tuvo en el portafolio de inversión producto del crecimiento exponencial en depósitos a la vista, donde se tomó en consideración la estabilidad de estos depósitos y se realizaron inversiones de corto plazo que no afectaran los indicadores de liquidez.

Con la aplicación de esta normativa, se busca disminuir la volatilidad en el valor del portafolio de recursos propios del Banco Popular, por medio de una adecuada gestión en la administración del riesgo de precio, asegurando identificación, medición y control de dicho riesgo.

### **Riesgo de Tipo de Cambio**

El riesgo de tipo de cambio en el mercado costarricense está regulado de acorde a las directrices dada en el Acuerdo SUGEF 23-17 por parte del regulador y adicionalmente se debe cumplir con lo estipulado en el Reglamento de Operaciones Cambiarias de Contado (ROCC) del Banco Central de Costa Rica.

En el Banco Popular se cuenta con un Perfil de Riesgo de Tipo de Cambio, el cual incorpora los límites de apetito, tolerancia y capacidad, así como los lineamientos que se deben seguir ante cambios que se deseen realizar ya sea a la posición en moneda extranjera neta, estructural o bien la expuesta que es la posición que señala el consumo de capital asociado a este riesgo.

Se debe tener presente que, para realizar cambios en los límites aprobados en la posición neta en moneda extranjera, la cual se define como la diferencia entre activos y pasivos en dólares como proporción del capital base, estos deben ser aprobado por la Junta Directiva del Banco Popular y por la Gerencia del BCCR, aportando los documentos necesarios, así como la debida justificación del cambio por parte de la Dirección General de Riesgo Corporativo. Adicionalmente se debe tener en consideración las restricciones señaladas en el ROCC, donde se señala que diariamente esta posición puede variar hasta  $\pm 2\%$  del valor del capital base expresado en dólares, y adicionalmente se debe cumplir con que el promedio de la posición en moneda extranjera como proporción del capital base puede variar hasta un punto porcentual hacia arriba y tres puntos porcentuales hacia abajo de la razón aprobada.

Durante el año 2020, con los cambios normativos específicamente NIIF 16, se presentaron algunos en la posición en moneda extranjera aprobada, llevando esta de un apetito del 6,20% al 0%, lo cual trae algunas ventajas para la institución desde el punto de vista de mitigadores de riesgo ya que se va a tomar una posición neutral, haciendo de esto una cobertura natural. A pesar de la depreciación de la moneda local que superó el 7%, el mantener esta posición en 0% llevó a no afectar los resultados al cierre del periodo.

Adicionalmente se debe mencionar que una vez alcanzado el nivel de apetito del 0%, se cumplió con los límites en posición neta, estructural y posición expuesta en moneda extranjera durante el año 2020.

Se debe dar un estricto seguimiento a los factores de riesgo lo cual se define como responsabilidad de la División de Riesgo Financiero monitorear periódicamente el comportamiento en el tipo de

cambio a través de métodos que contribuyan a prever altas volatilidades en el mercado cambiario y que impacten el indicador de suficiencia patrimonial, así como las utilidades del periodo y alertar a las áreas correspondientes.

Aunado a lo anterior se realizarán pruebas de estrés de tipo de cambio, en forma trimestral y se presentarán informes con los principales elementos a considerar para mantener la posición en moneda extranjera como proporción del capital base aprobada por la Junta Directiva Nacional del Banco Popular. Así mismo, se realizarán análisis de estrés de los activos y pasivos expuestos a riesgo de tipo de cambio con el objetivo de evaluar a futuro los riesgos por posibles pérdidas de valor de estos.

Para efectos de monitoreo se define el siguiente cuadro con responsabilidades concretas dentro de la institución:

Indicador	Responsable	Periodicidad
$A_{\$} - P_{\$}$	División de Tesorería	Diario y mensual
$CB \frac{A_{\$}}{A_T}$	Dirección Corporativa de Riesgo	Mensual
$ A_{\$} - P_{\$} - CB * \frac{A_{\$}}{A_T} $	Dirección Corporativa de Riesgo	Mensual
Proyecciones de Activos y Pasivos	Dirección Financiera Corporativa	Semestral
Modelos para sensibilizar tipo de cambio	Dirección Corporativa de Riesgo	Trimestral
Forward de tipo de cambio	Dirección Corporativa de Riesgo	Trimestral

### 3. Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez es la incapacidad de lograr financiar a precio razonable los compromisos adquiridos, en momentos en los que sea difícil recurrir a financiación externa durante un plazo determinado. Es decir, este riesgo refleja la probabilidad de incurrir en pérdidas o tener que renunciar a nuevos negocios o al crecimiento de los actuales, por no poder atender con normalidad los compromisos a su vencimiento o por no poder financiar las necesidades adicionales a costes de mercado.

#### 3.1 Metodología para la gestión del Riesgo de Liquidez

La gestión de este riesgo implica identificar cómo reacciona la tesorería del banco y la administración superior ante posibles escenarios de estrujamiento de la liquidez mediante la aplicación de pruebas de estrés y simulacros, con el propósito de establecer los mecanismos necesarios para afrontar con solvencia, eventuales situaciones como esas y monitorear la preparación del personal encargado.

El Banco cuenta con un Perfil de Riesgo de Liquidez cuyo alcance es cumplir con los objetivos y requerimientos de la normativa 17-13 donde como prioridad es lograr una adecuada gestión del riesgo de liquidez, tanto en la dimensión de liquidez operativa como en la liquidez estructural, para así garantizar un crecimiento de la institución con un equilibrio entre riesgo y rentabilidad.

Ese documento dispone de un conjunto de parámetros complementarios a los normativos, que aseguran un adecuado nivel de liquidez, asimismo como la capacidad de la institución para enfrentar niveles de estrés por riesgo de liquidez.

El Banco mantiene recursos a la vista o inversiones financieras de alta liquidez, como fondo de liquidez ante eventos contingentes. Asimismo, tiene sistemas de medición y control diario relativo al riesgo de liquidez, los cuales incluyen ejercicios de stress que permiten planificar las actividades ante imprevistos de mercado.

El Riesgo de liquidez se gestiona en forma diaria y desde dos puntos de vista, la liquidez operativa y la liquidez estructural. En términos generales los indicadores de seguimiento utilizados son:

- **Flujo de caja operativo y estructural:** El flujo de caja operativo es la cantidad de dinero en efectivo que se genera a través de sus operaciones y el ejercicio de su actividad. Este flujo permite valorar y cuantificar las entradas y salidas de dinero mediante las actividades de explotación, siendo difícil poderlo manipular
- **Calce de plazos a uno y tres meses:** es un indicador normativo, mediante el cual se brinda seguimiento a la capacidad de la entidad para poder atender el vencimiento estimado de sus obligaciones en los períodos de uno y tres meses respectivamente. Para ello, se analiza el calce entre los activos que se recuperarán y los pasivos que vencerán en las bandas de tiempo ya mencionadas (1 y 3 meses).
- **Índice de cobertura de liquidez:** es otro indicador normativo, a través del cual se monitorea diariamente la capacidad de los activos líquidos de la Institución para cubrir la diferencia entre salidas y entradas totales de efectivo, a fin de cubrir sus necesidades de liquidez en un escenario de problemas de liquidez de 30 días naturales.

También, se da seguimiento a diferentes indicadores claves de riesgo de liquidez definidos internamente, los cuales fueron planteados como complemento a los indicadores regulatorios; con el fin de establecer alertas que permitan, proactivamente, responder a cualquier riesgo de liquidez que pudiese materializarse, tanto en el corto como en el largo plazo.

- ✓ La duración de la cartera activa: incluye la duración de la cartera de inversiones y la duración de la cartera de crédito.
- ✓ La duración de la Cartera Pasiva: al igual que en el caso de la cartera activa, este indicador se basa en la duración de Macaulay y representa el tiempo promedio en que debo erogar los flujos de efectivo esperados de la cartera pasiva.
- ✓ EL Gap de Duración: indica la diferencia entre el tiempo promedio de recuperación de los flujos de fondos originados en la cartera activa y el tiempo promedio de exigibilidad de los flujos de la cartera pasiva, el cual se calculará tanto en términos absolutos como en términos o ponderados.

- ✓ Tasa de renovación del ahorro a plazo: En forma mensual se calcula la tasa de renovación de las captaciones a plazo de la entidad. Dicho indicador nos muestra cuál es la proporción de los vencimientos que son renovados, distribuidos por personas físicas y jurídicas, además de las emisiones realizadas por INTERCLEAR en ambas monedas; y así llevar un control e informar a la Gerencia para la tomar decisiones para definir las estrategias.
- ✓ Estructura de Financiamiento: se valora con base en la concentración de la cartera pasiva. (concentración por producto, concentración por plazo, concentración por cliente, entre otros.). Se analiza la estructura pasiva como las cuentas de ahorro a la vista, cuentas corrientes, ahorros programados, certificados de depósito a plazo y emisiones estandarizadas; tanto en colones como en dólares. Además, seguimiento al límite de clientes mayoristas.

La principal fuente de financiación son los depósitos de la clientela, que consisten principalmente en cuentas de ahorro a plazo, seguidas de los ahorros en cuentas a la vista, emisiones estandarizadas, cuentas corrientes y ahorros programados.

- ✓ Permanencia de saldos de cuentas a la vista: Medir la permanencia y volatilidad de los saldos en cuentas pasivas.
- ✓ VaR de Liquidez: esta metodología es empleada en pronósticos de corto plazo, y en específico es de gran utilidad para el análisis de flujos no contractuales tales como las cuentas de ahorro a la vista y las cuentas corrientes. Cabe destacar que el modelo busca determinar el máximo retiro probable en este tipo de captación a efectos de establecer provisiones de liquidez.
- ✓ Análisis de la estructura del Balance: sirve para medir la concentración de las distintas fuentes de fondeo. También, se realizan escenarios proyectados de los principales determinantes de la estructura financiera del Banco, con base en la estimación de las variables macroeconómicas (Tipo cambio, tasas de interés, desempleo, inflación, cuasidínero), con el fin de estimar el impacto en los indicadores financieros de corto y mediano plazo de tal manera que se puedan tomar las acciones correctivas en forma oportuna.
- ✓ Análisis de estrés: se realizan pruebas de estrés de riesgo de liquidez (operativa y estructural) con el fin de optimizar, desde la óptica de riesgo-rendimiento-liquidez, el flujo de Tesorería del Banco Popular.
- ✓ Indicador de Financiación Estable Neta (NFSR): Es un ratio que complementa al Indicador de Cobertura de Liquidez, pero su horizonte temporal es a largo plazo pues se enfoca en el análisis de la liquidez estructural, y tiene como objetivo ajustar activos y pasivos para evitar problemas de liquidez, o sea, permite equilibrar la estructura de los pasivos y alargar vencimientos, minimizando la posibilidad de una excesiva dependencia de los mercados mayoristas. En otras palabras, busca limitar la dependencia de la financiación mayorista y busca una financiación más estable.
- ✓ Brechas de liquidez: este indicador permite gestionar la liquidez estructural de una manera dinámica y teniendo en consideración las proyecciones de la Dirección Financiera y con esto poder realizar análisis prospectivos a la institución.
- ✓ Run-off: este indicador permite gestionar la liquidez en escenarios de estrés.

Según los resultados obtenidos, se refleja un nivel de dependencia en la financiación mayorista que se ha venido acentuando proporcionalmente y que los niveles de financiación estables cubren la parte activa estable.

Aunque la SUGEF, no haya dictaminado normativa respecto de la implementación del NSFR y brechas de liquidez en el sistema financiero nacional, como sana práctica el Banco implementó y automatizó estos indicadores, así como el desarrollo de herramientas para la generación de alertas que le permiten medir de una forma oportuna el posible impacto que tienen las decisiones de gestión en el riesgo de liquidez tanto operativa como estructural.

### **3.2 Gestión del Riesgo de Liquidez**

Actualmente, se está evaluando los resultados de la implementación de indicadores de gestión de liquidez complementarios a los normativos, con el fin de eficientizar el trabajo y la administración de los recursos de la institución, máxime en escenarios de incertidumbre como el actual.

Adicionalmente, se realiza el monitoreo periódico de los diferentes límites aprobados por la Junta Directiva Nacional en el Perfil de Riesgo de Liquidez, con el fin de determinar el cumplimiento de estos. En caso de que alguno se desvíe de los parámetros, se establece un plan de acción para mitigar y normalizar el indicador.

### **3.3 Perspectivas de liquidez y financiación**

La gestión de la liquidez y financiación del Banco Popular tiene por objetivo sustentar el crecimiento del negocio en condiciones adecuadas de costo y plazo, por medio de diferentes instrumentos disponibles en el mercado que permiten acceder a las distintas fuentes de financiación.

