

# Informe Anual de Riesgo del 2023



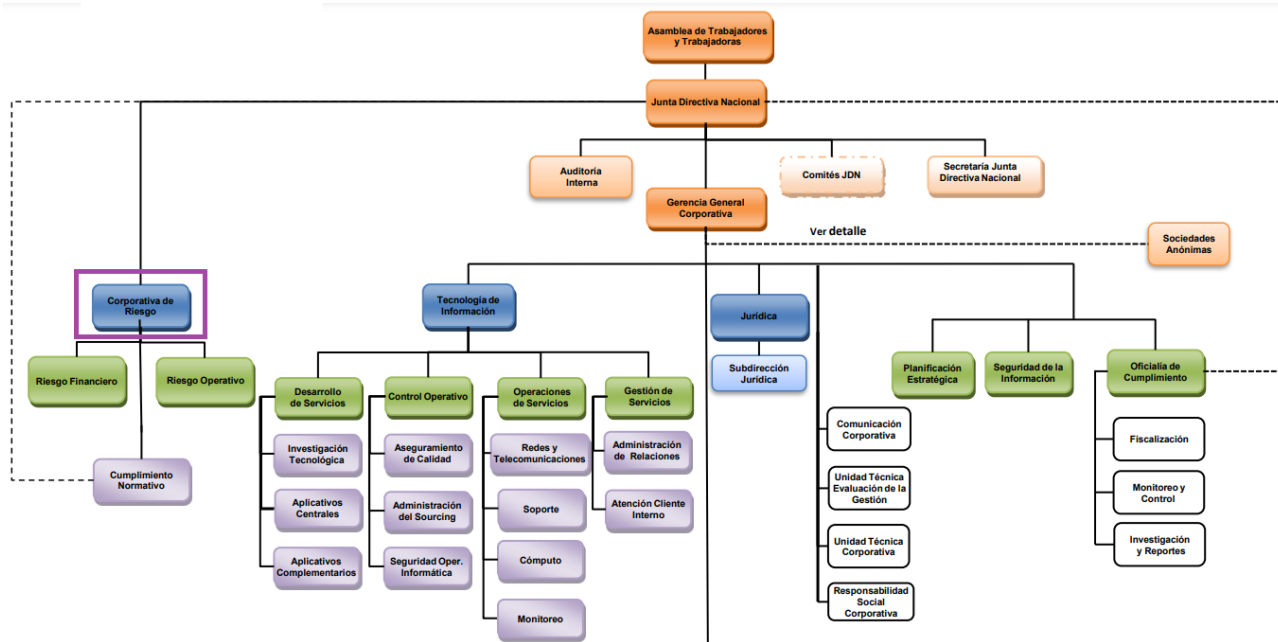
## Contenido

I.	Estructura Organizacional.....	4
II.	Principales riesgos asumidos por las actividades del Banco.....	4
1.	Riesgo de Crédito.....	4
1.1	Políticas de Riesgo de Crédito.....	5
1.2	Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión.....	5
1.3	Gestión del Riesgo de Crédito de la Cartera de Préstamos.....	6
1.4	Acciones realizadas para mitigación del riesgo de crédito:.....	6
1.5	Proyectos Asociados a Riesgo de Crédito.....	7
2.	Riesgo de Mercado.....	7
2.1	Riesgo de tasas de interés.....	7
2.2	Riesgo de precio (orientado a inversiones).....	8
2.3	Riesgo de Tipo de Cambio.....	9
3.	Riesgo de Liquidez.....	11
3.1	Metodología para la gestión del Riesgo de Liquidez.....	11
3.2	Gestión del Riesgo de Liquidez.....	13
3.3	Perspectivas de liquidez y financiación.....	13
3.4	Logros obtenidos en gestión de riesgo de liquidez.....	14
4.	Riesgo Operativo.....	14
4.1	Descripción y metodología.....	14
4.2	Acciones de mitigación y control implementados.....	18
4.3	Indicadores de gestión de Riesgo Tecnológico del Banco Popular.....	19
4.4	Logros Obtenidos en la gestión.....	21
5.	Riesgo Reputacional.....	26
5.1	Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión.....	26
5.2	Acciones de mitigación y control implementados.....	26
5.3	Logros obtenidos en la Gestión.....	27
6.	Riesgo Estratégico.....	27

6.1	Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión .....	28
6.2	Acciones de mitigación y control implementados .....	29
6.3	Logros obtenidos en la Gestión.....	29
7.	Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo .....	29
7.1	Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión .....	30
7.2	Acciones de mitigación y control implementados .....	30
7.3	Logros obtenidos en la Gestión.....	30
8.	Riesgo Ambiental, Social y de Gobernanza.....	31
8.1	Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión .....	32
8.2	Acciones de mitigación y control implementados .....	33
8.3	Logros obtenidos en la Gestión.....	33
9.	Cumplimiento Normativo .....	34
9.1	Definición de riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio.....	34
9.2	Marco Normativo .....	34
9.3	Estructura del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio .....	35
9.4	Descripción de la metodología propuesta para la gestión .....	36
9.5	Acciones de mitigación y control implementados .....	36
9.6	Logros obtenidos en la gestión .....	38
9.7	Resultado de indicadores de cumplimiento normativo.....	39
10.	Riesgos de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad del Negocio.....	39
10.1	Descripción y metodología.....	39
10.2	Acciones de mitigación y control implementados .....	41
10.3	Logros Obtenidos en la gestión.....	41
11.	Sociedades Anónimas.....	42
11.1	Popular Valores .....	42
11.2	Popular Sociedad Fondos de Inversión .....	49
11.3	Popular Seguros .....	54
11.4	Popular Pensiones.....	62

## 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 las guías generales de lineamientos y de 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.

## **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.

---

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

### **1.3 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 línea de negocios
3. Backtesting
4. Tasas de recuperación por línea de negocios
5. Pérdidas esperadas por línea de negocios
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 al sector energía y telecomunicaciones
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. Desarrollo de políticas para crédito en personas con sobreendeudamiento
18. Desarrollo de modelos para el seguimiento de las cancelaciones anticipadas
19. Scoring por actividad económica
20. Evaluación de clientes del Sector Público
21. Deterioro por riesgo de crédito de la cartera de inversiones

### **1.4 Acciones realizadas para mitigación del riesgo de crédito:**

Entre las principales acciones de mitigación durante el año 2023, relacionados con el riesgo crediticio, destacan los siguientes:

- Diseño de metodología para análisis de capacidad de pago de clientes que pertenecen a una empresa o asociación dinamizadora de la Economía Social Solidaria.
- Diseño de metodología de Rating para Banca de Segundo Piso para entidades supervisadas y no supervisadas.
- Diseño de mejoras de los indicadores del perfil de riesgo para la cartera del Sistema de Banca para el Desarrollo.
- Actualización de la metodología del cálculo de estimaciones de Fondos Especiales y revisión el indicador de suficiencia patrimonial que mide la rentabilidad del Fondo.
- Seguimiento en la aplicación en paralelo del Acuerdo CONASSIF 14-21 REGLAMENTO SOBRE CÁLCULO DE ESTIMACIONES CREDITICIAS, tanto del desarrollo tecnológico de los sistemas, así como también de reportes que se remiten al Supervisor.
- Se ejecutó el proceso de la contratación para el “Diseño e implementación de la Metodología de Pérdida Esperada bajo Enfoque NIIF 9 para cartera de crédito”

- Se analizaron los posibles efectos macroeconómicos del fenómeno climático del Niño que podrían impactar en la cartera de crédito, principalmente en la producción agropecuaria y energética.
- Implementación de ajustes en la normativa interna para el cumplimiento del Título III, Riesgo de Crédito, de conformidad con la normativa SUGEF 2-10, Reglamento sobre administración integral de riesgos.
- Se brinda acompañamiento y asesoría en la construcción de la estrategia de transformación de la Banca Social, con el fin de atender sectores económicos vulnerables con un pliego de productos y servicios con un enfoque basado en riesgos.

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

- 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.
- Se adjudicó a la empresa KPMG S, A para el desarrollo de metodologías de riesgo de crédito basadas en NIIF 9, cuyo desarrollo inicia en el período 2024.

## **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 2-10, 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.

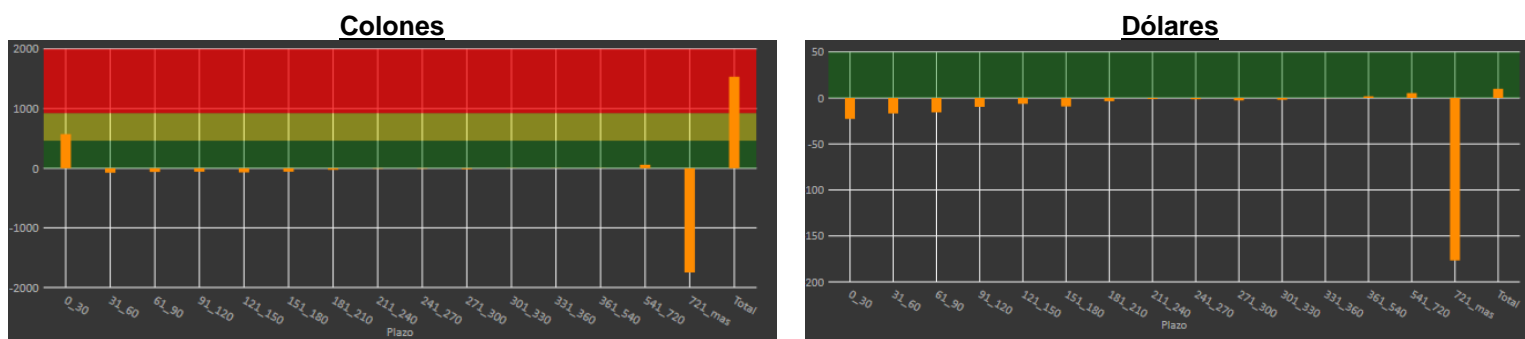
### **2.1 Riesgo de tasas de interés**

El riesgo estructural de tasas de interés responde a lo señalado en el Acuerdo SUGEF 2-10, 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 del año 2023 mostró un proceso de ajuste al alza en tasas de interés en el primer trimestre del año y posteriormente un proceso de flexibilización de la tasa de política monetaria por parte del BCCR, que generó a partir de segundo semestre del año un proceso de reversión a la baja en las tasas de interés de mercado, lo anterior generó un proceso de reducción en el nivel de ingresos financieros en la cartera referenciada, que se compensa con la reducción de los costos financieros conforme se renueva la captación a plazo en la entidad, por la estructura de brechas actual, esto generó algunas presiones en el margen, aunque se espera que este efecto tienda a estabilizarse dado el proceso natural de renovación de la captación y el efecto compensado que genera también, la cartera no referenciada. En cuanto a inversiones, la reducción en las tasas de interés genera revalorización en las mismas, lo cual puede generar espacios de materialización de ganancias de capital, aunque debe re-balancearse con el rendimiento esperado del portafolio.

Con el contexto anterior para el 2024 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. Así como readecuar la estructura de tasas al consumo de capital planteado por el regulador

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

## 2.2 Riesgo de precio (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) VaR y CvaR totales y marginales de los portafolios
- b) Portafolios experimentales
- c) Backtesting y stress testing.
- d) Análisis de Emisores.
- e) Segmentación de portafolios según objetivo de inversión.



- f) Índice de Calidad de los Emisores.
- g) Ranking de Sociedades de Fondos de Inversión,
- h) Límites de concentración por emisor, producto, moneda.
- i) Límites en nivel de exposición de capital.
- 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.

### **2.3 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 2-10 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 Corporativa de Riesgo. 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, la cual tolera puede variar hasta un punto porcentual hacia arriba y tres puntos porcentuales hacia abajo de la razón aprobada.

A lo largo del año 2023, el mercado cambiario registró una alta disponibilidad de dólares, lo cual generó un proceso de apreciación de la moneda cercana al 12,37% consecuente, entre otros, con la recuperación de la industria de turismo receptivo, la evolución de las exportaciones y la inversión directa.

Cabe indicar que, al Banco mantener un balance con una inmunización natural dado que el apetito de la institución es de una Posición en Moneda Extranjera igual al 0%, los efectos en resultados por diferencial cambiario fueron poco relevantes.

A pesar de lo anterior, la División de Riesgo Financiero monitoreará 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 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.

La exposición a este tipo de riesgo se deriva de las actividades de fondeo (liquidez pasiva), así como de las actividades de compra y venta de inversiones (libro de tesorería) (liquidez activa). Las exposiciones de fondeo se presentan por descalces entre los activos y pasivos establecidas contractualmente, así como de las obligaciones contingentes fuera de balance. Esos descalces pueden derivar de la incapacidad por parte del Banco de levantar los recursos necesarios para hacer frente a sus obligaciones.

#### 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 las normativas de SUGEF 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
- **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.

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.

Para finales del año 2022 el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero dispuso a consulta propuesta para modificación al Acuerdo Sugef 17-13, en el cual se incluye un nuevo capítulo que incorpora la normativa del Indicador de Financiamiento Neto Estable, según calendario entra en vigencia para el tercer trimestre del año 2024.

A pesar de esto, como sana práctica el Banco había implementado y automatizado estos indicadores (brechas de liquidez y NSFR), 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**

Para la gestión de liquidez 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.

### **3.4 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, aunque algunos si registraron dada la moderación de la liquidez niveles en tolerancia.

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 mejorar la composición de su liquidez estructural.

Para el caso del Plan de Contingencia de Liquidez el Banco Popular realiza anualmente una ejercitación donde se realizan observaciones o puntos de mejora, para el mejoramiento continuo y el buen funcionamiento de dicho plan.

Como parte de los esfuerzos realizados para identificar y medir el Riesgo asociado a la interacción de las empresas integrantes del Conglomerado Banco Popular, se desarrolló un análisis enfocado en el Riesgo de Contagio e Intragruppo asociado a la liquidez, dicho análisis se realizó en conjunto con los gestores de riesgo del Conglomerado, de tal forma que los resultados recogen el consenso en cuanto a los factores que podrían incrementar el riesgo de liquidez intragruppo.

Por su parte, el Banco Popular durante el año 2023 ha realizado las revisiones y ajustes correspondientes a los cambios de normativas establecidas por las superintendencias, acatando los ajustes correspondientes.