Este proceso se efectúa según lo dicta el perfil de riesgo de liquidez, en primer lugar, por medio del fondeo tradicional de captación (cuentas corrientes, ahorro a la vista, captación a plazo) y se orienta a satisfacer las metas crediticias de cada año y en segundo lugar a las inversiones financieras, considerando un adecuado balance en la estructura de financiamiento de tal forma que satisfaga el cumplimiento de las políticas financieras como el crecimiento del activo, la rentabilidad y la suficiencia patrimonial.

Aunado a lo anterior, se tendrá el acceso a mecanismos alternativos de financiamiento de carácter nacional e internacional y podrán comprender entre otros la captación por bolsa, captación con bancos, emisiones estandarizadas, financiamiento estructurado, titularización de activos y líneas de crédito. Dichos mecanismos alternos se podrán utilizar en los siguientes casos:

- a) Con el objetivo de mantener la estabilidad en los indicadores y cubrir necesidades de liquidez inmediatas, que puedan afectar la imagen del Banco.
- b) Para fondear el crecimiento de la institución de acuerdo con las condiciones del mercado financiero.
- c) Al activarse los indicadores de alerta del Plan Contingente de Liquidez.

En este mismo contexto, la gestión de riesgo de liquidez se enfoca prioritariamente en dos dimensiones, la liquidez operativa y la liquidez estructural y con ello garantizar un crecimiento institucional equilibrando el riesgo y la rentabilidad. Para ello se realizan escenarios de estrés que

permiten medir los posibles efectos en estas dimensiones y los planes que permiten mitigar estos riesgos.

A nivel contextual, se establece que en el año 2020 estuvo marcado por una crisis sanitaria que al generar incertidumbre en los agentes económicos estos buscaron refugiarse en instrumentos de muy corto plazo, generando excesos de liquidez en toda la economía, sin embargo, se considera que estos se van a mantener hasta que la economía mundial se comience a dinamizar y los agentes económicos recobren la confianza.

Además, esta coyuntura permitió a la entidad gestionar una recomposición de los pasivos donde se ha buscado priorizar aquellos que presenten mayor estabilidad en las fuentes de fondeo.

Adicionalmente el BCCR tomó algunas medidas como la posibilidad de comprar de títulos de inversión en el mercado secundario en caso de ser necesario para evitar problemas de liquidez del sistema financiero, sin embargo, no llegó a ser una medida determinante por las condiciones en que se ha desarrollado el tema de la crisis sanitaria.}

En este contexto, el Banco Popular no ha presentado problemas de liquidez aun teniendo en cuenta la situación fiscal del Gobierno, el cual está pujando por recursos.

### **Logros obtenidos en gestión de riesgo de liquidez**

A nivel de Conglomerado, los indicadores de liquidez mostraron un comportamiento muy estable, ubicándose dentro del apetito de riesgo establecido.

Asimismo, la anticipación del Banco Popular en su gestión de la liquidez, su modelo de negocio enfocado primordialmente en la Banca de Personas, la recomposición del pasivo hacía fuentes de financiación más estable del balance continúa permitiendo, aparte de reforzar su posición de liquidez, seguir mejorando su estructura de financiación en fuentes de fondeo de menor costo.

Finalmente, y desde la perspectiva de fortaleza patrimonial, la institución mantiene un nivel de capital mínimo en función de los activos ponderados por riesgo en una relación superior al 12%, de forma tal que cuando el indicador se acerca a este límite se gestiona un aumento de capital social para estabilizar el indicador según el parámetro definido tomando los recursos de Aportes de Capital o de Utilidades Acumuladas que se mantiene actualmente como exceso de capital secundario.

Es importante mencionar que en temas de riesgos de balance y especialmente en el enfoque de riesgos de liquidez se ha aprobado los modelos de FTP (Funding Transfer Pricing), para su aplicación en la gestión de la tesorería definiendo tasas de interés teniendo en consideración las necesidades de liquidez propias de la institución.

Además, se tienen indicadores adicionales a los normativos que permiten gestionar de manera más eficiente la hoja de balance de la institución y se está trabajando en el desarrollo de un sistema de riesgo de liquidez que permita tener todos los indicadores de manera diaria para una toma de decisiones eficiente.

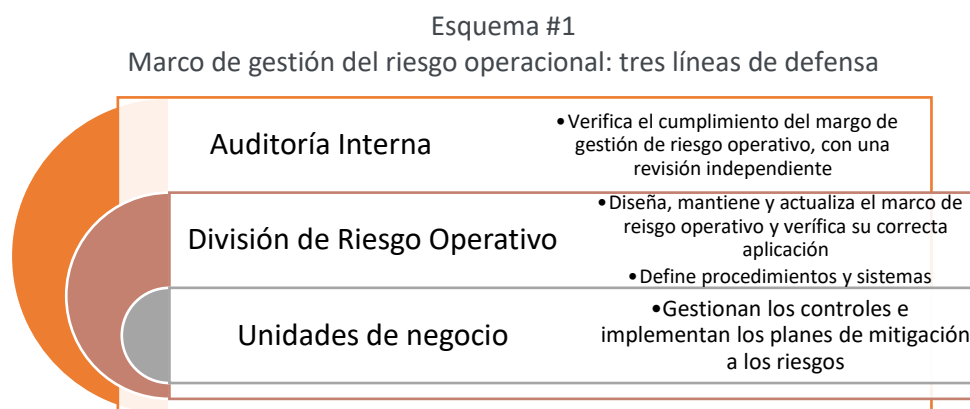
## 4. Riesgo Operativo

### 4.1 Descripción y metodología

Riesgo operacional es aquel que puede provocar pérdidas debido a errores humanos, procesos internos inadecuados o defectuosos, fallos en los sistemas y como consecuencia de acontecimientos externos.

El conglomerado cuenta con una metodología que permite identificar los riesgos en las áreas organizativas, generar ejercicios en los que se priorizan los riesgos de acuerdo con su riesgo residual estimado, vincular los riesgos a los procesos y establecer para cada riesgo un nivel objetivo que, por comparación con el riesgo residual, identifica *gaps* para su gestión. Para dar el soporte necesario a esta metodología, se dispone de una aplicación informática OpRisk.

El marco de gestión del riesgo operacional definido incluye una estructura de *governance* basada en: tres líneas de defensa con delimitación clara de las responsabilidades; políticas y procedimientos comunes a todo el Conglomerado; sistemas para identificar, medir, monitorear, controlar y mitigar los riesgos y pérdidas operacionales, así como un apetito de riesgo por riesgo operacional el cual consta de niveles de apetito, tolerancia y capacidad, de igual forma se cuantifica el riesgo operacional en términos de capital.



La gestión del riesgo operacional se diseña y coordina desde la Dirección Corporativa Riesgo y se gestiona por la División de Riesgo Operativo, y desde las unidades de Gestión de Riesgo de cada una de las Sociedades del Conglomerado y que son los encargados de implantar el modelo en el día a día de las áreas.

Para la gestión del riesgo operacional se cuenta con la herramienta de gestión de riesgo operacional OpRisk. La cual se encuentra implementada en el Banco desde el año 2014 y a partir del 2019, se comenzó a utilizar en las sociedades del Conglomerado.

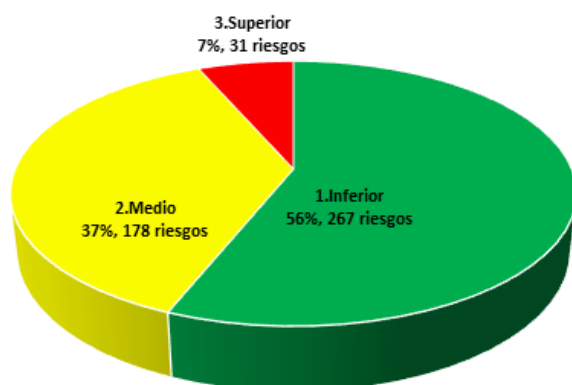
Se realizan análisis de riesgos operativos de los procesos del Banco en conjunto con las dependencias responsables. Por otro lado, los eventos de riesgo operacional casi siempre tienen un impacto negativo en las operaciones del Conglomerado. Para tener un control exhaustivo de los mismos, éstos se registran en una base de datos, y es compartida anualmente con el ente supervisor. Adicionalmente se definen Indicadores claves de riesgo para el seguimiento de los riesgos más relevantes para la organización.



Los eventos de riesgo operacional se clasifican según las categorías de riesgo establecidas por el SUGEF 18-16 Reglamento de Riesgo Operativo y alineado con Basilea II. La cuantificación del riesgo operacional se realiza a través del modelo básico de Basilea.

Mediante los siguientes gráficos que resaltan el perfil de riesgo operacional del Banco:

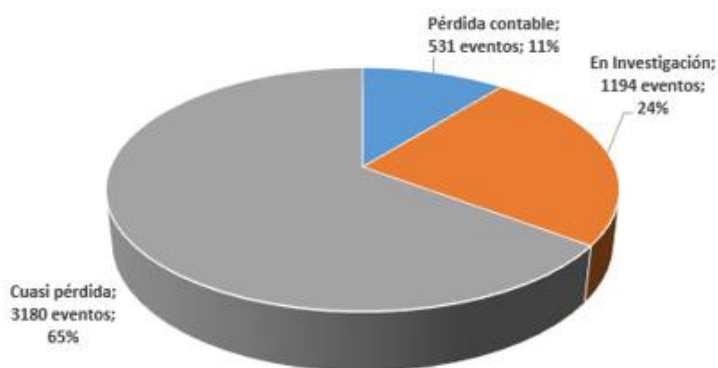
**Gráfico N° 3  
DISTRIBUCIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS POR PROCESOS (Al 31 diciembre de 2020)**



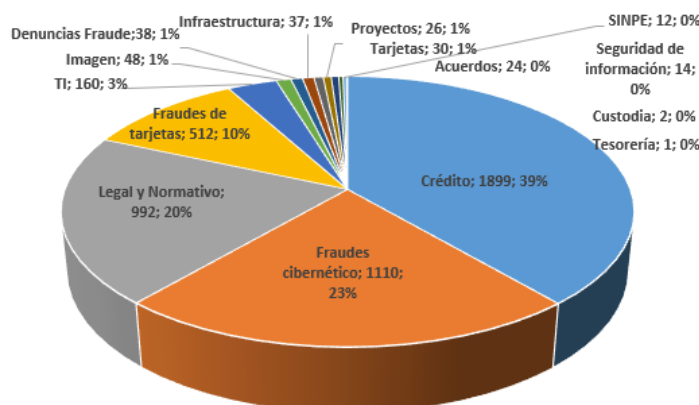
**Gráfico N° 4  
INDICADORES DE GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO  
Diciembre 2020**

Nomenclatura	Indicador	Periodo	Niveles de Tolerancia			Valor	Nivel Valor
			Bajo	Medio	Alto		
KPI-Riesgo-01	Ejecución de Talleres de Riesgo Operativo contenidos en el Plan de Trabajo Anual de la División de Riesgo Operativo	Anual	Z $\geq$ 90%	90% > Z $\geq$ 70%	Z < 70%	100%	Bajo
KPI-Riesgo-02	Perfil de Riesgo Operativo	Mensual	Z $\leq$ 12%	12% < Z $\leq$ 15%	Z > 15%	13,67%	Medio
KPI-Riesgo-03	Riesgos que sobrepasan el apetito de riesgo	Mensual	Z $\leq$ 40%	40% < Z $\leq$ 80%	Z > 80%	43,91%	Medio
KPI-Riesgo-04	Planes de mitigación vencidos y desfasados	Mensual	Z $\leq$ 10%	10% < Z $\leq$ 20%	Z > 20%	13%	Medio
KPI-Riesgo-05	Debilidades abiertas	Mensual	Z $\leq$ 50%	50% < Z $\leq$ 75%	Z > 75%	32,34%	Bajo
KPI-Riesgo-06	Perfil de Riesgo por Procesos	Mensual	Z < 1.5	1.5 <= Z <= 2.30	Z > 2.30	1,50	Bajo
KPI-Riesgo-07	Perfil de Riesgo de Fraude por Procesos	Trimestral	Z < 1.2	1.2 <= Z <= 2	Z > 2	1,43	Medio

**Gráfico N° 5  
CLASIFICACIÓN DE EVENTOS DE RIESGOS REPORTADOS AÑO 2020**



**Gráfico N° 6  
DISTRIBUCIÓN DE EVENTOS DE RIESGOS REPORTADOS AÑO 2020**



Adicionalmente, se presenta a continuación el perfil de riesgo cualitativo correspondiente al mes de diciembre 2020:

**Gráfico N° 7  
PERFIL DE RIESGO CUALITATIVO  
Diciembre 2020**

Indicadores Cualitativos	% Indic fuera apetito	Grado Madurez Gob Corp	Cump Obj estratégicos	Perfil de Riesgo de Proyectos	IncumplimN ormativo	Riesgo reputacional	Proy de Ley afecten el CFBP	Caida sistemas >= 2 horas	Denuncias de clientes
Valor	15,63%	Bajo	91,00%	1,56	4,00%	11,06%	0,00%	12,00%	0,00%
Puntuación	Capacidad	Apetito	Tolerancia	Tolerancia	Apetito	Tolerancia	Apetito	Tolerancia	Apetito
Periodicidad	Mensual	Mensual	Trimestral	Mensual	Trimestral	Trimestral	Mensual	Trimestral	Mensual

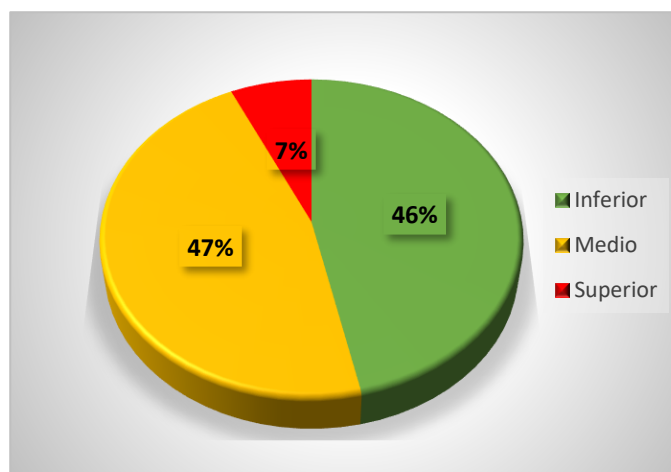
Como parte de la Gestión de Riesgo Operativo se da seguimiento a los riesgos de los proyectos, para lo cual se tiene desarrollada una metodología para la Administración de Proyectos del Conglomerado Financiero Banco Popular, la cual reúne una serie de conceptos y técnicas que juntas ayudan en la administración de los riesgos de los programas, proyectos e iniciativas del portafolio del Conglomerado Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

El perfil de riesgo de la Cartera de Proyectos se muestra a continuación:

**Gráfico N° 8  
PERFIL DE RIESGO DE PROGRAMAS,  
PROYECTOS E INICIATIVAS**

Prefijo	Descripción	Actual	Perfil
PAT24	Proyecto de Actualización T24	2	Medio
PBI	Proyecto Inteligencia de Negocios (BI)	1,89	Medio
PCRM	Normativa Regulatoria (SAR)	1,86	Medio
SAR	Administración de relaciones con clientes (CRM)	1,82	Medio
INIAC	Analizador de Crédito	1,71	Medio
PSPF	Proyecto Solución Planta Física	1,7	Medio
PSRC	Sistema Integral Gestión de Riesgo de Crédito	1,69	Medio
PSIC	Solución Integral de Crédito	1,6	Medio
PAB	Adquirencia Bancaria en Comercios (PAB)	1,56	Medio
PRMC	Programa MasterCard	1,5	Medio
SIPRA	Planillas (SIPRA)	1,5	Medio
PCLC	Conciliación Liquidación y Contracargos (CLC)	1,4	Bajo
CCJ	Cobro Judicial	1,4	Bajo
INI14	Proteger los sistemas en línea ante ataques de denegación de servicios (DDoS) (INI14)	1,33	Bajo
PGSI	Programa seguridad de la información (SGSI)	1,33	Bajo
CPIG	Pignoración	1,2	Bajo
PMCAT	Mejoramiento Cajeros Automáticos y Tarjetas	1	Bajo

**Gráfico N° 9  
DISTRIBUCIÓN DE RIESGOS  
POR NIVEL DE PROGRAMAS,  
PROYECTOS E INICIATIVAS**



## **4.2 Acciones de mitigación y control implementados**

Se realizan valoraciones del riesgo operativo de los distintos procesos de la institución, con el fin de identificar los riesgos operativos a los que está expuesta la entidad y se definen planes de mitigación según apetito de riesgo. Por otro lado, se definen indicadores de riesgo, así como el registro de eventos de pérdidas por parte de las dependencias.

Adicionalmente, se cuenta con una herramienta automatizada de riesgo operativo, la cual permite contar con una base de datos de los riesgos operativos del Banco, que consolida los riesgos valorados, el registro de eventos de pérdidas, además permite el seguimiento.

Se realiza un monitoreo permanente a los planes de mitigación, se reportan resultados y desviaciones del riesgo operativo y proyectos de forma periódica a la Junta Directiva Nacional.

Adicionalmente, se cuenta con un Manual de Políticas a nivel institucional y definición de distintos procedimientos y procesos que proporciona guías generales para la administración dentro de la institución.

Se cuentan con planes de continuidad o contingencia, los cuales responden ante eventos de interrupciones no deseadas o desastres, para restaurar funciones críticas dentro de un tiempo determinado. Dichos planes se actualizan y aprueban periódicamente, así como la realización de ejercitaciones para su aplicación.

## **4.3 Logros Obtenidos en la gestión**

La Gestión del Riesgo Operativo ha contribuido en el mapeo y en el incentivo de registro de la materialización de eventos de riesgo operativo dentro de la institución. También se ha podido permear una cultura de gestión de riesgo de la entidad, en donde se reitera en la conciencia e importancia de la gestión de riesgos asociados a las actividades que se realizan y en la relevancia de la implementación de los planes de mitigación asociados para así disminuir los niveles de riesgo.

La pandemia del COVID 19, vino a cambiar los procesos de trabajo en la institución llevando a más de 2.400 empleados a realizar labores de teletrabajo, por lo que se tuvo que reforzar los procesos de redes y La pandemia del COVID 19, vino a cambiar los procesos de trabajo en la institución llevando a más de 2400 empleados a realizar labores de teletrabajo, por lo que se tuvo que reforzar los procesos de redes y telecomunicaciones, salud ocupacional, control de metas y trabajo, continuidad del negocio y la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.

Esta situación mundial ha incrementado mayor el uso de los canales tecnológicos por parte de los clientes, pero también esto ocasiona que incremente la posibilidad de fraudes externos a los clientes a través del engaño e ingeniería social (phisihing, vishing y llamada tripartita), para lo cual la institución está en un plan piloto de implementación de un software antifraude.

Con relación al riesgo de Proyectos, el Conglomerado Financiero Banco Popular, cuenta con un Portafolio de Proyectos, un Portafolio de Iniciativas, un Portafolio de Casos de Negocios, los cuales son administrados en sus diferentes etapas de iniciación, conceptualización, planificación, ejecución, según sea el caso. El ciclo de vida de los proyectos cuenta con la respectiva valoración y seguimiento de riesgos.

En el año 2020 se pudo culminar la actualización del Core Bancario T24-R9 a la versión R17, por lo que dará una ventaja competitiva ofreciendo la posibilidad de brindar más productos y servicios de cara a nuestros clientes, así como modernización de los servicios tecnológicos de la institución.

Gracias a la estrategia para la administración del riesgo que establece las políticas, procedimientos y documentación para la planificación, desarrollo, administración y control de los riesgos, se han establecido las reglas que se usarán en el proyecto para el control y actualización de los riesgos. En caso de existir contrataciones, se debe negociar con las empresas proveedoras los términos de este plan de administración, con el objetivo de que las reglas del seguimiento y control de los riesgos sean entendidos y aceptados. Esta estrategia es parte del plan general del proyecto.

## **5. Riesgo Reputacional**

Entendiendo la reputación como un conjunto de percepciones y opiniones que tienen los diferentes grupos de interés del Banco Popular, a saber: público interno, proveedores, clientes, aliados estratégicos, generadores de opinión, competidores, estado, reguladores/ fiscalizadores, comunidad y copropietarios, se gestiona el riesgo reputacional como parte de la Gestión Integral de Riesgo, visto como la posibilidad de pérdidas económicas debido a la afectación del prestigio de la entidad, derivadas de eventos adversos que trascienden a los mencionados grupos de interés.

### **5.1 Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión**

La gestión del Riesgo Reputacional se realiza mediante un análisis del entorno en el que la Institución se desenvuelve, un entorno en constante evolución, tanto por las nuevas tecnologías, como por los nuevos mercados y las nuevas normativas, entre otros.

Se da un seguimiento a las noticias que se publican en medios, así como los comentarios en redes sociales, de este modo, la identificación de los riesgos a la reputación parte de la revisión crítica, a la luz del respeto de los derechos humanos, del respeto de los derechos laborales, de la protección del medio ambiente, de las políticas anticorrupción, de la transparencia e información y del respeto del compromiso con el cliente.

La Dirección Corporativa de Riesgo es la dependencia encargada de comunicar por medio de informes periódicos al Comité Corporativo de Riesgo de Junta Directiva Nacional y a la Gerencia General Corporativa, sobre los resultados o aspectos que se consideren relevantes en la valoración periódica de los riesgos.

### **5.2 Acciones de mitigación y control implementados**

Como parte de los controles implementados para mitigar el riesgo reputacional se cuenta con el Plan de Administración de Crisis de Imagen y Reputación (PACI) que es una herramienta que incluye los principios básicos de comportamiento organizacional en situaciones que puedan afectar a la institución, desde el punto de vista de imagen y reputación.

La institución cuenta con un Área de Comunicación Corporativa, la cual participa en todas aquellas situaciones que puedan afectar la imagen de la institución y coordina con las dependencias en el uso de los distintos medios de comunicación necesarios, para guiar al personal en la adecuada atención de situaciones emergentes. cultura de gestión de riesgo de la entidad, en donde se reitera en la conciencia e importancia de la gestión de riesgos asociados a las actividades que se realizan y en la

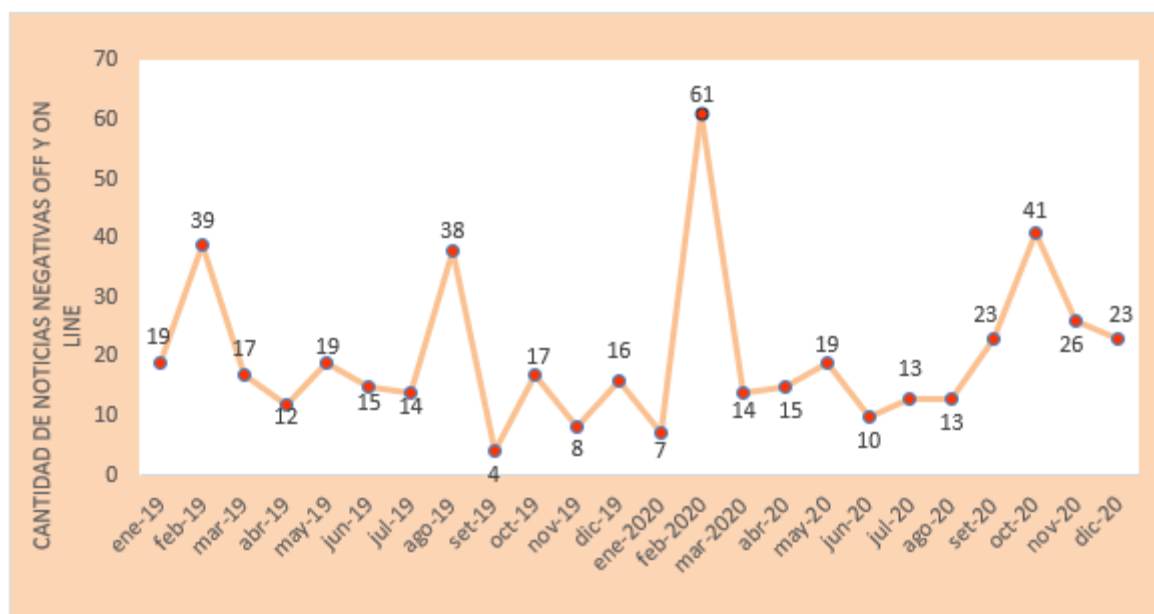
relevancia de la implementación de los planes de mitigación asociados para así disminuir los niveles de riesgo.

### 5.3 Logros obtenidos en la Gestión

La gestión del riesgo reputacional ha contribuido en la obtención de un perfil de dicho riesgo, cumpliendo con el acuerdo y aprobación de la Junta Directiva Nacional relacionado con el desarrollo de la metodología y en atención al acuerdo SUGEF 02-10, donde se valoran los rubros: Financiero, Productos y Servicios, Entorno Laboral, Responsabilidad Social, Emocional y Liderazgo.