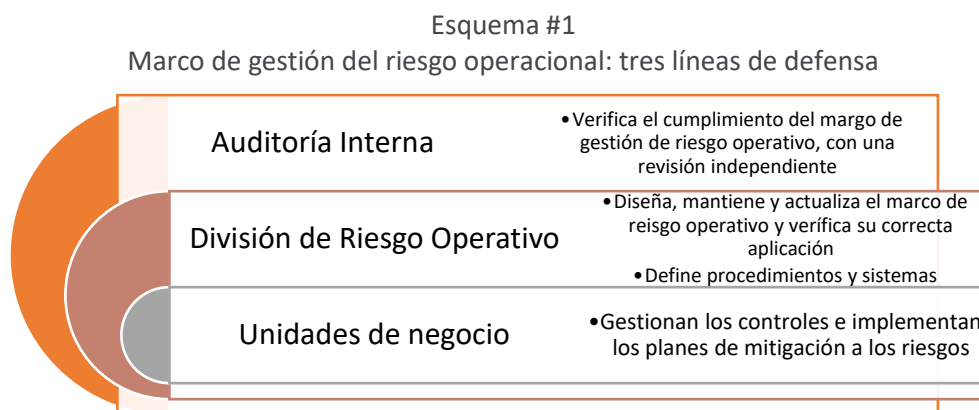
## **4. Riesgo Operativo**

### **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 los procesos de 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 *gobernanza* 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 02-10 Acuerdo de Gestión Integral de Riesgos y alineado con Basilea II, y se remite reporte anual de los mismos a la SUGEF según la normativa anterior. La cuantificación del riesgo operacional se realiza a través del modelo básico de Basilea.

A continuación, se muestran los indicadores del perfil de riesgo operacional correspondiente al mes de diciembre 2023:

**Tabla N° 4.1**  
**Perfil de Riesgo Operativo**

Riesgo Operativo	R Operativo BPDC	R Operativo Pensiones	R Operativo Valores	R Operativo SAFI	R Operativo Seguros
Puntuación	Apetito	Apetito	Apetito	Apetito	Apetito

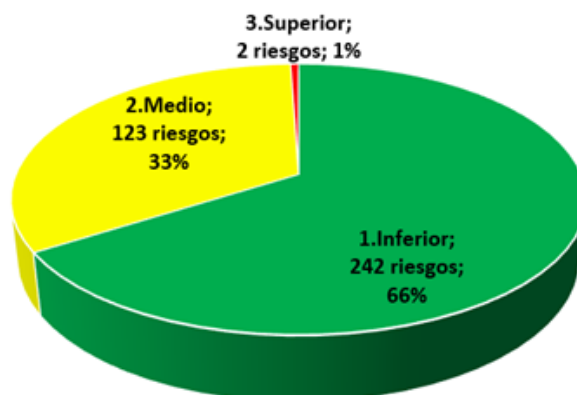
*Fuente: Perfil de riesgo, Interna*

A continuación, se muestran los indicadores a nivel macro que ayuden en el monitoreo a nivel general de la gestión de los riesgos operativos de los procesos del Banco incorporados al sistema OpRisk en la **Empresa Banco Popular** al cierre de diciembre 2023 los cuales se lista a continuación:

**Tabla N° 4.2**  
**Indicadores Operativos**

Nomenclatura	Indicador	Periodo	Niveles de Tolerancia			Valor	Nivel Valor
			Bajo	Medio	Alto		
KPI-Riesgo-02	Perfil de Riesgo Operativo	Mensual	Z<=15%	15% < Z <=18%	Z>18%	13,93%	Bajo
KPI-Riesgo-03	Riesgos que sobrepasan el apetito de riesgo	Mensual	Z<=40%	40% < Z <= 80%	Z>80%	34,06%	Bajo
KPI-Riesgo-04	Planes de mitigación vencidos y desfasados	Mensual	Z<=10%	10% < Z <= 20%	Z>20%	0%	Bajo
KPI-Riesgo-05	Debilidades abiertas	Mensual	Z<=50%	50% < Z <= 75%	Z>75%	39,20%	Bajo
KPI-Riesgo-06	Perfil de Riesgo por Procesos	Mensual	Z<1.5	1.5 <= Z <= 2.30	Z>2.30	1,34	Bajo

**Gráfico N° 4.1**  
**BP: DISTRIBUCIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS**  
**EMPRESA BANCO POPULAR**  
**(Al 31 de diciembre de 2023)**

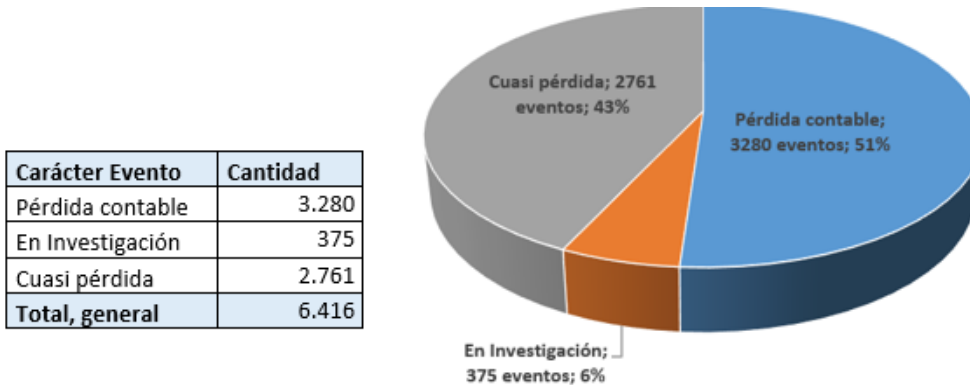




En relación con la normativa SUGEF 02-10, se han registrado 6.416 eventos de riesgos materializados con año de ocurrencia 2023 para el Banco Popular. Los mismos se clasifican en carácter y estado de seguimiento de esta manera:

**Gráfico N° 4.2**

**BP: CLASIFICACIÓN POR CARACTER DE EVENTO CON AÑO OCURRENCIA 2023**

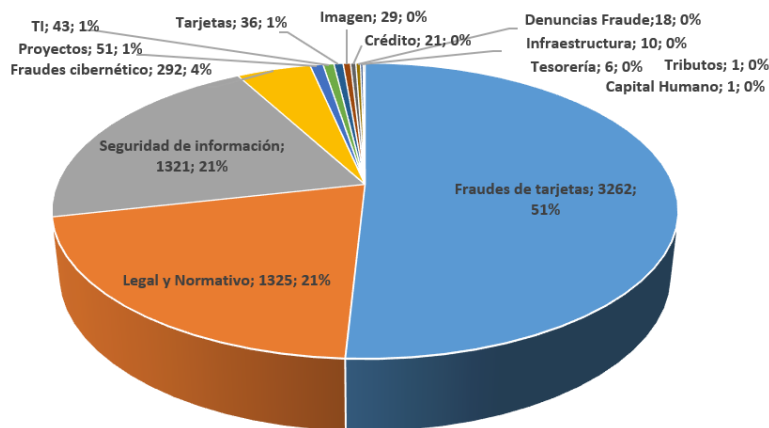


*Fuente: Sistema OpRisk, 18/01/2024*

Para visualizar de forma más sencilla la clasificación 6.416 eventos reportados se deriva el siguiente gráfico de distribución de estos por temas:

**Gráfico N° 4.3**

**BP: DISTRIBUCIÓN DE EVENTOS CON AÑO OCURRENCIA 2023**



*Fuente: Sistema OpRisk, 18/01/2024*

Adicionalmente, se presenta a continuación el perfil de riesgo cualitativo correspondiente al mes de diciembre 2023:

**Tabla N° 4.3**  
**PERFIL DE RIESGO CUALITATIVO**  
**Diciembre 2023**

VARIABLES	VALOR
Perfil de Tipo de Riesgo Estratégico	1,80
Perfil de Tipo de Riesgo Reputacional CFBPDC	1,16
Perfil de Tipo de Riesgo Legal	1,00
Perfil de Tipo de Riesgo de TI	1,33
Perfil de Tipo de Riesgo de Seguridad de Información y Ciberseguridad CFBPDC	1,00
Perfil de Tipo de Riesgo LC/FT/FPADM CFBPDC	1,00

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:

**Tabla N° 4.4**  
**PERFIL DE RIESGO DE PROGRAMAS, PROYECTOS E INICIATIVAS**

Perfil de riesgo: 1.75	Medio
------------------------	-------

#### **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 Indicadores de gestión de Riesgo Tecnológico del Banco Popular

#### Perfil de riesgo de TI

Producto del perfil de riesgo con corte a diciembre 2023, a continuación, se detallan los indicadores que integran el perfil de riesgo de TI, mismo que se calcula trimestralmente, los cuales se listan a continuación:

**Cuadro N° 5**  
**BP: PERFIL DE RIESGOS DE TI**  
**(Al 31 de diciembre de 2023)**

Perfil de Riesgo de TI	1,33	
Caída de sistemas mayores o igual a dos horas	10,00%	2
Planes de mitigación de riesgos de TI vencidos y desfasados	0,00%	1
Perfil de Riesgo por Procesos de TI	1,53	2
Porcentaje de problemas cerrados en el periodo evaluado	100%	1
Porcentaje de las infracciones derivadas por los proveedores de TI	8,99%	1
Cumplimiento de requerimientos de desarrollos de software del negocio	92,4%	1

Fuente de información: Suministrada por las dependencias correspondientes

#### Estado y seguimiento de planes de mitigación de riesgos tecnológicos

La División de Riesgo Operativo utiliza la herramienta OpRisk para realizar el seguimiento de la ejecución de planes de acción aprobados por las dependencias responsables de los procesos tecnológicos. En este caso se muestra un cuadro resumen del estado de cumplimiento de los planes de mitigación los procesos CONASSIF 5-17:

**Cuadro N° 7**

**BP: CANTIDAD DE PLANES DE MITIGACIÓN DE LOS PROCESOS CONASSIF 5-17  
POR ESTADO Y NIVEL DE RIESGO  
(Al 31 de diciembre de 2023)**

Nivel de Riesgo/Planes de Mitigación	En Trámite de aprobación	En Ejecución	Vencidos	Finalizados
<b>Inferior</b>	-	166	-	4
<b>Medio</b>	-	116	-	81
<b>Superior</b>	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	<b>281</b>	-	<b>85</b>

Fuente de Información: Seguimiento interno en OpRisk

Para mayor claridad, a continuación, se presenta un gráfico con la distribución de los planes por estado:

**Gráfico N° 5  
BP: DISTRIBUCIÓN DE ESTADO DE PLANES DE MITIGACIÓN  
DE LOS PROCESOS CONASSIF 5-17 POR ESTADO  
(Al 31 de diciembre de 2023)**



Fuente de Información: OpRisk

De la información anterior, es importante destacar que:

- 77% de los planes de mitigación se encuentran en ejecución en tiempo (es decir 281 planes).
- 23% de los planes de mitigación se han finalizado por completo su ejecución por parte de las dependencias (es decir 85 planes).

#### 4.4 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.

Por otra parte, se ha desarrollado un programa de cultura de riesgo, para todos los funcionarios, así como la capacitación de más de 130 enlaces de riesgos en las distintas dependencias de la institución, con el fin de fortalecer la gestión de riesgo en la primera línea de defensa, como parte de este proceso se realizaron las siguientes capacitaciones:

Durante el año 2023 se realizaron las siguientes capacitaciones:

#	Programa	Fecha	Población
1	Capacitación gestión de riesgos ASG	01-02-2023	Gestores ambientales y sociales de las sociedades del CFBPDC y gestores de riesgos de las sociedades
2	Capacitación de “Cultura de Riesgo” como parte del Segundo Programa Integral de Formación Bancaria (PIFB) 2023.	10-03-2023	Personal de nuevo ingreso y personal del Banco, para cubrir puestos en plataforma.
3	Programa RISK 360 que contiene temas de Riesgo. En el primer trimestre se han realizado 6 sesiones (la última se impartió el 22/03/2023). Cada sesión de 1 hora.	22-03-2023	Personal de Popular Seguros (promedio de 80 participantes)
4	Inducción Cultura de Riesgo para funcionarios nuevo ingreso Popular Pensiones	28-03-2023	Operadora de Popular Pensiones
5	Los Riesgos Operacionales en Risk Management.	12-04-2023	Personal de Popular Seguros
6	Capacitación de “Cultura de Riesgo” como parte del Tercer Programa Integral de Formación Bancaria (PIFB) 2023	17-04-2023	Personal de nuevo ingreso y personal del Banco, para cubrir puestos en plataforma.
7	Los Riesgos Financieros de Popular Seguros.	26-04-2023	Personal de Popular Seguros
8	Capacitación de “Cultura de Riesgo” como parte del Cuarto Programa Integral de Formación Bancaria (PIFB) 2023.	10-05-2023	Personal de nuevo ingreso y personal del Banco, para cubrir puestos en plataforma.

#	Programa	Fecha	Población
9	El Riesgo de Crédito y de Mercado en los Instrumentos Financieros.	10-05-2023	Personal de Popular Seguros
10	Divulgación de la Política de Cumplimiento Normativo a organizaciones sociales.	10-05-2023	Reunión Representantes de la Administración
11	Los Riesgos ASG en Popular Seguros.	24-05-2023	Personal de Popular Seguros
12	Cultura de Riesgo	25-05-2023	Personal de nuevo ingreso Popular Seguros
13	Responsabilidades de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transaccional y otros delitos N 9699	31-05-2023	Jefaturas CFBPDC
14	Nuestra Responsabilidad con la Gestión y Cumplimiento Normativo.	31-05-2023	Jefaturas CFBPDC
15	Fundamentos de la ISO 27001 y la Seguridad de la Información.	07-06-2023	Personal de Popular Seguros
16	Refrescamiento Cumplimiento Ley 9699	13-06-2023	Área Venta de Bienes Adjudicados
17	Alcance Ley 9699 Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transaccional y otros delitos	16-06-2023	Dirección Banca Personas-Convenios
18	Capacitación de “Cultura de Riesgo” como parte del Quinto Programa Integral de Formación Bancaria (PIFB) 2023.	19-06-2023	Personal de nuevo ingreso y personal del Banco, para cubrir puestos en plataforma.
19	Indicador de Suficiencia Patrimonial, conceptos, Alcance de esta y relevancia para el Sistema Financiero y Nuestros Clientes	19-06-2023	Gerencia, Subgerencias y Direcciones del Banco
20	Charla la política de cumplimiento normativo y regulatorio: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuáles normas se deben cumplir en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (CFBPDC)?</li> <li>- ¿Qué establece esta Política?</li> <li>- ¿Cuándo se debe cumplir la Política?</li> <li>- ¿Quiénes deben cumplir la Política de cumplimiento normativo y regulatorio?</li> </ul>	20-06-2023	Personal de nuevo ingreso Popular SAFI

#	Programa	Fecha	Población
	- ¿Cómo se sancionan los incumplimientos a la política? - ¿Cómo la política de cumplimiento normativo y regulatorio contribuye a construir bienestar y esperanza?		
21	Tendencias y retos para el sector asegurador.	21-06-2023	Personal de Popular Seguros
22	Indicador de Suficiencia Patrimonial, conceptos, Alcance de esta y relevancia para el Sistema Financiero y Nuestros Clientes	20-07-2023	Dirección Banca Empresarial
23	La Gestión de Riesgos en Popular Seguros (Riesgos por Incumplimientos Normativos y Regulatorios- Video)	05-07-2023	Personal de Popular Seguros
24	Gestión de reportes de incidentes en Popular Seguros	19-07-2023	Personal de Popular Seguros
25	La importancia de los datos en el sector asegurador	03-08-2023	Personal de Popular Seguros
26	Simulacro Nacional de Evacuación	09-08-2023	Oficinas Comerciales y Administrativas
27	Riesgos de la continuidad del negocio asociados a Popular Seguros	16-08-2023	Personal de Popular Seguros
28	Elementos fundamentales de la gestión de riesgos y normativa aplicable	29-08-2023	Enlaces de riesgo de Popular Pensiones
29	La gestión de riesgos en la estrategia empresarial	30-08-2023	Personal de Popular Seguros
30	Riesgos financieros y estratégicos en el entorno económico	12-09-2023	Enlaces de riesgo de Popular Pensiones
31	Riesgo Reputacional relacionado con Popular Seguros	13-09-2023	Personal de Popular Seguros
32	Seguridad de la Información, Continuidad y Riesgos de Proveedores.	19-09-2023	Enlaces de riesgo de Popular Pensiones
33	Inducción Cultura de Riesgo para funcionarios nuevo ingreso Popular Pensiones	20-09-2023	Personal de nuevo ingreso Popular Pensiones.
34	Capacitación de "Cultura de Riesgo" como parte del Séptimo Programa Integral de Formación Bancaria (PIFB) 2023.	25-09-2023	Personal de nuevo ingreso y personal del Banco, para cubrir puestos en plataforma.

#	Programa	Fecha	Población
35	Riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza y metodología de autoevaluación de riesgos.	26-09-2023	Enlaces de riesgo de Popular Pensiones
36	Capacitación de Riesgo Operativo	28-09-2023 05-10-2023 13-10-2023	Dueños de procesos de TI
37	Tómame un Café con Nosotros y hablemos de Riesgo Operativo	29-09-2023	Todo el CFBPDC
38	Capacitación de Riesgo Operativo	06-10-2023	Dueños de procesos críticos RO
39	Gestión de Riesgo de LC/FT/FPADM en Popular Seguros.	11-10-2023	Popular Seguros
40	Capacitación Anual 2023 Gestión Integral de Riesgos	11-10-2023	Popular Valores
41	Tendencias generales en Riesgo Financiero Bancario	17-10-2023	Jefaturas CFBPDC
42	Gestión de Riesgos de Proyectos en Popular Seguros.	25-10-2023	Popular Seguros
43	Conflictos de Interés	25-10-2023	Popular Valores
44	Gestión del Riesgo – Construyamos Bienestar	31-10-2023	Todo el CFBPDC
45	Las tendencias de la Gestión de Riesgos.	08-11-2023	Popular Seguros
46	Capacitación Cultura de Riesgo	09-11-2023	Fuerzas de Ventas Especializadas
47	Capacitación Cultura de Riesgo	17-11-2023	Fuerzas de Ventas Especializadas
48	Ejercitación Plan de Continuidad de las Operaciones de Liquidez, en un escenario 1,2 y 3	10-11-2023	División Tesorería Corporativa
49	Riesgos PAO	21-11-2023	Directores y sus asistentes
50	Capacitación Cultura de Riesgo	21-11-2023	Fuerzas de Ventas Especializadas
51	Capacitación Cultura de Riesgo	22-11-2023	Fuerzas de Ventas Especializadas

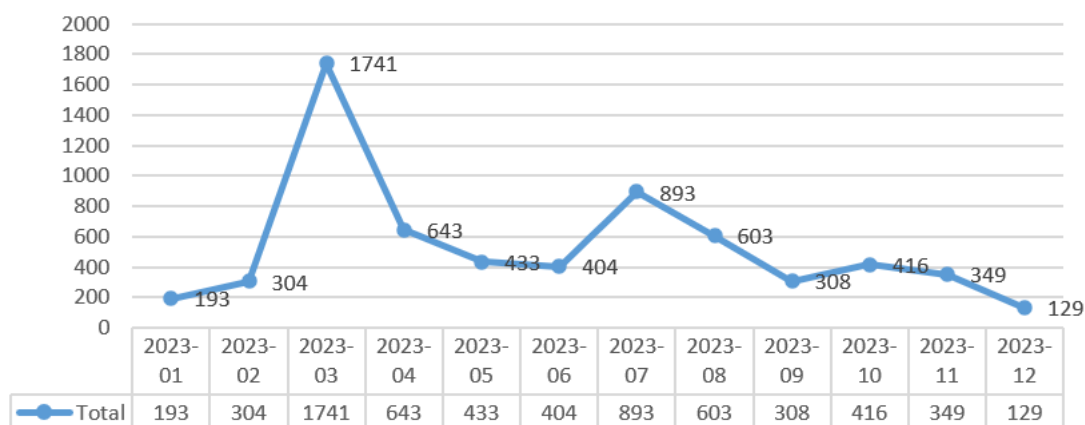


#	Programa	Fecha	Población
52	Inducción Cultura de Riesgo para funcionarios nuevo ingreso Popular Pensiones	22-11-2023	Operadora de Popular Pensiones
53	Ejercitación Virtual del Plan de Continuidad de las Operaciones de Sociedad Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.	23-11-2023	Popular Valores, Puesto de Bolsa
54	Conflictos de Interés	24-11-2023	Popular Valores
55	Riesgo Operativo y Legal	30-11-2023	Popular Pensiones
56	Administración Integral de Riesgos y Gestión de Estudios Especiales de Riesgos.	30-11-2023	Popular Seguros
57	Nuevo reglamento CONASSIF 14-21 "Reglamento sobre cálculo de estimaciones crediticias	07-12-2023	Oficinas Comerciales y personal de apoyo comercial
58	Resumen de conceptos de riesgos. Repaso del Programa RISK 360.	05-12-2023	Popular Seguros
59	Conflictos de Interés	20-12-2023	Popular Valores

Durante el año 2023, se consolidó del proceso de reporte de eventos de pérdida al Regulador, para lo cual se cuenta con una base de datos.

**Gráfico N° 4.4**

**BP: EVENTOS REPORTADOS SEGÚN MES DE OCURRENCIA  
DEL AÑO 2023**



*Fuente: Sistema OpRisk, 18/01/2024*

Se está aplicando la metodología de riesgos socioambientales en la colocación de crédito en un plan piloto para 10 oficinas banca empresarial y corporativo, el cual se extenderá a toda la institución.

## **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.

Se tiene una metodología de gestión de riesgo reputacional, a través de indicadores y que se actualizan trimestralmente para brindar el seguimiento respectivo, alimentando así también el perfil de riesgos del Banco.

### **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 la Unidad 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.

Para los indicadores de riesgo reputacional que sobrepasan el apetito de riesgo se definieron planes de mitigación y se les está brindando seguimiento.

### 5.3 Logros obtenidos en la Gestión

En la metodología se establecieron indicadores que se generan de diferentes factores que componen el perfil de riesgo reputacional generando los siguientes resultados:

Tabla # 5.1  
Perfil Reputacional

VARIABLES	VALOR
<b>Perfil de Tipo de Riesgo Reputacional CFBPDC</b>	<b>1,16</b>
Nivel de satisfacción de los Clientes en los Canales Electrónicos BP	<b>53,00%</b>
Nivel de satisfacción de los Clientes en los Canales Presenciales BP	<b>92,00%</b>
Nivel de satisfacción de los Clientes respecto a la atención de quejas y reclamos BP	<b>56,00%</b>
Caída de Sistemas Tecnológicos Crítico BP	<b>7,69%</b>
Índice de Noticias Negativas en medios de comunicación BP	<b>22,00%</b>
Comentarios en Redes Sociales BP	<b>13,00</b>
Nivel de satisfacción de Clientes que realizaron cancelaciones anticipadas BP	<b>71,00%</b>
Eventos de Fraudes Electrónico BP	<b>\$65 983,52</b>
Eventos de fraude con tarjetas BP	<b>\$50 734,73</b>
Eventos de fraude interno BP	<b>\$65 983,52</b>
Gestión de los riesgos ASG BP	<b>1,18</b>
Perfil de Riesgo Reputacional Popular Pensiones	<b>1,00</b>
Perfil de Riesgo Reputacional Popular Seguros	<b>1,00</b>
Perfil de Riesgo Reputacional Popular Valores	<b>1,00</b>
Perfil de Riesgo Reputacional Popular SAFI	<b>1,00</b>

### 6. Riesgo Estratégico

Los riesgos estratégicos son aquellos 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.

El riesgo estratégico puede materializarse por consecuencia de eventos como:

- Imposibilidad de formular e implementar apropiadamente las estrategias institucionales (visión estratégica).
- Incorrecta priorización organizacional.
- Incapacidad para adaptarse a los cambios en el entorno.

**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. Los objetivos que se persiguen con la gestión del riesgo estratégico son: evaluar el cumplimiento de objetivos estratégicos propuestos (asegurar la entrega de beneficios), examinar que los objetivos estratégicos se cumplen dentro de un apetito de riesgo aceptable (asegurar la optimización de riesgo) y verificar que el uso de recursos se utiliza de manera óptima (asegurar la optimización de recursos).

Al respecto, durante el 2023, se identificaron riesgos estratégicos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Corporativo

A partir de la evaluación de los riesgos según probabilidad e impacto, éstos se priorizan y se formulan los planes de mitigación para aquellos que estén fuera del apetito del riesgo definido a nivel metodológico.

Dada esta situación se identificaron riesgos estratégicos derivados del Plan Estratégico CFBPDC

**Gráfico N° 6.1**  
**DISTRIBUCIÓN DE RIESGOS ESTRÁTEGICOS**  
**(Al 31 diciembre de 2023)**



Todos los riesgos que sobrepasan el apetito de riesgo, tienen definidos planes de mitigación y se encuentra realizando seguimiento de su ejecución de forma periódica.

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

Se realizó un análisis de los riesgos estratégicos y de los planes tácticos de la Estrategia Global en conjunto con los responsables, todos alineados a los objetivos del Plan Estratégico Corporativo.

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**

Se actualizó con éxito el procedimiento y la metodología de gestión de riesgos estratégicos, como parte de la mejora continua y evolutiva, a efectos de que la gestión eficiente de estos riesgos colabore en la adecuada y oportuna toma de decisiones, asegurando el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco.

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

Legitimación de capitales (LC): Es el proceso a través del cual es encubierto el origen de los fondos generados mediante el ejercicio de algunas actividades ilegales o criminales (por ej. Narcotráfico o estupefacientes, contrabando de armas, corrupción, desfalco, crímenes de guante blanco, extorsión, secuestro, piratería, etc.). El objetivo de la operación, que generalmente se realiza en varios niveles, consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos a través de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades legítimas y circulen sin problema en el sistema financiero.

Financiamiento al Terrorismo (FT): Es cada asistencia, apoyo o conspiración, sean en forma directa o indirecta para coleccionar fondos con la intención que se usen con el fin de cometer un acto terrorista; sea por un autor individual o una organización terrorista. Pueden ser tanto fondos lícitos como ilícitos.

Financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (FPADM): Es todo acto que provea fondos o utilice servicios financieros, en todo o en parte, para la fabricación adquisición, posesión, desarrollo, exportación, trasiego de material, fraccionamiento, transporte, transferencia, depósito o uso de armas nucleares, químicas, o biológicas, sus medios de lanzamiento y otros materiales relacionados (incluyendo tecnologías y bienes de uso dual para propósitos ilegítimos) en contravención de las leyes nacionales u obligaciones internacionales, cuando este último sea aplicable.

El riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LC/FT/FPADM), es la posibilidad de pérdidas económicas debido al detrimento de confianza en la integridad de la entidad por el involucramiento en transacciones o relaciones con negocios ilícitos y por sanciones derivadas de incumplimientos a la Ley 7786, sus reformas y su reglamentación conexas.

El Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (CFBPDC), desarrolla e implementa la gestión de la prevención y control de la LC/FT/FPADM, aplicando un enfoque basado en riesgo bajo un esquema dinámico y participativo, de manera tal, que se lleva a cabo tomando en cuenta las mejores prácticas nacionales e internacionales en dicha materia, cuyo proceso de evaluación es el resultado de un trabajo institucional, integral y transversal.

Este enfoque constituye el fundamento para el diseño de las políticas, metodologías, procedimientos y controles, que permita que los riesgos mayores sean abordados con medidas intensificadas y proporcionales al nivel de riesgo identificado; mientras que a 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 Manual de Administración Integral de Riesgos (MAIR) contiene un tomo que describe las metodologías para la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM, alineado con lo establecido en el Capítulo III Gestión de Riesgos del Acuerdo CONASSIF 12-21 Reglamento para la prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a los sujetos obligados por el artículo 14 de la ley 7786 (antes Acuerdo SUGEF 12-21).

Como parte de estos métodos, cabe señalar la metodología de calificación de riesgo de clientes tipo “scoring”, tanto para el proceso de vinculación como su revisión periódica, adicionalmente 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 al menos cada dos años.

### **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 de control, 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 una Oficialía de Cumplimiento, así como con los recursos necesarios para ejecutar las funciones que le son asignadas por la normativa. Además, se cuenta con un Comité Corporativo de Cumplimiento, que realiza el seguimiento de las actividades de las Oficialías de Cumplimiento e impulsa las directrices y el mejoramiento de las políticas para la gestión de este riesgo.

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

Durante el año 2023 se mantiene la gestión de los riesgos de LC/FT/FPADM en el marco de lo establecido, permitiendo preservar la integridad corporativa, 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 LC/FT/FPADM.