Las menciones negativas han evolucionado como se muestra en el siguiente gráfico:

**Gráfico N° 8**  
**BP: Evolución de las menciones negativas**  
**en medios off line y on line.**  
**años 2019 - 2020**



## 6. Riesgo Estratégico

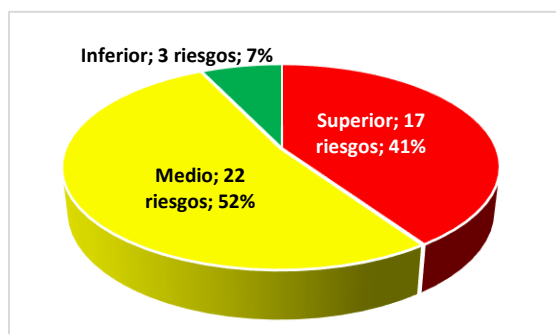
Son aquellos riesgos que destruyen, obstaculizan o impiden la generación de valor económico, social y ambiental en la entidad; ya sea porque no se aprovechan las oportunidades o no se cuenta con los mecanismos de defensa (mitigación) para atender los cambios que ocurren en el entorno (político, económico, social, legal y ambiental), el entorno competitivo de la entidad, la posición estratégica de sus productos (tendencias de consumo y tendencias tecnológicas), la implementación de proyectos y el vínculo con los principales grupos interesados de la entidad.

## 6.1 Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión

Se utiliza una metodología semi cuantitativa y tiene como objetivo brindar herramientas para identificar, evaluar y monitorear adecuadamente los riesgos estratégicos de la organización, para ello se brindarán un conjunto de técnicas que permitan la identificación oportuna de aquellos eventos que impacten el logro de los objetivos estratégicos consignados en el Plan Estratégico Corporativo de la Organización, así como la instrumentalización del mismo. Además, contempla el análisis de los riesgos relacionados con proyectos y programas que generen valor a la institución, cambios en el entorno (económico, social, político, legal, tecnológico, ambiental) y aquellos relacionados con las operaciones intragrupo (relacionado con las sociedades anónimas del Banco Popular).

A continuación, se muestra el perfil de riesgos de los planes de acción de la estrategia:

**Gráfico N° 3  
DISTRIBUCIÓN DE RIESGOS  
DE LOS PLANES DE ACCIÓN  
(Al 31 diciembre de 2020)**

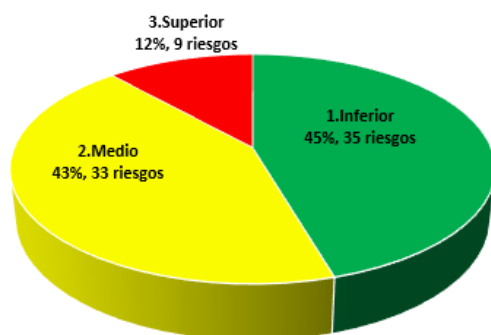


**Gráfico N° 4  
PERFIL DE RIESGOS  
DE LOS PLANES DE ACCIÓN  
Diciembre 2020**

Plan de acción	Riesgos			Total Riesgos	Factores	Puntaje Perfil de riesgo	Perfil de riesgo
	Superior	Medio	Inferior				
Ingresos por servicios	2	0	0	2	9	3,00	Alto
Gestión experiencia del cliente	2	0	0	2	20	3,00	Alto
Gobernanza	1	1	0	2	25	2,50	Alto
Procesos y estructura	3	3	0	6	22	2,50	Alto
Gestión del Cambio y Recursos Humanos	2	3	0	5	14	2,40	Alto
Transformación de la red comercial	1	2	0	3	17	2,33	Alto
Gestión del Pasivo	2	0	1	3	12	2,33	Alto
Gestión del Activo	1	2	0	3	11	2,33	Alto
Gestión de la reputación	3	2	2	7	20	2,14	Medio
Contención del gasto	0	1	0	1	11	2,00	Medio
Valor ambiental	0	1	0	1	5	2,00	Medio
Digitalización y Tecnología	0	5	0	5	23	2,00	Medio
Valor Social	0	2	0	2	11	2,00	Medio
<b>Total General</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>42</b>	<b>200</b>	<b>2,33</b>	<b>Alto</b>

Adicionalmente se muestra el perfil de riesgos de los planes anuales operativas de las direcciones del Banco.

**Gráfico N° 3  
DISTRIBUCIÓN DE RIESGOS  
PAO DE LAS DIRECCIONES  
(Al 31 diciembre de 2020)**



**Gráfico N° 4  
PERFIL DE RIESGOS  
PAO DE LAS DIRECCIONES  
Diciembre 2020**

Dirección	Riesgos			Total Riesgos	Factores	Puntaje Perfil de riesgo	Perfil de riesgo
	Superior	Medio	Inferior				
Dirección Tecnología de Información	1	2	0	3	12	2,33	Alto
Dirección Banca de Personas	3	7	3	13	45	2	Medio
Dirección Corporativa de Riesgo	1	3	1	5	35	2	Medio
Dirección Canales	0	1	0	1	4	2	Medio
Dirección Gestión	3	3	4	10	32	1,9	Medio
Dirección Soporte Administrativo	1	3	2	6	20	1,83	Medio
Dirección Investigación y Desarrollo de Mercados	0	2	1	3	15	1,66	Medio
Dirección Banca Desarrollo Social	0	4	3	7	25	1,57	Medio
Dirección Soporte al Negocio	0	2	2	4	11	1,5	Medio
Dirección General Corporativa	0	1	1	2	8	1,5	Medio
Dirección Banca Empresarial y Corporativa	0	1	2	3	15	1,33	Bajo
Dirección Jurídica	0	1	2	3	15	1,33	Bajo
Dirección Financiera Corporativa	0	2	5	7	33	1,28	Bajo
Dirección Capital Humano	0	1	4	5	23	1,2	Bajo
Dirección FODEMIPYME	0	0	5	5	21	1	Bajo
<b>Total General</b>	<b>9</b>	<b>33</b>	<b>35</b>	<b>77</b>	<b>314</b>	<b>1,66</b>	<b>Medio</b>

“INFORMACION DE USO PÚBLICO.

La información contenida en este documento es de Uso Público y puede para darse a conocer al público en general a través de canales aprobados por el Conglomerado Banco Popular”. Teléfono: 2104-78-90.

## 6.2 Acciones de mitigación y control implementados

Se realizó un análisis de los riesgos de los 13 planes de acción asociados a la Estrategia Global 2019-2023 en conjunto con los responsables de cada plan de acción, todos alineados a los objetivos del Plan Estratégico Corporativo.

Por otro lado, se realiza la evaluación de riesgos PAO de cada una de las direcciones del Banco.

En ambos casos, se definen planes de mitigación para todos los riesgos que superaron el apetito de riesgo, los cuales se monitorean y se comunican periódicamente.

## 6.3 Logros obtenidos en la Gestión

La alineación de los riesgos estratégicos a los objetivos de la institución permite monitorear la incertidumbre del logro de los objetivos a mediano plazo. La gestión eficiente de estos riesgos permite la toma adecuada y oportuna de decisiones que aseguren la consecución de los objetivos estratégicos del Banco.

## 7. Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo

Posibilidad de que los productos y servicios financieros ofrecidos por la institución sean utilizados por clientes o terceros como instrumentos que faciliten las prácticas de legitimación de capitales, del financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM).

La gestión de la prevención y control de este riesgo en el Conglomerado se realiza aplicando un enfoque basado en riesgo, conforme lo establecido en la Ley 7786, sus reformas y reglamentación conexas y en el Manual de cumplimiento corporativo respectivo, con el fin de asegurar que las medidas provisionales que se definan e implementen para su mitigación y administración, sean proporcionales con respecto a la naturaleza de los riesgos identificados, lo cual permita priorizar, focalizar y asignar los recursos y esfuerzos de manera más efectiva.

Este enfoque constituye el fundamento para el diseño de las políticas, metodologías, procedimientos y controles, de tal manera que los riesgos mayores son abordados con medidas intensificadas y proporcionales al nivel de riesgo identificado; mientras que los riesgos menores se les aplica medidas simplificadas, bajo determinadas condiciones, cumpliendo con la regulación vigente en esta materia.

No se aplicarán medidas simplificadas cuando existan indicios de ocultamiento de recursos que podrían provenir de actividades ilícitas u otras acciones que no se ajusten al cumplimiento de la normativa vigente.

### 7.1 Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión

El Conglomerado cuenta con una metodología de calificación de riesgo de clientes tipo "scoring", tanto para el proceso de vinculación como su revisión periódica, adicionalmente se cuenta con metodologías para la evaluación del riesgo propio y para la identificación y valoración de los riesgos de LC/FT/FPADM, asociados a nuevas propuestas de desarrollo comercial y tecnológico, mismas que se analizan y calibran cada dos años y en caso de ser necesario.

## **7.2 Acciones de mitigación y control implementados**

Por su parte, el proceso de monitoreo de clientes y transacciones está en continua revisión, incluyendo la validación de personas en listas restringidas o en relación con acontecimientos ligados a delitos de esta naturaleza, actualización de personas señaladas como políticamente expuestas y de listas restringidas, análisis de razonabilidad de alertas según sea la característica de la transacción, cliente, actividad o cualquier otra variable que se considere relevante.

Cada sociedad del Conglomerado cuenta con un Oficial de Cumplimiento y su correspondiente Oficial Adjunto, así como con los recursos necesarios para ejecutar las funciones que le son asignadas por la normativa. Asimismo, se cuenta con un Comité de Cumplimiento, que hace el seguimiento de las actividades de la Oficialía e impulsa las directrices y el mejoramiento de las políticas para la gestión de este riesgo.

Adicionalmente, en el marco de la pandemia provocada por la crisis del COVID-19, el Banco y sociedades del Conglomerado Financiero, implementaron medidas para mitigar los riesgos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo advertidos por el GAFILAT.

## **7.3 Logros obtenidos en la Gestión**

Durante el año 2020 se continuó con una gestión adecuada del riesgo de legitimación de capitales y financiación al terrorismo siguiendo el modelo actual, permitiendo preservar la integridad corporativa del Banco, a partir, principalmente, del conocimiento y monitoreo de los clientes, así como la generación y atención de alertas y evaluación de riesgos de LC/FT/FPADM asociados a la implementación de nuevos productos, servicios, canales o nuevas prácticas comerciales.

El Conglomerado dispone de planes de formación con el objetivo de cubrir la totalidad de empleados. Además, existen planes de formación específicos para las áreas más sensibles respecto a la prevención de la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva.

## **8. Cumplimiento Normativo**

### **8.1 Definición de riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio**

El riesgo de sanciones legales o normativas y pérdida financiera que una entidad puede sufrir como resultado de incumplir con las leyes, regulaciones, normas, estándares de autorregulación de la organización y códigos de conducta aplicables a sus actividades financieras.