Se realizaron las evaluaciones independientes sobre la autoevaluación de riesgo institucional y de clientes, así como la creación de un indicador en el perfil de riesgo relacionado con la prevención de la LC/FT/FPADM

**Tabla N° 7.1**  
**DISTRIBUCIÓN DE RIESGOS ESTRÁTEGICOS**  
**(Al 31 diciembre de 2023)**

VARIABLES	VALOR
<b>Perfil de Tipo de Riesgo LC/FT/FPADM CFBPDC</b>	<b>1,00</b>
Calificación promedio del nivel de riesgo de LC/FT/FPDM de los clientes	40,39%
Alertas transaccionales que incumplieron su plazo de atención	1,00
Clientes físicos cuyos ingresos provienen de actividades económicas altamente vulnerables	2,81%
Clientes jurídicos cuyos ingresos provienen de actividades económicas altamente vulnerables	25,29%
Clientes jurídicos con estructura compleja de propiedad	0,63%
Ingresos de recursos en efectivo	5,85%
Clientes relacionados con países vulnerables al Financiamiento al Terrorismo	0,12%
Clientes Organizaciones sin fines de lucro relacionados con países vulnerables al Financiamiento al Terrorismo	0,00%
Clientes relacionados con países que se encuentran fuera del Tratado de No Proliferación Nuclear	0,19%

## 8. Riesgo Ambiental, Social y de Gobernanza

En el panorama actual, la gestión de riesgos social ambientales (RSA) se ha convertido en un pilar fundamental para las instituciones financieras que buscan operar de forma responsable, sostenible y rentable. Asumir un rol activo en la identificación, evaluación y mitigación de estos riesgos no solo protege a la institución de potenciales impactos financieros y reputacionales, sino que también abre nuevas oportunidades de negocio y contribuye al desarrollo sostenible de la comunidad.

La gestión de RSA es una responsabilidad fundamental para las instituciones financieras que buscan navegar por el panorama actual de forma exitosa. Implementar medidas para identificar, evaluar y

mitigar estos riesgos no solo protege a la institución, sino que también abre nuevas oportunidades de negocio y contribuye al desarrollo sostenible de la comunidad.

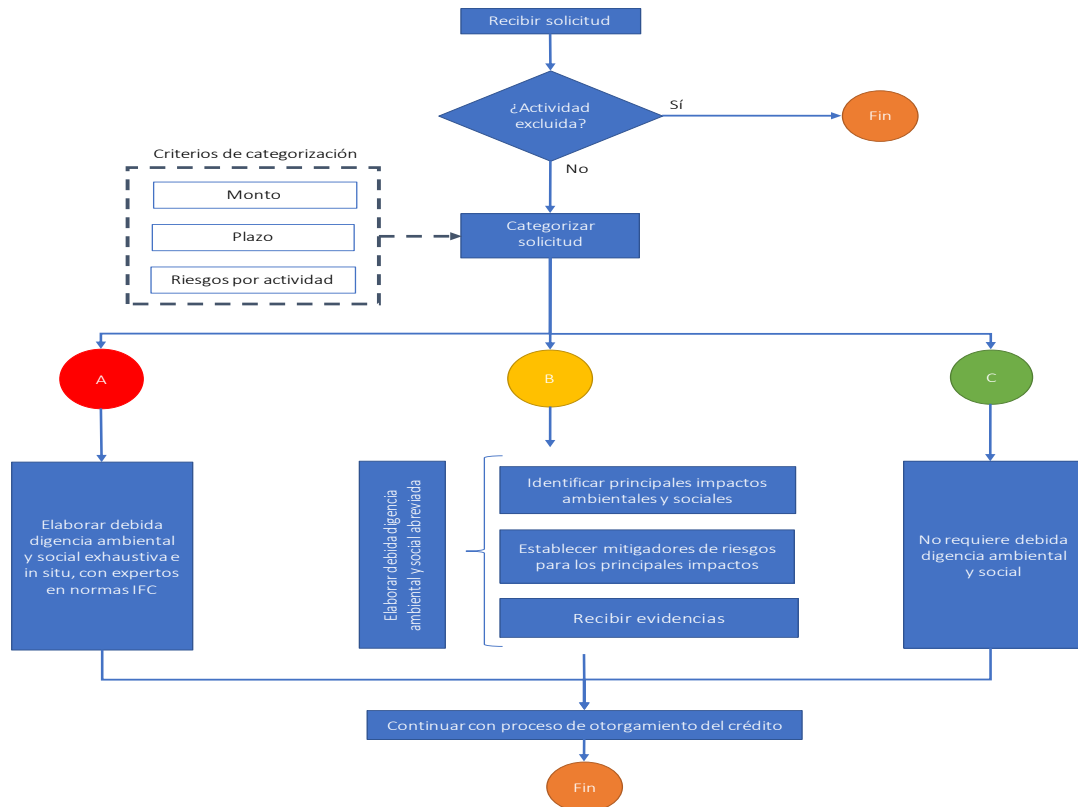
Es importante mencionar que en el mes de octubre 2023 a raíz del oficio DIRBEC-405-2023 la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa solicita que se incorporen adicionalmente en el plan piloto las oficinas BPT Turrialba, BPT Catedral, BPT Nicoya, BPT Cañas y BPT San Carlos, dada esta solicitud se capacitó a los ejecutivos y se les brindó acceso al sistema, por lo que desde ese mes ya están ejecutando el modelo junto a las oficinas de BP Total Perez Zeledón, BP Total Desamparados, BP Total Alajuela, BP Total San Ramón, BP Total Cartago y Banca Corporativa.

Como parte del seguimiento a los resultados de la aplicación del plan piloto del Modelo de Riesgos Socioambientales (SARAS) para las 10 oficinas comerciales citadas anteriormente y la Banca Corporativa en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2023, se realizó una verificación respecto al uso del modelo y se deducen los siguientes resultados por oficina en los periodos aplicados:

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

Para una gestión eficaz se desarrolló una metodología de gestión de riesgo ambientales y sociales que se aplican para los créditos empresariales y corporativos y se está implementado en 10 oficinas, la cual consta de los siguientes pasos:

- Revisión de Actividades excluidas de financiamiento
- Categoriza la solicitud de crédito, según monto, plazo y actividad
- Se determina las acciones de debida diligencia requerido según la categorización del crédito





## 8.2 Acciones de mitigación y control implementados

Como se indicó la metodología se implementó en 10 oficinas en carácter de piloto y se da seguimiento por parte de la Dirección Corporativa de Riesgo y la Dirección de Banca Empresarial y Corporativa

## 8.3 Logros obtenidos en la Gestión

Como parte del seguimiento a los resultados de la aplicación del plan piloto del Modelo de Riesgos Socioambientales (SARAS) para las 10 oficinas comerciales citadas anteriormente y la Banca Corporativa en los meses de octubre, noviembre y diciembre del año 2023, se realizó una verificación respecto al uso del modelo y se deducen los siguientes resultados por oficina en los periodos aplicados:

**Cuadro N° 1**  
**Cantidad de solicitudes u operaciones arrojada por el modelo por oficina**

Oficina	Operaciones Categoría B	Operaciones Categoría C	Denegado
BP Total Alajuela	0	20	0
BP Total Cañas	1	10	0
BP Total Cartago	1	9	0
BP Total Catedral	0	0	0
BP Total Desamparados	0	9	0
BP Total Nicoya	1	0	0
BP Total Perez Zeledón	2	37	1
BP Total San Carlos	1	1	0
BP Total San Ramón	4	16	0
BP Total Turrialba	0	3	0
Banca Corporativa	3	6	0
<b>Total de operaciones</b>	<b>12</b>	<b>110</b>	<b>1</b>

Es importante recalcar que no existieron operaciones con Categoría A en el IV trimestre del 2023.

El rechazo obedece a que la actividad económica está contenida dentro de la lista de exclusión de la ley 7786, a saber: Comerciantes internacionales de metales, piedras preciosas, estampillas u objetos de colección.

En el siguiente cuadro se muestra el detalle de la totalidad de operaciones aplicadas según su categoría:

**Cuadro N° 2**  
**Cantidad de solicitudes u operaciones según la categoría arrojada por el modelo**

Categoría A	Categoría B	Categoría C	Denegado	Totales
0	12	110	1	<b>123</b>

## 9. Cumplimiento Normativo

### 9.1 Definición de riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio

Posibilidad de que se produzcan infracciones de las leyes, los reglamentos, los términos contractuales, las normas o las políticas internas aplicables y tengan un impacto financiero o no financiero negativo en la organización.

### 9.2 Marco Normativo

La función de cumplimiento normativo en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal se encuentra a cargo del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio (ACUN), la cual es de alcance Conglomerado. Las actividades realizadas por esta dependencia se establecen en apego al marco normativo que se detalla a continuación:

- **Normativa externa**

#### Comité de Basilea de Supervisión Bancaria

*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.*

#### Ley General de Control Interno, N° 8292

Artículo 13 Ambiente de Control, inciso c)

*“c) Evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa de la institución y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable”*

#### Ley orgánica del BCCR, N° 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.”*

#### Reglamento sobre Gobierno Corporativo Conassif 4-16

“Artículo 37. Unidad o función de cumplimiento

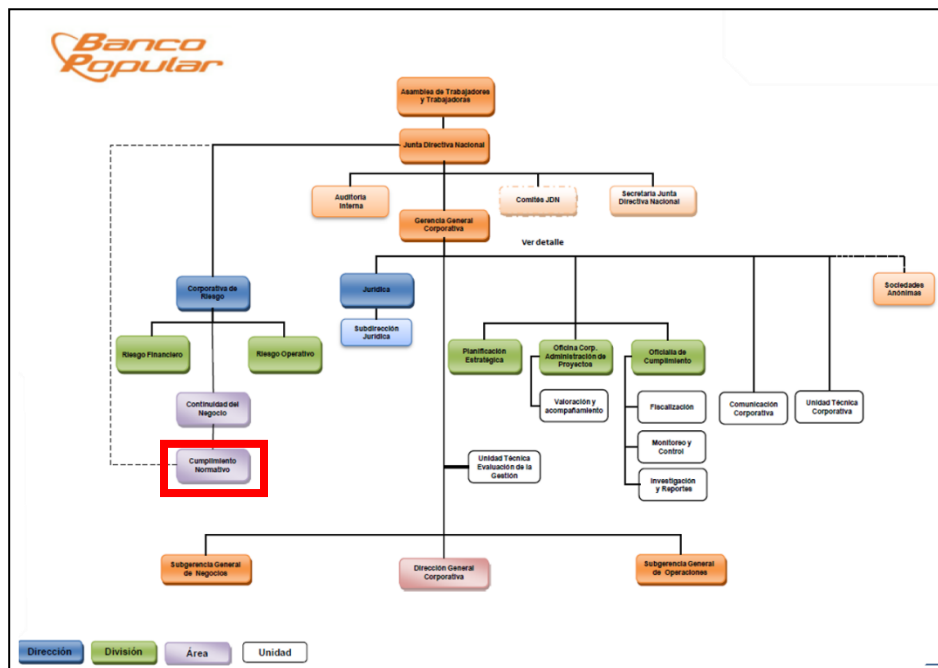
*El Órgano de Dirección debe establecer una unidad o función de cumplimiento, responsable de promover y vigilar que la entidad opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas. La unidad o función de cumplimiento debe tener autoridad,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

## Normativa Interna



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

El ACUN administrativamente se encuentra adscrito a la Dirección Corporativa de Riesgos, no obstante, reporta de manera directa al Órgano de Dirección, según se muestra a continuación:



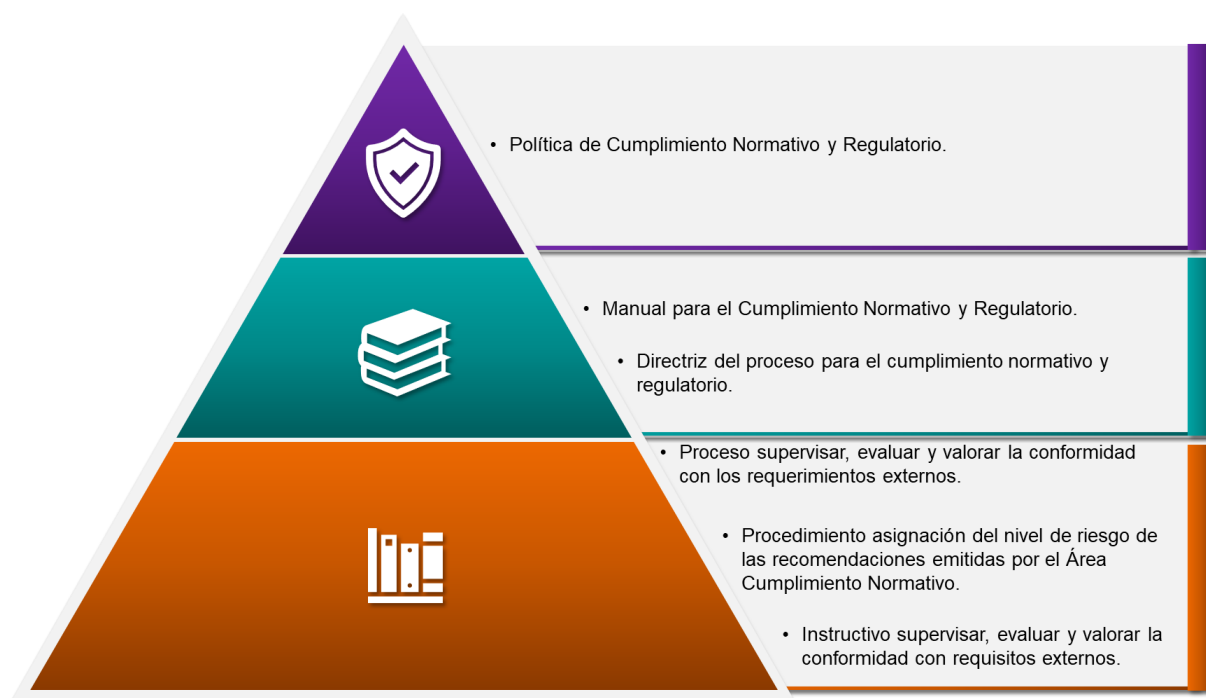
El ACUN rinde cuentas por medio de la presentación de informes de cumplimiento normativo trimestrales al Comité Corporativo de Riesgo y trimestrales ante la Junta Directiva Nacional del Banco Popular y a las Juntas Directivas de las Sociedades Anónimas del Conglomerado, en los cuales se detallan las acciones ejecutadas de acuerdo con el plan de trabajo establecido.

El ACUN es un área evaluada por la Auditoría Interna del Banco, así como por las Auditorías Externas del Banco y las Sociedades, de forma periódica.

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

El ACUN en coordinación con la Dirección Corporativa de Riesgo, elaboró una metodología para gestionar el cumplimiento normativo en el CFBPDC, la cual fue aprobada por la Junta Directiva Nacional mediante acuerdo JDN-5750-Acd-620-2020-Art-7.