### **8.2 Marco Normativo**

La función de cumplimiento normativo, en el CFBPDC, es realizada por el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio (ACUN), en apego al marco normativo que se detalla a continuación:



**SUGEF  
16-16**

*“Artículo 37. Unidad o función de cumplimiento*

*El Órgano de Dirección debe establecer una unidad o función de cumplimiento, responsable de promover y vigilar que la entidad opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas. La unidad o función de cumplimiento debe tener autoridad, independencia de la Alta Gerencia, recursos y brindar reportes directamente al Órgano de Dirección.”*

**Ley  
7558**

*Artículo 140 ter- Supervisión consolidada:*

*(...)“Se entiende como supervisión consolidada un enfoque de supervisión complementario e integral que aplica el supervisor responsable sobre los grupos y conglomerados financieros, que tiene por objetivo evaluar los riesgos que enfrentan las entidades supervisadas, en sus interrelaciones por el hecho de formar parte de un grupo o conglomerado financiero.”*

**Comité  
Basilea**

*En lo concerniente a cumplimiento normativo, principio 7: Responsabilidades de la función de cumplimiento.*

*Las responsabilidades de la función de cumplimiento deben ser de asistir a la gerencia superior en la administración efectiva de los riesgos de cumplimiento que enfrenta el banco.*

**Código  
Gobierno  
Corporativo**

*Indica que el Área de Cumplimiento Normativo, es una Unidad administrativa establecida por la Junta Directiva, con independencia funcional y de criterio respecto de la alta gerencia de la institución, responsable de promover y vigilar que la entidad opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas.*

**Código  
de ética**

*Establece que las personas deben conocer y respetar las normas que rigen el ordenamiento jurídico que regula el ámbito de actuación del CFBPDC.*

### 8.3 Estructura del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio

El ACUN estructuralmente se encuentra adscrito a la Dirección Corporativa de Riesgos, pero que rinde cuentas a la Junta Directiva Nacional, para una mejor comprensión se adjunta el siguiente gráfico:



El ACUN, es una dependencia que realiza rendición de cuenta mediante informes trimestrales de cumplimiento donde se detallan las principales acciones que se han llevado a cabo en dicho periodo en conjunto con los resultados de las gestiones; esta rendición de cuentas se realiza ante las Juntas Directivas de:

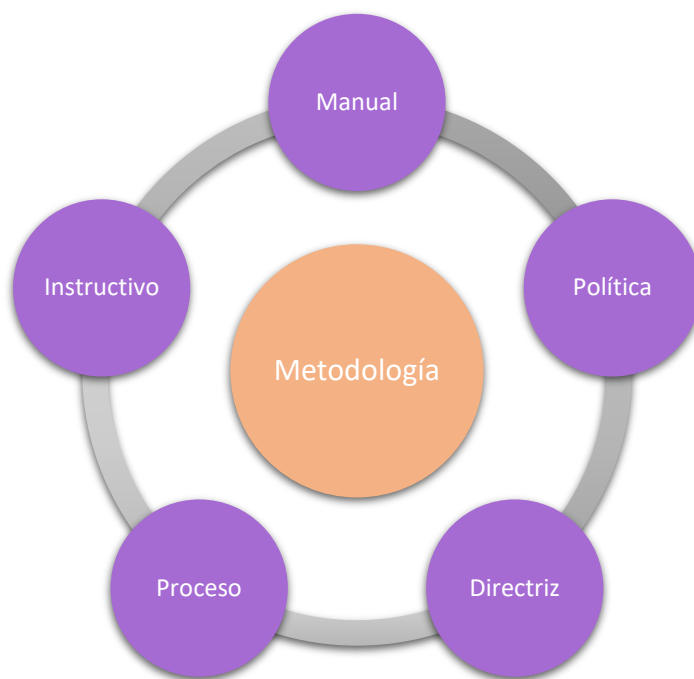
- Banco Popular.
- Popular Pensiones.
- Popular Sociedad Anónima Fondos de Inversión (SAFI).
- Popular Valores.
- Popular Correduría de Seguros.

Aunado a lo anterior, en el 2020 el ACUN es sujeta a Auditoría Interna del Banco Popular.

### 8.4 Descripción de la metodología propuesta para la gestión

La Dirección Corporativa de Riesgo en conjunto con el Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio, elaboraron una metodología para gestionar el cumplimiento normativo en el CFBPDC, misma que fue aprobada por la Junta Directiva Nacional mediante acuerdo: JDN-5750-Acd-620-2020-Art-7.

Dicha metodología tiene como objetivo definir las pautas para el correcto funcionamiento y ejercicio de un Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio y se encuentra conformada por cinco documentos



### 8.5 Acciones de mitigación y control implementados

El Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio desarrolla sus funciones basadas en 3 principios los cuales son:

#### Prevención

- Identificación de normas o actualizaciones al CFBPDC.
- Sensibilización de la Ley N°9699 en el CFBPDC.
- Trabajar la cultura de cumplimiento mediante capacitaciones, boletines, charlas.

#### Detección

- En el 2020 se realizaron un total de 28 evaluaciones de normativa de alta criticidad.
- Se cuenta con canal de reporte de incumplimientos normativos.
- Se aplicó una autoevaluación del nivel de madurez de cumplimiento normativo.

#### Corrección

- Seguimiento a implementación de normas nuevas.
- Seguimiento a Planes de acción para cerrar brechas detectadas en las evaluaciones.

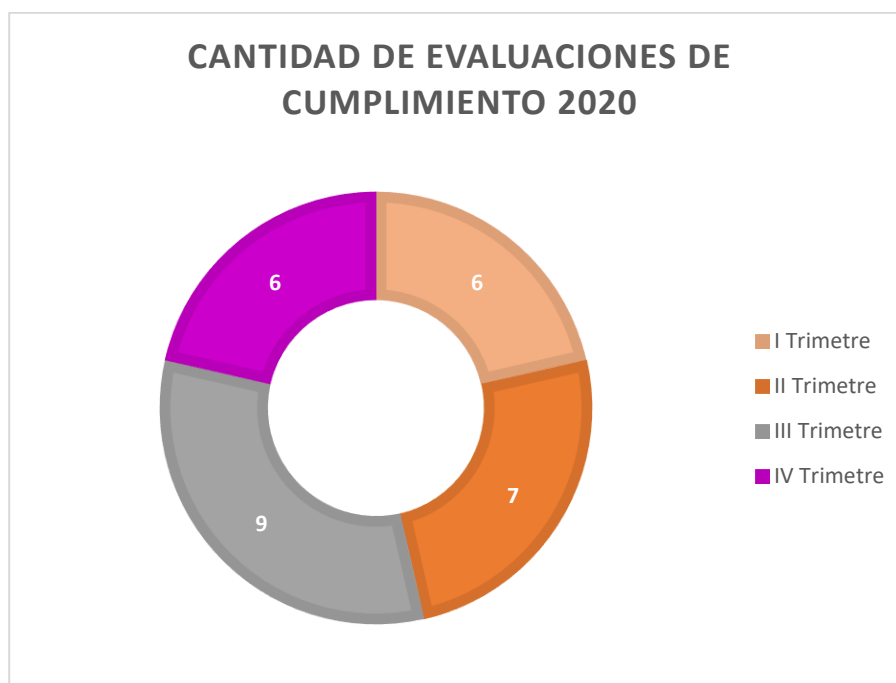
En seguimiento con el gráfico anterior, el ACUN a efectuados las siguientes acciones en pro de contribuir con un mitigación y control para:

- Prevenir delitos éticos de cumplimiento penal, acciones correctivas, que aporten a la prevención de la violación de las normas aplicables al CFBPDC.
- Realizar acciones de monitoreo (obtener garantía de cumplimiento), que permitan detectar el efectivo cumplimiento normativos y regulatorio.
- Revisar que se efectúen de forma oportuna las acciones de subsanación de los incumplimientos normativos

En cuanto a las evaluaciones realizadas por el ACUN en el año 2020 se realizaron un total de 28 evaluaciones sobre diferentes leyes-normas identificadas por el ACUN como de alto nivel de criticidad; dichas evaluaciones se aplicaron las siguientes dependencias:

- Banco Popular
- Popular Pensiones
- Popular Seguros
- Popular SAFI
- Popular Seguros

En el siguiente gráfico se identifica la distribución de las evaluaciones aplicadas por:



Para el año 2020 el Área de Cumplimiento Normativo, elaboró un plan de trabajo que fue aprobado mediante el acuerdo: CCR-02-ACD-15-2021-Art-9, del Órgano de Control del CFBPDC, el mismo El Plan de Trabajo del ACUN se encuentra relacionado con estándares internacionales son:



## 8.6 Logros obtenidos en la gestión

Dentro de los logros alcanzados en el 2020 por ACUN están:

- Se brindó asesoría al Órgano de Dirección, la Alta Administración y los funcionarios para la implementación de nuevas normas y modificaciones de esta.
- Contar con una Metodología de Cumplimiento Normativo y Regulatorio aprobada por la Junta Directiva Nacional.
- Proponer un marco de gestión del Área de Cumplimiento Normativo.
- Se logró realizar un diagnóstico de la norma aplicable al Conglomerado.
- Detectar incumplimientos de las normas de todo el CFBPDC.
- Identificar responsables de las normas.
- Efectuar un proceso de sensibilización de la importancia del cumplimiento normativo.
- Se elaboró un marco metodológico y operativo para el cumplimiento normativo.
- Se realizó una autoevaluación del nivel de madurez de cumplimiento normativo aplicable a todas las dependencias CFBPDC.
- Se efectuaron actividades para fomentar la cultura del cumplimiento de normas incluyendo una semana dedicada al Cumplimiento Normativo y Regulatorio con expositores internaciones.
- Se logró contar con sitio web donde se almacena información de acción relevante como inventario de normas, actualizaciones de la legislación nacional, entre otros.

## 8.7 Resultado del indicador de incumplimiento normativo

El indicador se evalúa trimestralmente y se obtiene de un promedio simple, que se obtiene del total de incumplimientos normativos en relación con las normas evaluadas en el trimestre y del detalle del indicador se muestra a continuación:

Variables	Valor	Apetito	Tolerancia	Capacidad Máxima
Incumplimiento Normativo (Trimestral)		Ind < 5%	5% < Ind < 15%	Ind > 15%

Ind=Indicador

Al cierre del mes de diciembre 2020, el indicador se mantuvo dentro del rango de apetito establecido por el Órgano de Dirección.

## 9. Continuidad del Negocio

### 9.1 Concepto Continuidad del Negocio

Proceso holístico que identifica amenazas potenciales para la Organización, así como el impacto en las operaciones del Negocio que dichas amenazas, en caso de materializarse pueden causar y, que proporciona un marco para aumentar la capacidad de resiliencia de la Organización para dar una

respuesta eficaz que salvaguarde los intereses de sus principales partes interesadas, la reputación, la marca y las actividades de creación de valor.

## Resumen de los principios y principales políticas sobre la gestión de riesgos

### 9.2 Política de Administración de la Continuidad del Negocio

La Gestión de Continuidad del Negocio es parte integral del Gobierno Corporativo; y su correcta implementación, depende principalmente de su integración con la estrategia organizacional y, a su vez con la parte activa de la administración del día a día.

Dado lo anterior se cuenta con una Política de Administración de la Continuidad del Negocio, contenida en el capítulo 32 del Manual de Políticas Institucional del Banco, cuyo objetivo es definir el marco de referencia para implementar una estrategia de sobrevivencia en respuesta a situaciones que pongan en peligro la prestación de los servicios financieros, la integridad de sus ocupantes, su patrimonio o su imagen del Conglomerado Financiero del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

### 9.3 Acciones de preparación, emergencia, recuperación y restauración

El Conglomerado Financiero cuenta con una dependencia asesora denominada Área Continuidad del Negocio, que junto con las unidades de negocio gestiona la continuidad del negocio a través de Planes, cuya finalidad es mitigar el impacto financiero, de imagen y operativo de los procesos críticos del negocio de desastres naturales, humanas o fallas tecnológicas que interrumpen las operaciones de manera prolongada.

A continuación, los Planes de Continuidad del Conglomerado:



PLAN	PROPÓSITO
Plan de Continuidad en Materia de Seguridad, Infraestructura y Emergencia (PSIE)	Reducir las posibles consecuencias humanas y/o económicas que pudiera derivarse de una determinada emergencia.
Plan de Continuidad de TI	Proveer procedimientos para recuperar las funciones sustantivas del negocio inmediatamente después del incidente disruptivo.
Plan de Reanudación de las Operaciones del Negocio (PRON)	Procedimientos manuales para sostener las operaciones esenciales del negocio, mientras se recupera del evento disruptivo.
Plan de Continuidad de las Operaciones de Liquidez (PCOL)	Reducir las posibles consecuencias financieras que pudieran derivarse de un determinado evento de liquidez en moneda nacional o extranjera.
Plan de Administración de Crisis de Imagen (PACI)	Asegurar la preparación de la organización para enfrentar riesgos específicos y manejar crisis que no están previstas.

## **9.4 Logros Obtenidos**

Durante el año 2020 se coordinaron actividades de manera trimestral, en concordancia con según el cronograma de actualización, capacitación y ejercitación/pruebas, y concientización y divulgación de los diferentes Planes de Continuidad del Negocio, por lo que, se logró realizar las siguientes actividades cumpliéndose en cada una de ellas los objetivos propuestos:

- Se realizaron capacitaciones en aspectos generales de continuidad del negocio, y en particular del Plan de Reanudación de las Operaciones del Negocio (PRON) y Análisis de Impacto al Negocio (AIN), dirigidas a oficinas del negocio y directores del Banco respectivamente.
- Se realizó un simulacro nacional con la CNE, de manera virtual el 13 de octubre de 2020.
- Se realizaron las siguientes pruebas del Plan Continuidad de TI:
  - Puesta en Operación de Computador de Contingencia zSeries
  - Puesta en Operación de Computador de Contingencia iSeries
  - Prueba de escritorio/Simulacro de Activación del PCTI y Prueba de la Plataforma de Servidores Virtuales VmWare
- Se realizó ejercitación del Plan de Continuidad de las Operaciones de Liquidez, en el escenario 5, a saber; 'Apoyo a las Subsidiarias'.
- Se realizó ejercitación del Plan de Continuidad de las Operaciones de Sociedad Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.
- Se actualizaron los Análisis Impacto al Negocio 2020 (AIN) y el Análisis de Impacto Tecnológico (TIA por sus siglas en inglés).
- Se realizó la evaluación del nivel de madurez en continuidad del negocio del Banco, correspondiente al 2020, ubicando al Banco en un nivel de 3.5 y del BCMM y aceptable de SUGEF 14-17.
- Se concientizó a la población Bancaria sobre generalidades de la continuidad del negocio, cumpliéndose así con el Programa de Concientización y Divulgación de esta dependencia.
- Se formalizó los contratos de servicios en materia de continuidad del Negocio con las sociedades anónimas Popular Fondos de Inversión, Popular Valores, Popular Pensiones.
- Se actualizó los planes de continuidad de Popular Valores, Popular Fondos de Inversión y Popular Pensiones.
- Se elaboró los planes de contingencia COVID-19 para TI, Tesorería, Soporte al Negocio y las Oficinas Comerciales.
- Se actualizaron los planes de continuidad del Conglomerado, a saber: PSIE, PRON, PACI, Plan de TI, PCOL.

## 10. Sociedades Anónimas

### 10.1 Popular Valores

Popular Valores comenzó su gestión independiente como sociedad anónima, a partir del 01 de mayo del 2000. La Administración inició un análisis de la situación que presentaba el Puesto de Bolsa en ese momento, realizando un análisis FODA que fue base para el primer Plan Estratégico, el cual tenía como objetivo proyectar al Puesto dentro del mercado nacional. Objetivo que fue cumplido, gracias a la robustez patrimonial y al ser partícipe del respaldo de uno de los Bancos más grandes del país y de Centroamérica, permitiéndole posicionarse en los años subsiguientes en los primeros puestos en cuanto a Patrimonio, activos, utilidades y volumen negociado.

Actualmente, la administración del riesgo en Popular Valores es un eje transversal en cada uno de los procesos realizados por los diferentes colaboradores. En ese sentido el Departamento de Riesgo como área coordinadora y de apoyo a la Gerencia General, tiene como objetivo primordial, potenciar una cultura organizativa de gestión de riesgo a nivel de Popular Valores, a través de prácticas, procedimientos y metodologías que permitan mantener una adecuada evaluación, administración y valoración de los riesgos en los diferentes campos involucrados del área bursátil, permitiendo un buen manejo de los recursos de la institución, circunscrito a las directrices generales para el funcionamiento del S.E.V.R.I., las Reglas de actuación y conducta, Reglamento de gestión de riesgo y el resto de la normativa vigente y en consulta que estén relacionados con la adecuada gestión del riesgo. Todo esto en concordancia con los lineamientos propuestos por el Conglomerado Financiero Banco Popular de Desarrollo Comunal (CFBPDC), procurando alcanzar nuevos niveles de madurez en el sistema de control interno y la gestión de riesgo en forma integral cumplimiento el perfil de riesgo aprobado por la Junta Directiva.

El marco rector de la gestión del riesgo de Popular Valores está desarrollado en el Manual de Políticas para la administración integral de riesgo, donde se indican la responsabilidad que tiene cada uno de los colaboradores de Popular Valores en la implementación de controles y seguimiento de la norma vigente vinculada, así como, los órganos que servirán de apoyo a los miembros de la Junta Directiva y la Gerencia, a saber, Comité Corporativo de Riesgo y el Departamento de Riesgo, coordinando con la Dirección de Riesgo Corporativo del BPDC.

Así mismo se establece la gestión de cada uno de los riesgos asociados al giro de negocio de un Puesto de Bolsa, los cuales se detallarán a continuación:

#### **Riesgo Operativo**

Se establece la obligatoriedad de actualizar los controles y los procedimientos de manera que estén alineados con las exigencias de la operativa diaria, que responden a cambios normativos y comportamiento del mercado.

Los instrumentos que proveerán los insumos para la mejora de los controles y gestión de riesgo de cada área cuenta con matrices de incidencias, mapas de riesgo, autoevaluaciones de control interno y riesgo operativo. El seguimiento de la atención de los planes de acción propuestos para la mejora de la gestión de riesgo es verificado por los colaboradores del Departamento de Riesgo.



Se tienen políticas y procedimientos dirigidos al cumplimiento de la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, su reglamento y normativa conexas.

Para garantizar la integridad, seguridad y disponibilidad de la información se cuenta con políticas y procedimientos para el respaldo de información, seguridad informática, perfiles de usuarios, detección, seguimiento y prevención de vulnerabilidades.

Con el fin de garantizar un servicio continuo se tiene un plan de continuidad del negocio donde se describe el actuar ante interrupciones de los procesos críticos, se cuenta con un sitio alterno y se realizan pruebas a los planes para verificar su efectividad y si existe la necesidad de robustecerlos. El Departamento de Riesgo es la encargada de verificar la existencia y actualización de estos planes, así como el seguimiento de los resultados de las pruebas realizados a estos.

### **Riesgo de liquidez**

Para una adecuada gestión de riesgo de liquidez se toma en cuenta como mínimo los siguientes factores de riesgo internos y externos, entre los que se pueden enunciar la liquidez del Mercado Secundario, monitoreo del comportamiento tasas de interés nacional e internacional, comportamiento del tipo de cambio e Inflación, resultado de oferta y demanda de las subastas por parte del Gobierno, BCCR y sistema financiero nacional, comportamiento del MEDI y MIL, control de las redenciones de recursos propios y terceros.

Con el fin de mantener un control adecuado de este riesgo, se establecen políticas y procedimientos relacionados con la elaboración de flujos diarios, control del saldo de compras a plazo en forma total, por corredor y por cliente, márgenes de garantía para las operaciones de compra a plazo. Se establecen alarmas que alertan ante el crecimiento abruptas de indicadores relacionados. Se cuenta con un Plan de contingencia de liquidez aprobado en forma corporativa. Se cuenta con un sistema de alertas tempranas de iliquidez del mercado.

### **Riesgo de crédito**

Representa la posibilidad de incurrir en pérdidas producto de la posible insolvencia, morosidad o incumplimiento de las condiciones contractuales de la operación por parte de los deudores, o deterioro de la cartera de crédito; en el caso del mercado bursátil constituye un emisor de un título valor. En el sentido estricto, el riesgo de crédito se asocia con el riesgo de insolvencia; sin embargo, hay que considerar como riesgo de crédito potencial todas las operaciones que verían incumplidas alguna de sus condiciones contractuales al vencimiento. El riesgo de crédito puede ser tanto presente como potencial; el primero se refiere al riesgo de incumplimiento al momento en que se deban realizar los pagos del capital, intereses, entregas o recibos de activo, mientras que el riesgo potencial mide la probable pérdida futura que pueda registrar un portafolio como consecuencia del incumplimiento de la contraparte durante la vida del contrato.

La exposición al riesgo crediticio se relaciona con que la posición de contrapartida de un instrumento financiero falle en el pago de la obligación o compromiso adquirido; esta exposición es monitoreada constantemente de acuerdo con el comportamiento de pago de los deudores. Las cuentas por cobrar están sujetas a evaluaciones, en las que se considera la capacidad de pago, el historial y las referencias. Dado lo anterior, para gestionar el riesgo de crédito se toma como factor de riesgo los

cambios en la calidad crediticia de los emisores, además se establecen políticas sobre los mercados autorizados para operar, límites de concentración por emisor y operadores internacionales.

### **Riesgo de Mercado**

La gestión de riesgo de mercado implica el monitoreo del comportamiento de las tasas de interés y precios de instrumentos nacionales e internacionales, comportamiento del tipo de cambio, expectativa del crecimiento de las principales economías mundiales, comportamiento del precio de hidrocarburo, vencimientos de emisiones, pago de impuestos, inflación, comportamiento de la inversión extranjera directa y evaluación de la Balanza Comercial. El seguimiento de estos factores proveerá el insumo para el análisis de la coyuntura nacional e internacional, soporte para la toma de decisiones de los Agentes Corredores e inversionistas.

Dentro de este riesgo se da seguimiento a riesgos específicos, tal como:

- **Riesgo de precio**, gestionado a través del monitoreo de la volatilidad de los precios de los instrumentos, cambios en el tipo de cambio y concentración por instrumento, ayudados con el cálculo del valor en riesgo (VeR) aplicando la metodología definida por SUGEVAL. Existen límites establecidos al nivel del VeR.
- **Riesgo cambiario**, para su gestión se toma en cuenta el margen entre las tasas de interés internacionales y nacionales y la posición neta en moneda extranjera. Existen políticas y procedimientos que garanticen un nivel de exposición cambiaria inferior a la establecida vía normativa externa.

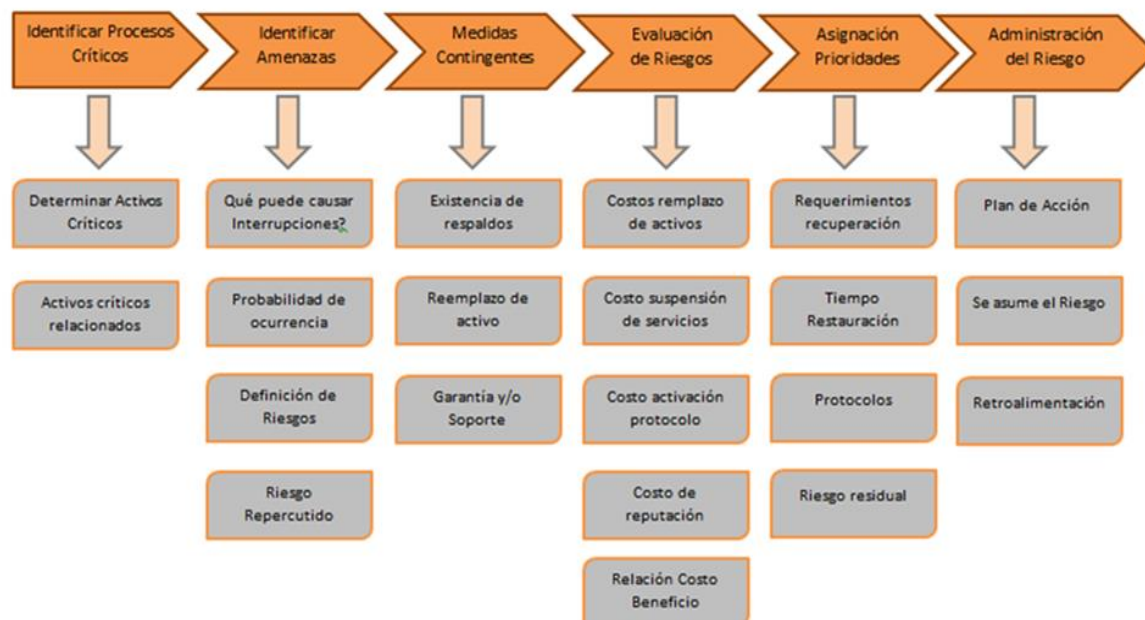
### **Evaluación de nuevos instrumentos**

Antes de ofrecer un nuevo producto bursátil a los clientes, Popular Valores se asegura que el sistema operativo esté preparado para su manejo y existan los controles para gestionar los riesgos asociados a éste.

### **Materialización de riesgos**

Existen políticas donde se detalla la actuación por parte de la administración y gestor de riesgo ante materialización de los riesgos, donde se destaca la transparente y oportuna comunicación con la Junta Directiva y los clientes.

## Identificación de riesgo



### Logros alcanzados:

- Mantener en Popular Valores una adecuada gestión del riesgo cumpliendo con lo establecido en el Manual de Políticas para la Administración Integral de Riesgos de Popular Valores, Puesto de Bolsa y el Reglamento de Gestión de Riesgo de la SUGEVAL, velando por el cumplimiento de los límites asociados al saldo abierto a plazo, monto total, recursos de terceros, recursos propios por agente corredor y por cliente, restricción de toma de recursos en el mercado de dinero, programación diaria de los vencimientos diferenciados por moneda, los cuales son monitoreados en forma diaria, permitiendo a la Administración contar con espacio para la toma de acciones ante cambios imprevistos en la economía o situaciones de poca liquidez en el mercado secundario y dar un seguimiento adecuado de la normativa y con ello el cumplimiento del perfil de riesgo aprobado por la Junta Directiva.
- Se realizó la aplicación de la metodología para medir el Riesgo Operativo, la Autoevaluación de Control Interno, mapas de riesgo en las áreas consideradas prioritarias consolidando el Mapa de riesgo institucional, aplicación de la evaluación del Riesgo del sujeto fiscalizado en atención al artículo 3 de la Normativa para el cumplimiento de la Ley 8204; vigilando la adecuada detección y medición de los riesgos y la aplicación de los controles adecuados para el logro de los objetivos de la entidad.
- Se realizó la aplicación de un Taller de Riesgo Operativo del proceso TI – Popular Valores (APO01 - Gestionar el Marco de Gestión de TI, APO02 - Gestionar la Estrategia, APO09 - Gestionar los acuerdos de servicio, APO10 – Gestionar los proveedores, DSS02 - Gestionar Peticiones e Incidentes de Servicio y BAI01 – Gestión de Programas y Proyectos).
- Se realizaron dos pruebas de Continuidad del Negocios, que sirvieron de marco para verificar, que las acciones contempladas en el Plan de continuidad del negocio puedan garantizar la continuidad de los servicios, desarrollando los guiones elaborados por cada área designada

como prioritaria, desde el Sitio Alterno, bajo la óptica de sus tres grandes áreas funcionales: tecnológica, operativa y de negocios.