La normativa interna del ACUN tiene como objetivo orientar la ejecución de la función de cumplimiento normativo en el Conglomerado, mediante la definición de las acciones que faciliten la gestión del riesgo en esta materia. De acuerdo con la pirámide de gestión documental del Sistema de Gestión de Aseguramiento de la Calidad, los documentos que componen la normativa del Área se detallan a continuación:



En atención a las recomendaciones establecidas en el informe “Evaluación del Sistema de Gestión de Cumplimiento”, elaborado por la empresa KPMG, se realizaron las acciones para corregir las debilidades identificadas, lo anterior, mediante la actualización de la Política y el Manual para el Cumplimiento Normativo, asimismo, del Proceso, el Instructivo y las Directrices.

#### 9.5 Acciones de mitigación y control implementados

Con base en los enfoques de prevención, detección y corrección, a continuación, se detallan las acciones que se ejecutaron por el ACUN durante el año 2023.

##### ❖ Prevención:

- Se automatizó el proceso de gestión de riesgos y normas (matriz de criticidad).
- Se implementó un canal para atender consultas sobre la función de cumplimiento normativo y regulatorio.
- Se automatizó el proceso de gestión de riesgos y normas (matriz de criticidad).
- Se realizaron actividades de capacitación y sensibilización sobre la cultura de cumplimiento normativo y regulatorio dirigidas al personal del CFBPDC.
- Se remitieron cápsulas de actualidad en temas de cumplimiento normativo y regulatorio dirigidas a las áreas de soporte y de negocio.
- Se brindó capacitación respecto a la función de cumplimiento normativo dirigida a las Juntas Directivas del Conglomerado y Alta Gerencia.
- Se preparó el material de capacitación respecto a riesgos de cumplimiento normativo, asimismo, la remisión a la DIRCR para que fuese incorporado en la capacitación anual de riesgos.
- Se remitió para aprobación del Comité Corporativo de Riesgos la versión actualizada de la metodología (matriz de criticidad) de cumplimiento normativo y regulatorio.
- Se elaboró el material relacionado a información de interés del ACUN para las capacitaciones del personal de nuevo ingreso del CFBPDC.
- Se mantuvo actualizado el inventario de cambios normativos y regulatorios.
- Se priorizó e incluyó en la matriz de criticidad las nuevas leyes identificadas.
- Se participó en los talleres que convocó la División de Riesgo Operativo, para el análisis de los riesgos de cumplimiento.
- Se elaboraron y remitieron boletines trimestrales para la promoción de la cultura de cumplimiento normativo y regulatorio.
- Se revisó y actualizó la normativa interna que regula la función de cumplimiento en el Conglomerado.
- Se participó de las sesiones de trabajo que fueron convocadas por el Órgano de Dirección y la Alta Gerencia, en las que fuese requerido el asesoramiento sobre la función de cumplimiento normativo, principios, estándares y esquemas de gestión.
- Se creó un lema sobre la cultura de cumplimiento normativo y regulatorio en la organización.

❖ **Detección:**

- Se promovió y vigiló que se gestionen los riesgos de cumplimiento normativo en lo referente a la supervisión consolidada.
- Se promovió y vigiló el cumplimiento normativo en lo referente a Banca Social.
- Se promovió y vigiló el cumplimiento normativo en lo referente a Banca Comercial.
- Se promovió y vigiló que se gestionen los riesgos socioambientales en la gestión del Conglomerado.
- Se monitoreó, se dio seguimiento y se informó de cómo el CFBPDC gestionó el riesgo de cumplimiento normativo y regulatorio en la implementación de normas nuevas o modificadas.
- Se dio seguimiento a los indicadores de cumplimiento normativo y regulatorio.

- Se identificaron los eventos de riesgo normativos materializados de forma trimestral para detectar patrones de fallos reiterados
- Se aplicó la autoevaluación del nivel de madurez de cumplimiento normativo y regulatorio en el CFBPDC.
- Se monitoreó el Modelo para la prevención de Delitos en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal, correspondiente a la Ley de Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos, N°9699.
- Se realizaron recordatorios trimestrales de las brechas o debilidades con planes de acción.
- Se monitoreó el cumplimiento normativo en las relaciones con terceros.
- Se dio seguimiento a los indicadores de cultura.
- Se dio seguimiento al plan de cultura.
- Se atendió en el plazo establecido los requerimientos que realizaron las Superintendencias y Auditorías.
- Se remitió y requirió los informes establecidos en COBIT 5 a las dependencias correspondientes.

❖ **Corrección:**

- Se completaron las plazas vacantes del Área de Cumplimiento Normativo y Regulatorio.
- Se brindó seguimiento a:
  - Los planes de acción de los informes de auditoría e informes emitidos por el regulador.
  - Los planes de mitigación de eventos de riesgo relacionados con cumplimiento normativo y regulatorio.
  - Los planes de mitigación de las brechas que fueron identificadas en la implementación de los indicadores de cumplimiento normativo y regulatorio.
  - Los planes de mitigación de las brechas que fueron identificadas en la implementación de normas nuevas o modificadas, o como resultado del seguimiento de otras normas internas y externas.
  - Los planes de mitigación de las brechas que fueron identificadas de acuerdo con la autoevaluación del nivel de madurez de cumplimiento normativo y regulatorio en el CFBPDC.

Durante el año 2023, se identificó que la administración ha sido diligente en la gestión del cumplimiento normativo.

### **9.6 Logros obtenidos en la gestión**

De acuerdo con las acciones ejecutadas por el ACUN durante el año 2023, se destacan los siguientes logros:

- Creación e implementación de la aplicación del sistema de Riesgos y Normas.
- Mejora en la calificación de la autoevaluación del nivel de madurez de cumplimiento normativo en el Banco Popular y en las Sociedades Anónimas del Conglomerado, en comparación con el año 2022, superando la meta establecida.

- El ACUN, con el apoyo de la Alta Gerencia, para el año 2023, cumplió en un 100% su plan de trabajo.

### **9.7 Resultado de indicadores de cumplimiento normativo**

En lo referente al seguimiento de la implementación de los indicadores establecidos en el Proceso: Supervisar, Evaluar y Valorar la conformidad con los requerimientos externos (Cumplimiento normativo y regulatorio), se verificaron las acciones realizadas por el Banco Popular y las Sociedades Anónimas, con el fin de determinar el cumplimiento de cada indicador durante el año 2023. Respecto a las brechas identificadas, se solicitó a las dependencias correspondientes los planes de acción que subsanaran las debilidades detectadas.

Los indicadores verificados fueron los siguientes:

- Informar oportunamente las debilidades o incumplimientos detectados.
- Corregir oportunamente las debilidades o incumplimientos detectados.
- Cantidad de debilidades o incumplimientos detectados.
- Diagnóstico de cultura de cumplimiento normativo y regulatorio.
- Cantidad de monitoreos aplicados con resultado positivo.
- Cantidad de funcionarios que han recibido capacitación en materia de cumplimiento normativo y regulatorio.
- Pagos realizados por litigios o procesos judiciales.
- Reporte de evaluación de desempeño de contratos.
- Inventario de obligaciones de cumplimiento asociadas a las normas.
- Autoevaluación del nivel de madurez de cumplimiento normativo y regulatorio.
- Informes de cumplimiento dirigidos al Comité Corporativo de Riesgo.
- Informes de cumplimiento dirigidos al Órgano de Dirección del Banco Popular y de las Sociedades Anónimas.

## **10. Riesgos de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad del Negocio**

### **10.1 Descripción y metodología**

En atención de las necesidades de negocio, las regulaciones de entes supervisores y de aliados comerciales, así como, de los riesgos inherentes a la operación de las actividades del Conglomerado, se desarrolló el Plan de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (PGSIC), que integra el entorno actual de la Seguridad de la Información en cuanto a los cambios normativos que se han presentado, los riesgos existentes, las recomendaciones de Auditoría Interna, hallazgos de estudios de consultores externos de seguridad información y ciberseguridad, el criterio experto del personal de la División de Seguridad de la Información (DSI) y la División de Riesgo Operativo. El PGSIC forma parte del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), razón por la cual tiene al menos una revisión anual que garantiza un proceso de mejora continua, en el cual se participa a las partes interesadas del Conglomerado.

La gestión de riesgos de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad el Negocio se realiza de conformidad con los procesos establecidos en esta dependencia y en respuesta con los requerimientos de negocio, forma parte de las actividades del Sistema de Gestión de la Seguridad

de la Información. Además, se integra con la Metodología de Riesgo Operativo y las buenas prácticas en materia de Seguridad de la Información para crear el Modelo Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, siguiendo una estrategia de mejora continua, por lo que se realiza de forma sistemática y periódica, con el fin de apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Conglomerado y de Seguridad de la Información.

En alineación del proceso de gestión de riesgo Institucional, y en respuesta del INTE/ISO/IEC 27005, la gestión de riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad consta de 8 etapas, las cuales se deben ejecutar con las dependencias administrativas que forman parte del alcance y límites del SGSI, o ante cambios relevantes en el entorno de la organización, como pueden ser cambios en la regulación, infraestructura, procesos, eventos e incidentes de seguridad, entre otros. Las etapas de la Gestión del Riesgo de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad del Negocio se listan a continuación:

1. Establecimiento del contexto o alcance de la evaluación.
2. Identificación del riesgo: identificación y valoración de los activos de información, identificación de amenazas, identificación de vulnerabilidades, identificación de salvaguardas y/o controles existentes.
3. Análisis del riesgo.
4. Evaluación del riesgo.
5. Tratamiento del riesgo.
6. Aceptación del riesgo.
7. Comunicación y consulta del riesgo.
8. Seguimiento y revisión del riesgo.

Adicionalmente, de conformidad con la norma ISO 31000, la presente metodología toma como referencia los 11 principios de la Gestión del Riesgo, los cuales serán parte del proceso para la Gestión del Riesgo de Seguridad de la Información. Los principios se listan a continuación:

***La gestión del riesgo...***

1. Crea y protege el valor.
2. Es una parte integral de todos los procesos de la organización.
3. Es parte de la toma de decisiones.
4. Trata explícitamente la incertidumbre.
5. Es sistemática, estructurada y oportuna.
6. Se basa en la mejor información disponible.
7. Se adapta.
8. Integra los factores humanos y culturales.
9. Es transparente y participativa.
10. Es dinámica, iterativa, y responde a los cambios.
11. Facilita la mejora continua y el desarrollo permanente de la organización.



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

La División Seguridad de la Información y el Área Continuidad del Negocio realizan el seguimiento periódico a la ejecución de los planes de mitigación de las dependencias, revisan las debilidades resultantes y sus factores (es decir, activos de información, los procesos a los que pertenecen, impactos, amenazas, vulnerabilidades y probabilidad de ocurrencia) para identificar en una etapa temprana cualquier cambio en el contexto de la organización y mantener una visión de la imagen completa del riesgo de seguridad de la información y ciberseguridad a nivel institucional o Conglomerado.

Los desfases en la ejecución de planes de mitigación se reportarán a la Alta Administración por parte de la Dirección Corporativa de Riesgo según lo definido en la metodología de riesgo operativo.

Asimismo, se realiza sesiones semanales y mensuales de seguimiento por parte del Programa de Seguridad de Información y Ciberseguridad, que permiten mantener vigilancia constante para garantizar alineación entre el trabajo desarrollado y las expectativas de los interesados. Es importante destacar que, aunque conceptualmente se ejecuta el proceso de gestión de riesgo de forma secuencial, puede requerir de una nueva iteración de algunas etapas, si en los puntos de control se identifica que no se está satisfecho con la valoración o el riesgo residual, luego de la implementación de los controles.

Adicionalmente, se el Modelo de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, permite que la definición de directrices, procedimientos y otra documentación proporcione lineamientos y guías generales para la gestión de la Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad del Negocio de forma eficiente para mantener en niveles aceptables los riesgos.

El Área Continuidad del Negocio, apoya a las dependencias Administrativas en la elaboración de los planes de continuidad o contingencia, los cuales responden ante eventos de interrupciones no deseadas o desastres, para restaurar funciones críticas dentro los tiempos que se han definido en el documento de Análisis de Impacto del Negocio (BIA por sus siglas en Inglés). Estos planes son actualizados y probados de forma periódica.

Finalmente, existen diferentes instancias y foros de gobierno, donde los responsables de los planes de acción exponen los resultados, seguimientos y desviaciones detectadas sobre la gestión de riesgos y la ejecución de los planes de acción, asegurando una constante rendición de cuentas y seguimiento por parte de la alta dirección.

## **10.3 Logros Obtenidos en la gestión**

La gestión de los riesgos de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad del Negocio ha mapeado una serie de debilidades que ha permitido reforzar los controles de seguridad de la información para prevenir y detectar de forma oportuna los eventos e incidentes de Seguridad de la Información dentro del Conglomerado gestionando las debilidades de riesgo en umbrales aceptables.

Además, ha contribuido a la definición de la estrategia para fortalecer de forma constante la cultura de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio, donde se considera campañas informativas y simulaciones de phishing, que refuerzan el conocimiento y visibiliza los principales riesgos de seguridad que pueden afectar los colaboradores, clientes y terceros en el Conglomerado.

La gestión de la seguridad de la información y continuidad del negocio ha establecido y mejorado la documentación de las directrices, procedimientos, y documentación que soporta al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, permitiendo abordar de una forma estandarizada y estructurada las debilidades, vulnerabilidades y amenazas que son gestionadas en la Institución. También, producto de esta gestión el Programa de Seguridad de Información y Ciberseguridad, le da seguimiento a la ejecución de diversas actividades, planes e iniciativas que fortalecen de forma constante la seguridad de la información, ciberseguridad y la continuidad del negocio, permitiendo mitigar la materialización de los riesgos.

Finalmente, otro logro en la gestión es la consolidación de un equipo multidisciplinario de profesionales capacitados y con experiencia aportando nuevas perspectivas, conocimientos y habilidades que fortalece la gestión de riesgos de seguridad de la información y continuidad del negocio, estableciendo controles que apoyan a la mitigación de las brechas de seguridad detectadas y las problemáticas que la Institución enfrenta debido a las amenazas emergentes y los cambios constante en las regulaciones en esta materia.

## **11. Sociedades Anónimas**

### **11.1 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 la Dirección Corporativa de Riesgos como área coordinadora y de apoyo a la Gerencia General de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A., 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 Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento Normativo, coordinando con la Dirección Corporativa de Riesgo del CFBPDC.

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.