- Se participó de las pruebas del Plan Contingente de Liquidez de POPULAR VALORES, como parte de la ejercitación del Plan de Continuidad de las Operaciones de Liquidez, en los escenarios 5 del PCOL, el cual fue coordinado por, División de Tesorería Corporativa, División Corporativa Empresarial, División de Riesgo, Área Continuidad del Negocio.
- Seguimiento del seguimiento y cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2020.
- Se remitieron informes periódicos a cinco clientes de la forma en que POPULAR VALORES PUESTO DE BOLSA S.A. gestiona sus riesgos.
- Se dio seguimiento a las incidencias operativas del 2020.
- Se da atención a los requerimientos solicitados por la Auditoría Externa, Auditoría Interna, Junta Directiva de Popular Valores, Comité Corporativo de Riesgos, SUGEVAL, y demás entes competentes.
- Se realizó la Autoevaluación de Gestión de Riesgos – Modelo de Madurez del Modelo de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A. en coordinación con la División de Riesgo Operativo – Dirección Corporativa de Riesgos del Banco Popular, alcanzando un nivel “Avanzado” en el Índice General de Madurez del Sistema.
- Se realizaron varias sesiones de trabajo entre el Comité Técnico de Riesgos, para la revisión de normativa procedimientos, políticas y/o metodologías corporativas.
- Se coordinó con las diferentes áreas para incorporar dentro de los procedimientos por actualizar actividades o controles que ayuden a robustecer los procesos relacionados con las reglas de actuación y conducta.
- Se realizó la actualización de políticas, procedimientos, planes que aseguren el cumplimiento de los códigos internos de conducta y los estándares de buenas prácticas y conflictos de interés, además del Manual de Políticas para la administración integral de Riesgo de Popular Valores, y Manual de Políticas para la distribución de los productos bursátiles de acuerdo al Perfil de Riesgo, permitiendo contar con un marco normativo robusto que contemple los objetivos definidos por la junta directiva, el nivel del apetito al riesgo, y la capacidad de riesgo de la entidad para enfrentar situaciones de tensión en el mercado.
- Se realizaron análisis de riesgo para los contratos que la entidad mantiene con terceros, estudios técnicos sobre la valoración de apertura de relaciones comerciales entre Popular Valores y casas de bolsa internacional, análisis de riesgo a propuestas de nuevos negocios y estrategias, dotando a la Administración y Junta Directiva de insumos relevantes para la toma de decisiones.
- Se apoyó a compañeros de diferentes áreas de la institución en la preparación de información que sirve de insumo para diversas actividades, tales como: histórico de precios, revisión de políticas de inversión, y otros tipos de consultas.

## **10.2 Popular Sociedad Fondos de Inversión**

Según el Reglamento de Gestión de Riesgos, “Las entidades deben contar con políticas y procedimientos que les permitan identificar, medir, controlar y divulgar los riesgos a los que se exponen los participantes del mercado, con el fin de generar una cultura de administración de riesgos y prácticas efectivas, de forma que en todos los niveles de la organización, la toma de decisiones se fundamente técnicamente y se incluyan análisis de riesgos y beneficios esperados”, esto mediante una unidad especializada, la cual debe existir dentro de la estructura organizacional de la Entidad y bajo el nombre de Unidad de Riesgo.

En este sentido, le compete a dicha unidad identificar, medir, controlar y divulgar los riesgos, en este caso específico a los que se ve expuesta POPULAR SAFI y cada uno de los fondos administrados, siendo igualmente responsabilidad de esta, revisar al menos una vez al año las políticas y procedimientos planteados para la Gestión Integral de Riesgos.

Considerando lo anterior, el marco rector de la gestión de riesgo en POPULAR SAFI se supedita a la siguiente documentación:

### **NORMATIVA EXTERNA**

- ❖ Reglamento de Gestión de Riesgos (SUGEVAL)
- ❖ SGV-A-166. Instrucciones para el Reglamento de Gestión de Riesgos (SUGEVAL)
- ❖ Acuerdo SUGEF 16-16: Reglamento sobre Gobierno Corporativo (SUGEF)
- ❖ Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI) -D-3-2005-CO-DFOE – Contraloría General de la República

### **NORMATIVA INTERNA**

- ❖ Manual de Políticas de Administración Integral de Riesgo de POPULAR SAFI.
- ❖ Manual de políticas de administración de la cartera de recursos propios del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal
- ❖ Instructivo de Trabajo Gestión Operativa-Administrativa de la Unidad de Riesgo.
- ❖ Procedimiento Ejecución del plazo máximo para reembolso de participaciones según normativa aplicable a fondos financieros, ante contingencias de liquidez.
- ❖ Procedimiento Revisión de Mapas de Riesgo de POPULAR SAFI.
- ❖ Perfil de Riesgo de POPULAR SAFI.
- ❖ Plan de Continuidad de las Operaciones de Liquidez (PCOL)
- ❖ Reglamento de Comités y Comisiones del BPDC (Sección IV, artículo 25 - Comité Corporativo de Riesgo).

Asimismo, es importante mencionar que en cumplimiento de la normativa y por el tipo de producto que comercializa la Entidad, los riesgos básicos a los que se da gestión en POPULAR SAFI son:

#### **A. Riesgos de la Cartera de Recursos Propios**

Se da seguimiento a las siguientes variables:

- Suficiencia Patrimonial
- Nivel de Endeudamiento.

- Riesgo de Mercado: comportamiento del VaR
- Composición de la cartera
- Perfil de Riesgo

## B. Riesgos Fondos Financieros

Se da seguimiento a las siguientes variables:

- Riesgo de Contraparte: Ranking de Puestos de Bolsa (Metodología Conglomerada)
- Riesgo de Liquidez: Coeficiente de Liquidez / Concentración por Inversionista / Riesgo Intragrupo / Duración –Plazo Promedio Inversión (PPI)

## C. Riesgos Fondos Inmobiliarios

Se da seguimiento a las siguientes variables:

- Morosidad.
- Ocupación
- Concentración por Inmueble / Inquilino / Sector
- Gestión de Recolocación de Inmuebles
- Proyección de salida de inquilinos
- Riesgo de Siniestros
- Riesgo referido a revaloración de inmuebles

## D. Riesgos Operativos (incluye al Riesgo Legal, Riesgo de Tecnologías Información, Riesgo Estratégico y Riesgo Reputacional).

Se cuenta con las herramientas Mapas de Riesgo y Matrices de Base de Datos de Riesgo Operativo, por área funcional de POPULAR SAFI (Apoyo Equipo SEVRI). En el caso de la primera de ellas se actualiza con una periodicidad al menos semestral (se detallan todos los eventos de riesgos que se pueden presentar sin que necesariamente se hayan presentado); mientras que la segunda se completa de forma mensual, detallándose los eventos materializados. El resultado de la valoración de los Mapas de Riesgo se presenta como punto aparte a nivel de Comité Corporativo de Riesgo, mientras que el detalle de eventos materializados a nivel de informe mensual.

En cuanto a la gestión del Riesgo Legal parte del Riesgo Operativo, en POPULAR SAFI, se realiza de la siguiente forma:

- ✓ Mapas de Riesgo y Matriz de Base de Datos de Riesgo Operativo del área Legal.
- ✓ Cumplimiento Normativo: Informes de Cumplimiento Normativo, Reporte de Incumplimientos Normativos (cuando corresponda), boletines.
- ✓ Seguimiento Litigios de POPULAR SAFI por parte de la Dirección Jurídica BPDC.
- ✓ Seguimiento Litigios SAFI, referido a casos de fondos inmobiliarios (Área Legal POPULAR SAFI).
- ✓ Seguimiento de leyes, decretos, reglamentos directrices y circulares que emita la Asamblea Legislativa, el Poder Ejecutivo, el Banco Central, SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, entre otros; que tienen o pueden tener relevancia para el Conglomerado; según el reporte de la Dirección Jurídica BPDC.

En cuanto al riesgo reputacional, la administración de este riesgo se da mediante el seguimiento de notas, comentarios y comunicados, que se dan en diversos medios, a través de la Unidad de Comunicación Corporativa del Banco Popular y de Desarrollo Comunal, quien igualmente colabora en los comunicados formales que se emitirían como respuesta. Adicionalmente, el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, cuenta con un Código de Conducta, el cual es de conocimiento de todo el personal, siendo incluso evaluado anualmente. También dicho riesgo se gestiona mediante las herramientas aplicadas para la Gestión de Riesgo Operativo, donde se puede reportar la materialización de eventos de riesgos que tengan una incidencia reputacional, a fin de tomar las acciones correctivas correspondientes.

## GENERALIDADES

El resultado de las diferentes metodologías implementadas y seguimiento de indicadores antes indicados se detalla a nivel de los Informes Mensuales de Riesgo, los cuales se presentan a Comité Corporativo de Riesgo, Junta Directiva y Comité de Inversiones, con las recomendaciones que aplique en caso de ser necesario.

Igualmente, a nivel del Informe de Riesgo se detallan otros aspectos como:

- Cumplimiento de Política de Inversión por fondo y de Recursos Propios
- Cantidad de Inversionistas
- Nivel de Endeudamiento
- Continuidad del Negocio (cuando corresponde)

## OTRAS LABORES

Así mismo y con el objetivo de lograr una efectiva gestión integral de riesgos, se realizaron también las siguientes labores:

ACTIVIDAD	PERÍODO
- Informe Mensuales de Riesgo	Mensual
- Realización de Pruebas de Estrés asociadas a riesgos en Fondos Financieros	Semestral
-Realización de Pruebas de Estrés asociadas a riesgos en Fondos No Financieros	Semestral
-Realización de Pruebas de Estrés asociadas a Suficiencia Patrimonial	Anual
-Actualización del Plan Contingente de las Operaciones de Liquidez (PCOL)	Anual
-Revisión del borrador del Informe de Calificación de Riesgo de los Fondos de Inversión y realización de observaciones a la Calificadora de Riesgo	Semestral
- Plan Anual de Trabajo 2020, ejecución y seguimiento	Anual/ Trimestral
- Plan de Capacitación Anual, ejecución y seguimiento	Anual
- Seguimiento / pruebas del Proyecto de Modernización del Sistema de Fondos de Inversión de POPULAR SAFI – Módulo de Riesgo	Mensual

ACTIVIDAD	PERÍODO
-Conciliación de traslado de fondos a ASEPVAL/Elaboración oficio/Remisión BPDC	Trimestral
- Revisión de umbrales de riesgo del VaR para la cartera de Recursos Propios	Anual
- Revisión y aplicación de la Matriz de Cumplimiento Normativo	Anual
- Desarrollo y aplicación de la Evaluación Anual de Riesgo al personal	Anual
- Actualización de Políticas/Procedimientos/Instructivos de Trabajo	Anual
- Desarrollo Metodología de Riesgo Entidad (en cumplimiento del artículo 3 de la normativa para el cumplimiento de la Ley 8204 "Ley 7786 con sus reformas") y seguimiento	Anual
- Revisión y aplicación de la Matriz de Cumplimiento Normativo	Anual
- Seguimiento y atención de recomendaciones de Entes Externos	Trimestral
- Seguimiento y ejecución de análisis varios referidos a Riesgo	Mensual

## RESUMEN

En la sesión ordinaria n°528-2020, de la Junta Directiva de POPULAR SAFI, celebrada el 07 de febrero de 2020, se acordó: "Dar por conocido el Plan de Trabajo de la Unidad de Riesgo de Popular SAFI correspondiente al 2020", según acuerdo JDSAFI-528-Acd-069-2020-Art-12, el cual se componía de diez categorías, con actividades específicas cada una y determinados pesos, de acuerdo a su importancia relativa; determinándose que al cierre del año 2020, se alcanzó un porcentaje de cumplimiento satisfactorio y superior al 90%.

Todos los temas relevantes fueron tratados con el suficiente detalle a nivel del Comité Corporativo de Riesgo.

Se logró finalizar con la implementación de los requerimientos previamente solicitados por la Unidad de Riesgos al área de Tecnología de Información, para el Módulo de Riesgo, contándose a hoy día con el Manual de Usuario y estándose en el período de pruebas finales para ejecutar el paralelo.