La gestión de riesgo es responsabilidad de cada uno de los colaboradores del Puesto y la efectividad de los controles es verificada por cada una de las jefaturas de las diferentes áreas y se coordinan las mejoras con las respectivas gerencias y la Dirección Corporativa de Riesgo a través de la aplicación de las siguientes acciones:

- Identificación de factores de riesgo a través de talleres de Riesgo Operativo y mapas de riesgo institucional.
- Base de datos de eventos de riesgo operativo que incluye el evento de riesgo, tipo de evento, descripción de la situación presentada, fecha y pérdida monetaria realizada.
- Identificación del Riesgo Operativo a través de la herramienta OpRisk.
- Seguimiento de normas relacionadas y de eventos relacionados con el cumplimiento normativo y regulatorio.
- Perfeccionamiento del Sistema de Control Interno a través de la implementación de planes de acción que surgen de la aplicación de autoevaluaciones.
- Seguimiento del cumplimiento de las prácticas del Gobierno Corporativo y Reglas de actuación y conducta.
- Continuidad del negocio ante interrupciones en los procesos críticos ocasionadas por complicaciones de origen interno o externo.
- Integridad, seguridad y disponibilidad de la información a través del mejoramiento de tecnología de información.

Entre los instrumentos que proveerán los insumos para la mejora de los controles y gestión de riesgo de cada área se pueden enumerar; 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 Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento Normativo y de la Dirección Corporativa de Riesgos del Banco Popular.

Para asegurar 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.

### **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; la liquidez del Mercado Secundario, monitoreo del comportamiento de 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 y control permanente de las redenciones de recursos propios y terceros.

Como gestión mitigadora, se cuenta con un manual de políticas actualizado que contiene relacionado a este riesgo, 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. Lo anterior ha permitido 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.

Adicionalmente 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. También se establecen alarmas que alertan ante el crecimiento abrupto de indicadores relacionados con las operaciones de saldo abierto, se cuenta con un Plan de contingencia de liquidez aprobado en forma corporativa y se monitorea la liquidez del mercado interno con un sistema de alertas tempranas de iliquidez.

Finalmente, se cuenta con un Plan de Continuidad de las operaciones de liquidez, el cual considera las diversas medidas contingentes y la necesaria coordinación con el CFBPDC, para afrontar situaciones adversas. Este escenario es ejercitado periódicamente y permite robustecer constantemente la gestión de riesgo.

### **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.

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. Como parte de la estrategia de diversificación de la cartera de inversiones, se mantiene una participación en mercados internacionales, en donde principalmente se participa de la negociación de bonos de deuda soberanos, incluida la deuda externa costarricense, bonos soberanos y corporativos, fondos cotizados Exchange traded funds (ETF's) previamente aprobados por la Comisión de Inversiones. Las características de los activos financieros seleccionables y su concentración máxima se encuentran definidas dentro del marco de políticas de inversiones de Popular Valores.

El posicionamiento en este tipo de instrumentos se asocia a un modelo de gestión activa del portafolio, en mercados extranjeros cuya profundidad y liquidez, contribuyen a la diversificación del riesgo de mercado de la cartera total de activos financieros.

### **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.

Cabe señalar que la magnitud del patrimonio de Popular Valores le da una ventaja comparativa en relación con otros agentes del mercado, por lo que cambios en el precio y en el tipo de cambio van a incidir en la valoración del portafolio y no necesariamente en la materialización de pérdidas asociadas a este concepto.

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 buscan mantener un nivel de exposición cambiaria inferior a la establecida vía normativa externa. Asimismo, se mantiene un monitoreo en forma conjunta del área de negocios y la administración, de la evolución del mercado, considerando el impacto de las posiciones adquiridas sobre la situación de liquidez y su impacto patrimonial, para la elaboración de estrategias.

- **Riesgo de tasas**, el área de negocios, específicamente la sección de Traders, mantiene un monitoreo constante del comportamiento del mercado y su efecto en las tasas de interés y en coordinación con la administración, consideran escenarios para estimar el efecto y medir su impacto a nivel de resultados y de patrimonio, previendo también la posibilidad del efecto local de eventos que se lleguen a presentar en los mercados internacionales.

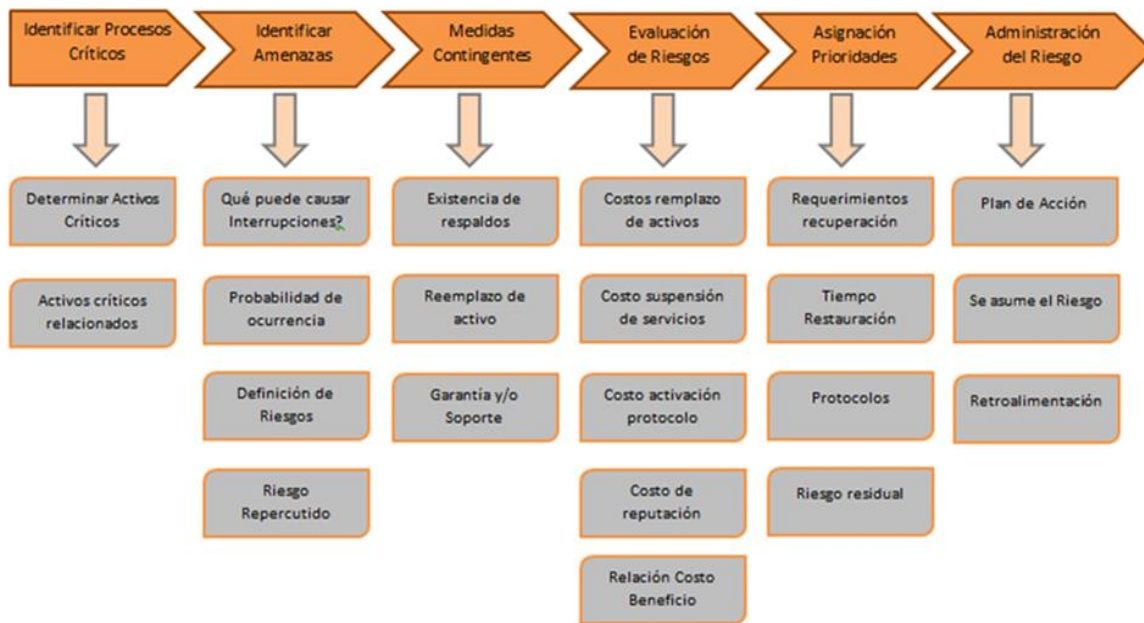
**Evaluación de nuevos instrumentos**

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 colaborador de la Dirección Corporativa 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**



**Gestión de la Continuidad del Negocio**

La Gestión de la Continuidad del Negocio es un proceso, que busca identificar las vulnerabilidades potenciales de los servicios críticos y sus posibles impactos, con el fin de desarrollar una capacidad de respuesta efectiva que garantice el restablecimiento de los procesos e infraestructura, respondiendo a las expectativas de las partes interesadas, reputación en el mercado bursátil y objetivos del negocio, siempre privando en primera instancia la protección de las personas colaboradoras.

Como medidas adoptadas, Popular Valores cuenta con:

- Planes de Continuidad del área de Negocios (área de ventas y áreas operativas) y de Tecnología de Información y los Planes de Recuperación, donde se describe el actuar ante interrupciones de los procesos críticos.
- Un sitio alternativo de operaciones y se realizan pruebas a los planes para verificar su efectividad y si existe la necesidad de robustecerlos.
- Activos redundantes para los servicios críticos.
- Adicionalmente, como parte de la Continuidad del Negocio se considera la realización de labores bajo la modalidad de Teletrabajo con los controles necesarios para la realización óptima, eficiente y segura de las actividades diarias.

El Departamento de Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento Normativo y con el apoyo de la Dirección Corporativa de Riesgo y el Área de Continuidad del Negocio del Banco, es el encargado de verificar la existencia y actualización de estos planes, así como el seguimiento de los resultados de las pruebas realizados a estos para una mejora continua.

### **Gestión de riesgos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG)**

La aplicación de criterios ASG se centran en la incorporación de variables que tradicionalmente han quedado fuera del ámbito del análisis puramente financiero, pero que pueden ser críticas desde el punto de vista ético, al mismo tiempo que pueden afectar al desempeño y desarrollo de una empresa y, por lo tanto, a la valoración de la inversión. La inclusión de estos criterios y su integración en la gestión de las entidades y sus inversiones pueden tener un efecto favorable en los resultados financieros a largo plazo de las empresas y contribuir a un mayor progreso económico y social.

De lo anterior, Popular Valores tiene un claro compromiso en mantener un desarrollo financieramente rentable y sostenible en el largo plazo, ayudando a generar un impacto social, medioambiental y de gobernanza positivo en general, y para su logro, cuentan con:

- Políticas institucionales que consideran aspectos sociales, ambientales y de gobernanza.
- Plan de Sostenibilidad, el cual es elaborado alineado con el homólogo del CFBPDC.
- Participación en programas ambientales y certificaciones.
- Solicitud de cumplimiento de diversos criterios sociales y ambientales en los pliegos de condiciones de los procesos de contratación.

### **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.
- Informar mensualmente al Comité Corporativo de Riesgo sobre:

- La exposición por tipo de riesgo de la entidad y los niveles de desviación respecto a los límites establecidos, incluyendo sus causas y las acciones correctivas.
- Los resultados de desempeño obtenidos de la entidad explicando su origen, la conexión con los riesgos asumidos y compararlos con los objetivos definidos en las políticas.
- Diseñar, verificar el cumplimiento y apoyar en la implementación de las políticas, metodologías y normativa interna para la gestión de riesgos, una vez que hayan sido aprobados.
- Se realizó la aplicación de la metodología para medir el Riesgo Operativo en los procesos de Popular Valores para así consolidar la matriz de riesgo institucional y se realizó el mapeo de riesgos ASG, la Autoevaluación de Control Interno, valoración del riesgo propio de legitimación de capitales, de financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.; 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 junto con la Oficial de Cumplimiento y los compañeros de la División de Riesgo Operativo de la Dirección Corporativa de Riesgos del BPDC, los ajustes y requerimientos metodológicos para atender la normativa relacionada con la Ley 7786 y sus reglamentos, y atender lo requerido en la normativa a raíz de la aprobación del Reglamento SUGEF 12-21.
- 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 cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2023.
- 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 2023.
- 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 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.
- Se elaboró una metodología que le permita valorar el riesgo de las entidades contraparte en operaciones Open/Term Repo, o cuyo servicio implique la custodia de valores (instrumentos o recursos económicos).
- Se elaboraron análisis de estrés a nivel de las sociedades y a nivel de conglomerado, donde se examinó el posible impacto sobre el comportamiento esperado y escenario de riesgo de algunas de las variables macroeconómicas más relevantes. Lo anterior en atención a la necesidad de tener escenarios de riesgo de liquidez, y en atención a las mejores prácticas en administración de riesgo, y a lo indicado en el “Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos” acuerdo SUGEF 2-10.
- Se elaboró un estudio sobre riesgos y su respectiva mitigación de frente al comunicado de la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias en relación con los impactos en el país del Fenómeno del Niño.

## **11.2 Popular Sociedad Fondos de Inversión**

Según el Reglamento de Gestión de Riesgos - SUGEVAL, *“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, las funciones principales son:

---

### **“INFORMACION DE USO PÚBLICO”**

**49**

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

1. Diseñar y someter a la aprobación de la junta directiva, a través del Comité Corporativo de Riesgo, las estrategias, políticas, manuales y planes de continuidad del negocio para la gestión de los diferentes riesgos de la entidad y de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros.
2. Diseñar y someter a la aprobación del Comité Corporativo de Riesgos las metodologías para la gestión de los riesgos.
3. Identificar, medir, dar seguimiento y comunicar los riesgos que podrían afectar la consecución de los objetivos de la entidad o de los Vehículos de Administración de Recursos de Terceros, de acuerdo con el marco de gestión de riesgos definido, para que sean gestionados y mitigado su impacto.

Como se establece en el Artículo 6. Constitución del Comité de gestión de riesgos, del Reglamento de Gestión de Riesgos, el Comité de Gestión de Riesgos puede ser corporativo siempre que:

- i. Cumpla con las disposiciones establecidas en este Reglamento.
- ii. Garantice la objetividad, independencia de criterio, confidencialidad de la información y manejo de conflictos de interés. Para esto, el miembro de Junta Directiva de la entidad supervisada por la SUGEVAL debe emitir una declaración jurada al respecto.
- iii. El Gerente general de la entidad supervisada por SUGEVAL o la persona a quien éste designe, esté presente en todas las sesiones que tratan temas de la gestión de riesgos de dicha entidad o de las carteras que ésta administra.
- iv. Al menos uno de los miembros de Junta Directiva esté nombrado en las Juntas directivas de las entidades supervisadas por la SUGEVAL.

Lo antes señalado obedece a la gestión que la sociedad realizo para los efectos de la unidad de riesgo, misma que se convierte en Gobernanza, Riesgos y Cumplimiento Normativo, cabe señalar que ante regulador siempre se ha evidenciado la responsabilidad de la administración en la atención oportuna de los temas relacionados al Riesgo que pueda afectarle, jamás se ha desmejorado la identificación, monitoreo, seguimiento de los riesgos así como de cualquier plan de mitigación resultante, logrando con ello el resguardo de los interés clientes e inversionistas, así como el debido cumplimiento de la regulación que nos aplica.