### 10.3 Popular Seguros

#### Gestión de Riesgos en Popular Seguros, a diciembre 2020

Como parte de la Gestión de Riesgos en Popular Seguros durante el año 2020, a continuación, se detallan las acciones más relevantes:

##### 1. Seguimiento a indicadores

Con una periodicidad diaria, durante el año 2020 se les dio seguimiento a los indicadores de los riesgos más significativos y de mayor exposición dentro de las actividades de Popular Seguros, a saber:

- Índice de Cobertura de Liquidez.



- Indicadores de Crédito: Diversificación de cartera y políticas de inversión.
- Indicadores de Mercado: Índice de precios e Índice de tasas de interés.
- Indicador de Riesgo Operativo.
- Índice de Suficiencia Patrimonial.
- Perfil de Riesgo Global.

Los resultados de dicho seguimiento están sustentados en las matrices del Perfil de Riesgo que se calculan mensualmente, como parte de los insumos para elaborar los informes mensuales de riesgo, que a su vez son remitidos al Comité Corporativo de Riesgo y a la Junta Directiva de Popular Seguros.

## 2. Estudios específicos

Se atendieron diversas solicitudes de las áreas de Popular Seguros para la realización de los siguientes estudios específicos de riesgos, a saber: riesgos operativos en su evolución de Agencia a Corredora estudio de riesgos del contrato para servicios de desarrollo, implementación y mantenimientos adaptativos y evolutivos de software; riesgos de seguridad física; riesgos de nómina; riesgos de la comercialización del seguro autoexpedible Salud Ahora; riesgos del proceso de nombramientos y ascensos; para la contratación de un estudio integral para la determinación de un mapa de procesos de la Correduría; para la contratación de la precalificación de proveedores para el sistema de Correduría (CORE); para la contratación de servicios profesionales varios para la automatización y gestión integral de los procesos; para la contratación de servicios profesionales de dirección de proyectos para la automatización y gestión integral de los procesos; para la aplicación y uso del formulario Conozca a su Cliente Digital; valoración del ISP frente al nuevo Modelo de Negocio de Popular Seguros como Correduría; identificación y valoración de riesgos de teletrabajo, con enfoque en Tecnología de Información y Recursos Humanos; valoración de las Aseguradoras, establecimiento de la política de Materialidad, entre otros.

## 3. Revisión y ajuste de indicadores

En dicho periodo 2020 se realizó una actualización de los indicadores de los perfiles de riesgo de precio y se aprobó el cálculo del Índice de Suficiencia Patrimonial (ISP) de la Correduría de la siguiente manera:

- a) estableciendo el Capital Regulatorio que según lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 21-16 Reglamento sobre Suficiencia Patrimonial de Grupos y Conglomerados Financieros, el regulador definió un porcentaje de 20% de los activos totales que administra la Corredora excluyendo las deducciones correspondientes para el cálculo del Capital Base.
- b) determinando el Capital Base según lo dispuesto en el acuerdo SUGESE 02-13 Reglamento sobre la Solvencia de Entidades de Seguros y Reaseguros.

## 4. Cultura de Riesgo

A mediados del periodo se realizó una capacitación de riesgo por la plataforma de Teams, dirigida a las diferentes jefaturas de Popular Seguros y su personal asistente, basada en el tema “Metodología de Riesgos de Contratos con Proveedores del Conglomerado Financiero Banco Popular, aplicada a Popular Seguros”.

En coordinación con la Dirección Corporativa de Riesgo, se promovió también la participación de todo el personal de Popular Seguros, al aprovechamiento del Curso Virtual de Gestión de Riesgo. Dicho curso contó con una prueba, la cual tuvo un 100% de participación de los funcionarios en el marco de la Cultura de Riesgo a nivel Conglomerado.

## **5. Actualización de los planes de continuidad de las operaciones y del negocio**

Se trabajó en conjunto con el Área Administrativa Financiera y el Área de Tecnología de Información de Popular Seguros, el Área de Continuidad del Negocio del Banco Popular y con el asesor externo de la empresa GBM, en la revisión y actualización del Plan de Continuidad de las Operaciones de Liquidez y del Plan de Continuidad del Negocio para la Correduría.

## **6. Logros obtenidos de la gestión de riesgos**

Conforme a la metodología definida para la calificación global, el Perfil de Riesgo promedio del año 2020 para Popular Seguros fue de “Riesgo Bajo”, misma que se encuentra dentro del apetito de riesgo aprobado por la Junta Directiva de Popular Seguros.

### **10.4 Popular Pensiones**

#### **Gestión de Riesgos en Popular Pensiones, a diciembre 2020**

Como es de conocimiento la línea de negocio de la industria de pensiones se relaciona con la administración de los recursos con la finalidad de generar en el futuro pensiones que logren un adecuado equilibrio entre rentabilidad y riesgos asumidos, por lo que se perfilará a través de una serie de indicadores con límite o capacidad y nivel de tolerancia o alertas aceptables para cada fondo en función de su estrategia definida considerando una evaluación de forma transversal.

Como parte de la Gestión de Riesgos en Popular Pensiones durante el año 2019, a continuación, se detallan las acciones de mitigación y control implementadas para gestionar los riesgos y los logros obtenidos de dicha gestión.

#### **Principales tipos de riesgos administrados**

Los riesgos identificados en el perfil de riesgo de Popular Pensiones OPC, se estructuran en la siguiente manera: riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo de tasa de interés, riesgo tipo de cambio y riesgo de liquidez de instrumentos y finalmente el riesgo operacional considerando lo siguiente:

- ✓ Riesgo de crédito: Estimación del valor en riesgo de crédito, que indica sobre posibles pérdidas en el portafolio debido a eventos relacionados con cambios en la calificación crediticia de los emisores.
- ✓ Riesgo de mercado: Estimación de la pérdida máxima en un horizonte de 21 días debido al cambio en la valoración de los activos, medido por la metodología de simulación histórica.
- ✓ Riesgo de tasas de interés: Estimación a través del indicador de duración modificada sobre los impactos que podría causar un aumento o disminución del nivel de tasas de interés.

- ✓ Riesgo de tipo de cambio: Nivel de dolarización de la cartera, como indicador del riesgo cambiario que asume el administrador al concentrar mayor o menor porcentaje de inversiones en moneda extranjera.
- ✓ Riesgo de liquidez de los instrumentos: Indicador que mide apertura o cierre de las brechas entre ofertas de compra y venta de los instrumentos en cartera, y lo compara en un horizonte móvil de seis meses, concluyendo que la liquidez mejora con un resultado menor a 1, y lo contrario si el indicador se sitúa por encima de 1.
- ✓ Riesgo de liquidez de los fondos: Para fondos que deben hacer frente a obligaciones con sus afiliados, se calcula el porcentaje mínimo de disponibilidades que deben mantener, con respecto al valor activo neto.
- ✓ Riesgo operativo: Se considera al 0,25% del activo neto del fondo administrado

La importancia del consumo de capital radica en que el mismo se combina con el impacto que vaya a tener cada uno de los riesgos del segundo nivel y la calidad de la gestión que se está realizando en cada uno de ellos, por lo tanto, es de suma importancia que este consumo de capital esté acorde ante la materialización de alguno de estos riesgos, y por ende se tenga la solidez necesaria para soportarlo.

En relación con los niveles de riesgo, se valoran considerando que para el apetito será el nivel de riesgo que se quiere aceptar, con respecto a la tolerancia será la desviación respecto al apetito y finalmente la capacidad que será el nivel máximo de riesgo que se puede soportar cada fondo administrado. A continuación, se presenta, a manera de ejemplo, el perfil de riesgo para el Fondo ROPC de Popular Pensiones, donde se aprecian los límites vigentes al cierre del año 2020.

ROPC					
Riesgo	Valor	Límites			Puntuación
		Apetito	Tolerancia	Capacidad	
<b>Crédito</b>	XX	1,78%	4,79%	7,79%	1
<b>Tipo de Cambio</b>	XX	54,00%	56,00%	58,00%	1
<b>Tasa de Interés</b>	XX	4,05%	5,06%	6,75%	1
<b>Mercado</b>	XX	4,84%	4,98%	5,39%	1
<b>Liquidez (Instrumentos)</b>	XX	1,00%	1,50%	2,00%	1
<b>Liquidez (Fondo)</b>	XX	0,22%	0,19%	0,17%	1
<b>Operativo</b>	XX	0,25%	0,40%	0,50%	1

Durante el año 2020 se realizó una revisión a las metodologías empleadas para dar seguimiento a los riesgos de crédito, liquidez de los instrumentos y liquidez de los fondos, así como las respectivas declaraciones de apetito, ajustando así los límites de apetito, tolerancia y capacidad para los fondos administrados, esto en concordancia con las estrategias de inversión definidas para el año.

En forma similar, se realizó la revisión del marco de gestión de riesgos para el portafolio internacional, mediante la cual se valoró la idoneidad de los límites definidos para algunas variables de importancia en dicha gestión, como lo son la concentración por moneda, el porcentaje máximo de cartera

internacional y la declaración de apetito para los indicadores de valor en riesgo y volatilidad de dicha cartera, indicadores que son de seguimiento mensual.

A partir de dichas revisiones, se procesan las carteras de los fondos administrados con la finalidad de generar indicadores que presentan la situación de cada cartera, en lo relacionado a los riesgos financieros a los que se expone cada una. Dicha información es empleada en el análisis y en la construcción de un informe mensual de riesgos, a través del cual, la Dirección Corporativa de Riesgo informa a Popular Pensiones sobre el aumento o disminución de los riesgos analizados durante el mes en estudio, generando discusión en torno a factores internos y externos a los fondos, que han incidido positiva o negativamente en las valoraciones de los indicadores de riesgo.

## **Valoraciones de Riesgo Operativo**

Popular Pensiones cuenta con un Manual de Administración Integral de Riesgo en donde se definen políticas para la gestión del Riesgo Operativo, las mismas son revisadas y actualizadas por la Dirección Corporativa de Riesgo, las cuales son de conocimiento al Comité de Riesgos y son debidamente aprobadas por la Junta Directiva.

La Dirección Corporativa de Riesgo cuenta con una Metodología de Riesgo Operativo la cual permite identificar, valorar, administrar, revisar, documentar y revelar los riesgos operativos a los que está expuesto la entidad. Dicha metodología se encuentra incorporada dentro del Manual de Administración Integral de Riesgo, la cual es revisada y actualizada, misma es de conocimiento del Comité de Riesgos y cuenta con la aprobación de la Junta Directiva.

Para dichos riesgos operativos se realizan talleres de riesgo con los dueños de los procesos donde identifican los riesgos, las principales debilidades, se cuantifican en su probabilidad e impacto, resultando así un nivel de riesgo, para luego definir acciones de mitigación según corresponda. En el año 2020 se realizaron dichos talleres para los procesos relevantes de Legitimación de Capitales y Financiamiento Terrorismo, Recursos Humanos, Procesos de Tecnologías Información, Comunicación y Mercadeo, Salud Ocupacional, Contraparte técnica de riesgo, Gestión Privada de Clientes, Retención y Servicio al Cliente y Operaciones.

A dichos riesgos se les brinda seguimiento de forma mensual, en función de que los planes de acción propuestos puedan mitigar las debilidades halladas y así disminuya su nivel de riesgo. Por otro lado, se definen indicadores de riesgo, así como el registro de eventos de pérdidas por parte de las dependencias.

Adicionalmente, se utiliza la herramienta automatizada de riesgo operativo, la cual permite contar con una base de datos de los riesgos operativos del Conglomerado, que consolida los riesgos valorados, el registro de eventos de pérdidas, además permite el seguimiento adecuado de los planes de mitigación de los riesgos que ejecutan las distintas dependencias.

Se realiza un monitoreo permanente, se reportan resultados y desviaciones del riesgo operativo de forma periódica a la Junta Directiva.

Se cuenta con plan de cultura de riesgo a nivel conglomeral, en donde se realiza sensibilización del personal en temas de gestión de riesgos, en donde se reitera en la conciencia e importancia de la gestión de riesgos asociados a las actividades que se realizan y en la relevancia de la implementación de los planes de mitigación asociados para así disminuir los niveles de riesgo.

### **Logros obtenidos de la gestión de riesgos**

Tanto para la cartera de recursos propios de Popular Pensiones, como para el resto de los fondos administrados con aportes de patronos y trabajadores, se logró durante el año, mantener los riesgos controlados y se evitó la exposición a riesgos que pudiesen haberse materializado durante el período.

Asimismo, es importante indicar que los niveles de retorno obtenido por las carteras compensaron los riesgos a los que estuvieron expuestas.