Considerando lo anterior, el marco rector de la gestión de riesgo en POPULAR SAFI se sujeta a la siguiente documentación vigente y actualizada:

#### **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

- ❖ Ley 9768 Supervisión Consolidada
- ❖ CONASSIF 16-22
- ❖ SGV-A-141 Acuerdo sobre el Perfil del Inversionista

#### **NORMATIVA INTERNA**

- ❖ Política 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.
- ❖ Proceso Operativo de Riesgo
- ❖ Procedimiento Ejecución del plazo máximo para reembolso de participaciones según normativa aplicable a fondos financieros, ante contingencias de liquidez.
- ❖ Perfil de Riesgo de POPULAR SAFI.
- ❖ Perfil de Riesgo de TI de POPULAR SAFI.
- ❖ Plan de Continuidad de las Operaciones de Liquidez Moneda Nacional y Extranjera (PCOL).
- ❖ Metodología Conglomerada de Riesgo Operativo

Asimismo, es importante mencionar que en cumplimiento de lo que establece la normativa y asociándola al tipo de producto que comercializa la Entidad, (Gestión de Recursos Propios, Fondos de Inversión Financieros e Inmobiliarios,) los riesgos básicos a los que se da correspondiente gestión en Popular Sociedad Fondos de Inversión son los siguientes:

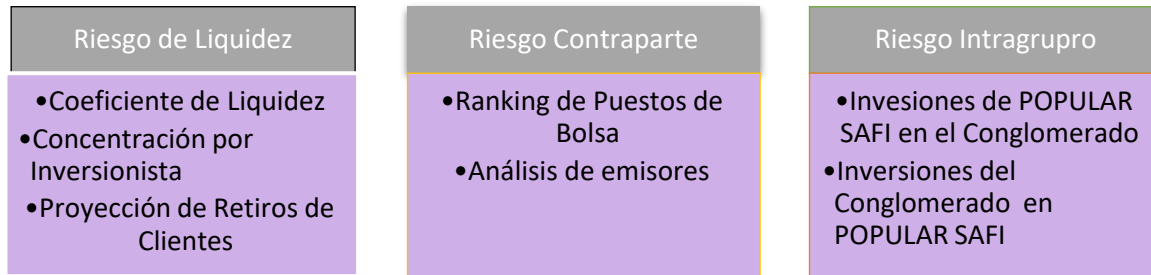
#### **A. Riesgos de la Cartera de Recursos Propios**

Dentro de las variables del análisis están las siguientes:



#### **B. Riesgos Fondos Financieros**

Se da seguimiento a los siguientes riesgos:



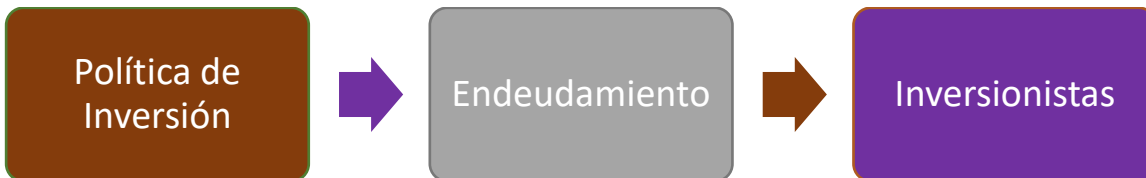
**C. Riesgos Fondos Inmobiliarios**

Se da seguimiento a las variables:



**D. Riesgos de Normativa**

Las variables analizadas son:



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

Se cuenta con las herramientas seguidamente detalladas: Mapas de Riesgo y Matrices de Base de Datos de Riesgo Operativo, por área funcional de POPULAR SAFI (Apoyo Equipo SEVRI) y Talleres de Riesgo Operativo por Procesos, en coordinación este último con la División de Riesgo Operativo del Conglomerado.

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); la segunda se completa de forma mensual, detallándose los eventos materializados; el resultado de la actualización de los Mapas de Riesgo y detalle de eventos materializados se presenta a nivel de **informe mensual**, así mismo los talleres son de aplicación anual.

En cuanto a la gestión del Riesgo Legal, se realiza de la siguiente forma:

- ✓ Mapas de Riesgo y Matriz de Base de Datos de Riesgo Operativo del Área Legal.

- ✓ Cumplimiento Normativo.
- ✓ Seguimiento Litigios de POPULAR SAFI por parte de la Dirección Jurídica BPDC. (informes trimestrales)
- ✓ Seguimiento Litigios SAFI, referido a casos de fondos inmobiliarios (Área Legal POPULAR SAFI, informes trimestrales).
- ✓ 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 y correos remitidos por la Dirección Jurídica BPDC.

Se cuenta con una Política Conglomerada para el Riesgo Reputacional y/o riesgo de Imagen que cubre a todas las sociedades, así como la metodología de valoración correspondiente según la naturaleza de cada sociedad, 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.

También se cuenta con el Plan de Administración de Crisis de Imagen (PACI) gestionado por el área de Continuidad de Negocios de la sociedad, donde se cuenta con una comisión para la atención de los cuatro planes (Liquidez, TI, Operaciones, así como Seguridad y Emergencia), el PACI es un plan de alcance Conglomerado. 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.

Además, dicho riesgo se gestiona mediante las herramientas aplicadas para la Gestión de Riesgo Operativo (Matriz de Riesgo Mensual y el Mapa de Riesgo Semestral), donde se puede reportar la materialización de eventos de riesgos que tengan una incidencia reputacional y/o estratégico, a fin de tomar las acciones correctivas correspondientes.

El Riesgo de Tecnologías de Información se mide igualmente mediante las herramientas para gestión de Riesgo Operativo, ya se está gestionando con la DIRCR (Riesgo Operativo) la Metodología de Tecnologías de Información del Conglomerado, aunado al seguimiento de la normativa CONASSIF 5-17 (anteriormente SUGEF 1417) y el REGLAMENTO GENERAL DE GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN.

Parte de los riesgos emergentes que se gestionan como lo exige la normativa son los ASG, los cuales cuentan con política y metodología debidamente aprobadas y que anualmente se hacen las revisiones y actualizaciones respectivas.

## **GENERALIDADES**

Las metodologías implementadas y los seguimientos de indicadores se detallan a nivel de los Informes Mensuales de Riesgo Institucional, los cuales se presentan a Comité Corporativo de Riesgo, Junta Directiva y Comité de Inversiones, de donde pueden emanar recomendaciones que son de atención inmediata por parte de la administración, siempre en procura de la mejora continua.

Con la entrada en vigor del Contrato Marco de Servicios con el Conglomerado, se incorporan insumos importantes adicionales a toda la gestión que desde la sociedad siempre se ha realizado en materia de gestión de riesgo, logrando con ello una sinergia entre el Conglomerado y mejores prácticas en todas la Unidades Estratégicas del Negocio.

## **LOGROS Y PROYECTOS**

Adicionalmente se tuvieron los siguientes logros evidenciando una gestión integral de riesgos cada vez más sólida, que permita alcanzar los objetivos trazados:

- Solidez en una mejor cultura de Riesgo
- Capacitación constante a todos los colaboradores en distintos temas sobre riesgo
- Atención oportuna de lo solicitado por el regulador u órganos competentes
- Continúa la automatización de los procesos y cálculos de la Sociedad
- Sinergias de gran valor con el Conglomerado
- Atención oportuna de la gestión en Responsabilidad Social y Ambiental, así como el tema de la igualdad de género.

Aunado a los logros antes citados, ya se materializaron los dos nuevos fondos de crecimiento uno en colones y el otro en dólares, este año sale al mercado el Fondo Global Internacional, se tuvo una aprobación con nota excelente por parte del regulador en la implementación de la CONASSIF 5-17 y ahora corresponde la mejora continua en todos los procesos, la sociedad levanto y fueron aprobados todos los procesos del negocio, dejando atrás la gestión por áreas funcionales, se trabaja en Fondos de Desarrollo de Proyectos y Capital de Riesgo, todos y cada uno de ellos con la gestión respectiva de sus riesgos asociados.

Importante indicar la mejoría que mostraron los dos fondos inmobiliarios (FINPO y ZETA) en 2023, donde ambos lograron superar la calificación obtenida el periodo anterior, aun y cuando el sector inmobiliario atraviesa duros momento.

La gestión Conglomerada permitirá sinergias en la gestión integral de riesgos entre las sociedades, a la luz de las gestiones en nuevos proyectos, la implementación de una Supervisión Consolidada del Grupo Financiero, para el bienestar del Conglomerado.

### **11.3 Popular Seguros**

La Ley N°8653 Ley Reguladora del Mercado de Seguros describe la actividad de intermediación de seguros como aquella que “comprende la promoción, oferta y, en general, los actos dirigidos a la celebración de un contrato de seguros, su renovación o modificación, la ejecución de los trámites de reclamos y el asesoramiento que se preste en relación con esas contrataciones. La intermediación de seguros no incluye actividades propias de la actividad aseguradora o reaseguradora”.

Solo podrán realizar intermediación de seguros los intermediarios de seguros autorizados debidamente de conformidad con esta Ley. Se consideran intermediarios de seguros los agentes de seguros, las sociedades agencias de seguros, las sociedades corredoras de seguros y los corredores de estas últimas. Las sociedades agencias de seguros y sociedades corredoras de seguros, solo podrán desarrollar la actividad de intermediación por medio de agentes de seguros y corredores, respectivamente.

Las sociedades corredoras de seguros son personas jurídicas inscritas en el Registro Mercantil como sociedades anónimas, cuyo objeto social exclusivo será la intermediación de seguros bajo la figura de correduría de seguros. Dicha intermediación la realizará sin que actúe en nombre ni por cuenta de una o varias entidades aseguradoras y la ejercerá únicamente mediante corredores que cuenten con la licencia y acreditación correspondientes.

El artículo 26 de dicha Ley describe las obligaciones comunes de los intermediarios de seguros sin perjuicio de las demás obligaciones estipuladas en esta Ley, a saber:

*“...m) En el caso de sociedades corredoras de seguros y sus corredores, asesorar con imparcialidad a la persona que desea asegurarse por su intermedio, ofreciendo la cobertura más conveniente a sus necesidades e intereses.*

*n) En los casos de sociedades corredoras, mantener las garantías o la cobertura de responsabilidad civil que exija el reglamento para responder por sus actuaciones como intermediario de seguros y las de sus corredores acreditados”.*

El acuerdo CONASSIF 4-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo, enfatiza que la unidad o función de gestión de riesgos es la responsable de identificar, evaluar, medir, informar y dar seguimiento sobre los riesgos de la entidad o Vehículo de Administración de Recursos de Terceros, por lo que basado en estas actividades se realiza la Gestión Integral de Riesgos en Popular Seguros, Correduría de Seguros S.A.

### **11.3.1 Seguimiento a los indicadores de riesgo**

Considerando los riesgos de mayor exposición de la Correduría, se da seguimiento a los riesgos financieros y no financieros, basados en su Apetito de Riesgo y el cumplimiento de políticas establecidas en la organización, a saber: el riesgo de liquidez, el riesgo de mercado (incluyendo el riesgo de precio y el riesgo de tasas de interés), el riesgo de capital, el riesgo de crédito y el riesgo operativo.

- **Riesgo de Liquidez:** La variable de medición basada en los flujos netos de efectivo determina el Índice de Cobertura de Liquidez (ICL) que muestra la solvencia de la organización para cumplir las obligaciones en el corto plazo.
- **Riesgo de Mercado:** Para la gestión del riesgo de mercado se da seguimiento a riesgos específicos, tales como:
  - **Riesgo de precio:** Se gestiona mediante el monitoreo de la volatilidad de los precios de los instrumentos mediante el indicador de Valor en Riesgos (VaR), cambios en el tipo de cambio y concentración por instrumento.
  - **Riesgo de tasa de interés:** Se gestiona basado en el indicador de la Duración, el cual refleja el periodo promedio de recuperación de la inversión en términos de valor actual y el indicador de la Duración Modificada, que mide la sensibilidad del precio de un título de renta fija con

respecto a las alteraciones sufridas por la rentabilidad de este, es decir, mide la sensibilidad de este tipo de activo financiero ante las variaciones de los tipos de interés.

- **Riesgo de Capital:** Se aplica lo dispuesto por el CONASSIF en su acuerdo 16-22 “Reglamento de Supervisión Consolidada” y el acuerdo SGS-A-0092-2022 emitido por la SUGESE, para la Valoración del Cumplimiento del Capital Regulatorio o Requerimiento de Capital por Riesgo, basado en el cálculo del Modelo 2 “Suficiencia Patrimonial de Sociedades Corredoras y Sociedades Agencias pertenecientes a grupos o conglomerados financieros”.

Además, considerando las partidas de Capital Base y el Capital Regulatorio o Requerimiento de capital por riesgo y aplicando el cálculo para el Índice de Suficiencia Patrimonial (ISP), se obtiene el resultado que indica si la empresa cuenta con la capacidad para cubrir las pérdidas eventuales o no esperadas que pudiera sufrir el negocio.

- **Riesgo de Crédito:** Se miden y se da seguimiento al cumplimiento de las Políticas de Inversión establecidas por emisor, plazo y moneda de las inversiones de organización. Existen límites establecidos por cada política.

**Riesgo Operativo:** Se cuenta con las herramientas tales como los mapas de riesgo, bases de datos de eventos de pérdida y matrices de valoraciones de riesgos de los procesos de Popular Seguros, estos últimos registrados en el software OpRisk para el seguimiento y reportes. Se utiliza la metodología de valoración de riesgo operativo Conglomerado.

En el caso de los eventos de pérdida, estos son reportados mensualmente por las áreas de la organización, incluyen eventos que no generan pérdida y los que se materializan con pérdida económica. El informe de estas bases de datos se consolida y se reporta trimestralmente al Comité Corporativo de Riesgo y a la Junta Directiva de Popular Seguros.

El resultado de la actualización de dichas herramientas se presenta a nivel de informe integral de riesgos con periodicidad mensual. Además, en este riesgo se consideran los riesgos de Tecnologías de Información que se miden a través de las herramientas para gestión de Riesgo Operativo, asociado al seguimiento de la normativa CONASSIF 5-17 (anteriormente SUGEF 14-17) Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información.

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

En el periodo se realizaron actividades propias de la gestión integral de riesgos en Popular Seguros, alineadas a las metodologías conglomeradas y a las normativas vigentes.

### **Evaluación del riesgo propio de LC/FT/FPADM de Popular Seguros**

El proceso de evaluación de los riesgos de LC/FT/FPADM del sujeto obligado, se desarrolló según lo aprobado por Junta Directiva Nacional con el acuerdo JDN-6036-Acd-1041-2023-Art-15b, con respecto a la metodología para evaluar en el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal los riesgos de legitimación de capitales y los riesgos de financiamiento al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, para su implementación en Popular Seguros, se realizaron 5 sesiones de trabajo, lideradas por la Oficialía de Cumplimiento, con la participación de funcionarios de otras instancias, tales como: Área Comercial, Área Control Operativo (Indemnizaciones), Auditoría Interna, Control Interno y Área Cumplimiento Normativo (ACUN).



Se realizaron sesiones de trabajo de acuerdo con lo definido en el método y para la identificación y valoración de los eventos de riesgo, se consideró la naturaleza de las sociedades corredoras de seguros, tomando en cuenta que son personas jurídicas inscritas en el Registro Mercantil como sociedades anónimas, cuyo objeto social exclusivo es la intermediación de seguros bajo la figura de correduría de seguros. Dicha intermediación la realiza sin que actúe en nombre ni por cuenta de una o varias entidades aseguradoras y la ejercerá únicamente mediante corredores que cuenten con la licencia y acreditación correspondientes.

Dado que la figura de correduría tiene un rol de intermediario, no recibe directamente los pagos y tampoco se giran las indemnizaciones, ya que estas actividades son realizadas por las aseguradoras, sin embargo, en materia de vinculación de los clientes, la correduría tiene un papel más relevante en el proceso de conocimiento del cliente dada la naturaleza del negocio. En este sentido, el conocimiento del sector permite ofrecer al cliente las mejores coberturas, a los mejores precios, no obstante, la última decisión para elegir la compañía aseguradora la toma el asegurado.

Popular Seguros a la fecha ha firmado convenio con aseguradoras activas en el mercado. Al respecto, dentro de las cláusulas existe una que establece el compromiso tanto para la corredora como para la aseguradora en implementar los programas, normas y procedimientos a los que obliga el artículo 26 de Ley 7786 incluidos procedimientos para verificar el origen de los fondos de los clientes; procedimientos para el resguardo de la información y procedimientos para cumplir con la detección, control y reporte de operaciones sospechosas.

La función y el objetivo de una correduría de seguros es ofrecer un asesoramiento al cliente y futuro asegurado para contratar una póliza de seguro, informando clara y debidamente de las condiciones del contrato y ofreciendo la cobertura que mejor se adapte a sus necesidades, a partir de la gama de productos que brindan las aseguradoras.

La identificación de eventos de riesgo se realizó según las vulnerabilidades relacionadas a cada factor de riesgo y de forma independiente de acuerdo con las características de los fenómenos de LC/FT/FPADM, donde se identificaron 40 eventos de riesgo asociados a los factores definidos en la metodología, según se detalla seguidamente:

La valoración de los eventos de riesgo identificados se llevó a cabo mediante la construcción de indicadores y para su medición se utilizó principalmente los datos obtenidos del Sistema Gestión de Pólizas. Según las características de los eventos de riesgo también se utilizó otro tipo de información, la cual fue suministrada por los participantes del taller.

Por otra parte, se construyeron 13 indicadores cualitativos en el factor de Gobierno Corporativo, dado que, la naturaleza de este factor está relacionada con la gestión que realiza el órgano de dirección y la alta gerencia en materia de prevención de la LC/FT/FPADM.

Es importante mencionar que, la expectativa en el proceso de identificación de los eventos relacionados con FT/FPADM, es que continúe evolucionado en su madurez conforme se van adquiriendo conocimientos específicos en el entendimiento de los elementos y características de estos fenómenos y su tipificación como delitos.

En este contexto, para el periodo 2022 se identificaron 3 eventos de riesgo asociados al FT y 3 al FPADM, para este periodo se identificaron 13 y 10 respectivamente, lo que muestra que se ha venido madurando en el proceso de análisis e identificación de este tipo de eventos de riesgo, cabe indicar que para su medición se diseñaron indicadores cualitativos y cuantitativos de acuerdo con la disponibilidad de la data.

Lo anterior indica que se ha venido madurando en el proceso de análisis e identificación de este tipo de eventos de riesgo.

El proceso de evaluación de controles consideró los criterios establecidos en el método y fueron valorados por los participantes de acuerdo con el evento asociado. No obstante, como oportunidad de mejora se debe fortalecer el proceso de documentación de la valoración realizada sobre los controles que mitigan los eventos de riesgos, haciendo referencia específica a los elementos que justifican la valoración realizada para cada uno de los criterios de evaluación.

Como parte del proceso de evaluación se diseñaron 9 planes de mitigación para aquellos controles que se ubican fuera del apetito, así como para aquellos donde se identificó alguna oportunidad de mejora en su gestión. Dichos planes se consideraron adecuados para mitigar la debilidad del control considerada.

La metodología utilizada corresponde al Modelo de Riesgo Propio vigente, según se muestra en el siguiente diagrama:



El diseño del método permite con un enfoque basado en riesgo (EBR), abordar adecuadamente los eventos de riesgo, de forma tal que cuando la exposición es mayor, se implementan medidas intensificadas o reforzadas y cuando la exposición es menor se pueden aplicar medidas simplificadas.

El resultado del perfil de riesgo institucional neto se encuentra en un nivel de riesgo bajo controlado, es decir, que corresponde al nivel resultante del riesgo después de aplicar el efecto de las medidas de mitigación.

Con el fin de verificar la razonabilidad de los resultados del perfil de riesgo neto, se realizó un análisis a partir del factor clientes, dado que son estos los que podrían utilizar los productos y servicios que

ofrece la institución a través de los canales de distribución y zonas geográficas, para realizar actividades ilícitas, dependiendo de su naturaleza y características.

### **Valoración de riesgo operativo relacionado con el proceso de LC/FT/FPADM**

En cumplimiento con la Ley Reguladora del Mercado de Seguros N°8653 y la normativa para el cumplimiento de la Ley 7786: Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, reformada mediante las Leyes 8204, 8719, 9387 y 9449, se realizó la valoración de los Riesgos Operativos relacionados con el proceso de LC/FT/FPADM, utilizando la metodología de Riesgo Operativo conglomeral.

Para el desarrollo de esta autoevaluación se contó con la participación de los funcionarios de la Oficialía de Cumplimiento de Popular Seguros, quienes realizaron su respectivo aporte y valoración. Adicionalmente y alineado con las etapas del proceso de Gestión del Riesgo Operativo establecidas en el Manual de Administración Integral de Riesgo, en cuanto a la coordinación con otras dependencias asociadas, se contó con la valoración y observaciones del Área Cumplimiento Normativo y Regulatorio, del Área Continuidad del Negocio y de la División Seguridad de la Información.

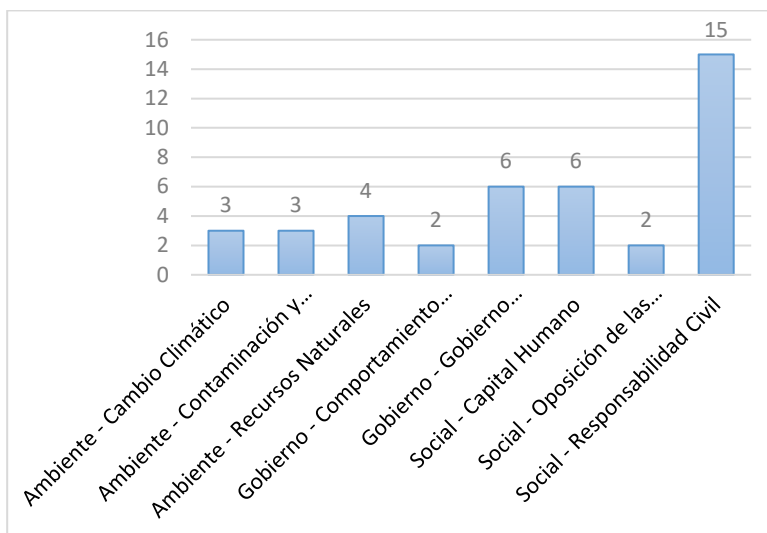
Producto de la Autoevaluación realizada se identificaron 11 riesgos, resultando en 1 riesgo en nivel Medio (9%) y 10 riesgos en el nivel Inferior (91%). De conformidad con la Metodología de Riesgo Operativo vigente, al riesgo que producto de su valoración se ubicó con nivel medio se le determinaron dos planes de mitigación relacionados con el seguimiento del Plan de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y del Plan de Implementación de la normativa CONASSIF 5-17.

Según la metodología de gestión integral de Riesgos, donde se define que el perfil de riesgo es el promedio de las equivalencias de los riesgos asociados según su nivel de riesgo y basado en el análisis y evaluaciones realizadas, se obtuvo un Perfil de Riesgo “Bajo”, con un puntaje de 1,09.

### **Valoración de los riesgos ASG**

En cumplimiento a la Ley Reguladora del Mercado de Seguros, Ley 8653 y de la aplicación de la metodología de gestión integral de riesgos Ambientales, Sociales y Gobernanza (ASG) del CFBP, se realizó el análisis de dichos riesgos mediante sesiones de trabajo, en las cuales se identificaron, valoraron, priorizaron riesgos y se definieron planes de mitigación según la metodología asociada.

Se identificaron 41 riesgos, los cuales están asociados a estos factores de riesgos ASG. Una vez identificados esos riesgos y clasificados según su factor de riesgo ASG, se procedió con la valoración de estos, resultando en 6 riesgos en nivel medio (15%) y 35 riesgos en nivel inferior (85%).



Se analizaron los controles asociados a los riesgos identificado y se determinaron 10 planes de mitigación vinculados a los factores de riesgo.

Según la metodología de gestión integral de Riesgos ASG, define que el perfil de riesgo es el promedio de las equivalencias de los riesgos asociados según su nivel de riesgo.

Asimismo, las escalas a efectos de obtener una calificación integral de los resultados son las siguientes:

Perfil de Riesgo	Promedio Mínimo	Promedio Máximo
Bajo	1	1,49
Medio	1,50	2,30
Alto	2,31	3

Según el análisis y evaluaciones realizadas se obtiene un perfil de riesgo “Bajo”, con un puntaje de 1,15.

### **Estudios Especiales de Riesgo**

Se realizaron 22 estudios especiales de riesgos solicitados por las diferentes áreas de Popular Seguros, incluyendo valoraciones de impacto en el Programa KADSI, como los Casos de Negocios para el desarrollo e implementación del CORE, para la infraestructura tecnológica y para las soluciones CRM y ERP, entre otros.

### **Gestión de riesgos de proyectos**

Desde la firma del contrato marco de servicios, la Dirección Corporativa de Riesgo ha venido brindando soporte y asesoría en la gestión de riesgos de los proyectos que componen el Programa KADSI: Desarrollo del CORE-KADSI, Gobierno de datos y analítica, Infraestructura tecnológica, Gestión del cambio y solución CRM.

## Informe Integral de Riesgos de Popular Seguros

Se emitieron 12 informes mensuales donde se integraron los resultados del seguimiento de los indicadores financieros y operativos de riesgo, incluyendo límites, políticas y perfil de riesgo de la Correduría, además de la información relacionada a la Supervisión Consolidada y las Operaciones Intragrupo. Estos informes se remitieron para el conocimiento del Comité Corporativo de Riesgo, la Gerencia General y Junta Directiva de Popular Seguros Correduría de Seguros S.A.

### Cultura de Riesgo de Popular Seguros

Durante el periodo de 2023 se desarrolló el Programa de Capacitación RISK 360, el cual se impartió a todo el personal de Popular Seguros, con el fin de promover en ellos una mayor conciencia y conocimiento de la Gestión Integral de Riesgos y de la Cultura de Riesgos en el CFBPDC, como valor agregado a sus funciones en la organización.

El Programa RISK 360 ofreció una capacitación integral de los riesgos a los que se enfrenta Popular Seguros en su actividad y mejores prácticas en la industria de seguros, formando al participante en la aplicación de los conocimientos en sus funciones diarias en la organización.

Se analizaron los contenidos del programa considerando iniciar con temas generales en materia de riesgos como contexto, para luego pasar a los temas específicos de la gestión integral de riesgos en Popular Seguros, divididos en 3 módulos, que incluyen consideraciones generales de riesgo, Gobierno Corporativo y la Gestión Integral de Riesgos en Popular Seguros.

A continuación, el resumen del informe del Programa RISK 360:

Número	Detalle
26	Número de lecciones del programa realizadas en el periodo.
80	Cantidad de participantes promedio por lección.
14	Número de ponencias sincrónicas con instructores.
12	Número de videos dirigidos en forma sincrónica por el instructor coordinador.
5	Número de instructores invitados, ponencias.
26	Cantidad de horas de aprendizaje y aprovechamiento mediante lecciones sincrónicas.
20	Cantidad de horas de capacitación impartida y dirigida por el instructor coordinador del programa (Gestor de Riesgos de Popular Seguros).
20	Cantidad de formularios/cuestionarios aplicados para medir conocimientos adquiridos en las lecciones.
60	Cantidad de preguntas realizadas respecto a las lecciones impartidas.
69	Personal de Popular Seguros que obtuvo el Certificado de Participación del programa.
Muy satisfecho: Grado de satisfacción de todo el personal de Popular Seguros respecto al Programa RISK 360.	

### 11.3.3 Logros obtenidos de la Gestión de Riesgos

La Gestión de Riesgos de Popular Seguros asociada al Marco del Buen Gobierno Corporativo según la normativa, realizó el seguimiento eficaz de las líneas de negocio y las actividades sustantivas de la organización, específicamente en el tratamiento y administración de los riesgos relevantes de esta.

Las áreas de Popular Seguros, como primera línea de defensa y responsables de los riesgos de sus procesos, gestionaron el cumplimiento de las políticas e indicadores, con el fin de mantenerlos en el rango de apetito de riesgo.

Se desarrolló el Programa RISK 360, el cual se impartió a todo el personal de Popular Seguros con el fin de promover en ellos una mayor conciencia y conocimiento de la Gestión Integral de Riesgos y de la Cultura de Riesgos en el CFBPDC, como valor agregado a sus funciones en la organización.

Por último y conforme a las metodologías, las valoraciones, el seguimiento al cumplimiento de los indicadores, se logró que el Perfil de Riesgo promedio del periodo 2023 para Popular Seguros Correduría de Seguros S.A. fuera de Riesgo Bajo.

## **11.4 Popular Pensiones**

### **Gestión de Riesgos en Popular Pensiones, a diciembre 2023**

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 la gestión integral de riesgo se perfila a través de una serie de indicadores con niveles de apetito, tolerancia y capacidad 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 2023, 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 operativo: Se considera como metodología el indicador básico de riesgo operativo definido en el marco regulatorio de Basilea, para el cual se supone un requerimiento patrimonial que es igual a 15% de la utilidad operacional bruta ajustada promedio anual de los últimos 36 meses.

- ✓ **Riesgo de liquidez:** (que se divide tanto en mínimos como máximos de liquidez. Es el riesgo financiero que se origina cuando no se poseen los recursos líquidos necesarios para atender sus exigibilidades u obligaciones con terceros en el corto plazo. Para las operadoras de pensiones, el riesgo de liquidez tiene dos componentes: liquidez del mercado, que puede surgir por la falta de profundidad en el mercado en general, o en un instrumento particular y que implica costos para liquidar activos o revertir posiciones antes de su vencimiento. El segundo tipo se refiere al riesgo de flujo de caja, que surge de eventuales presiones sobre los flujos de efectivo, ante pagos y obligaciones frente a los afiliados y otros acreedores.

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, el perfil de riesgo para el Fondo ROPC de Popular Pensiones, donde se aprecian los límites vigentes al cierre del año 2023.

<b>ROPC</b>						
Riesgo	Valor	Límites			Puntuación	Ponderaciones
		Apetito	Tolerancia	Capacidad		
<b>Crédito</b>	1,04%	1,78%	4,79%	7,79%	1	89,60%
<b>Tipo de Cambio</b>	47,59%	50,00%	55,00%	60,00%	1	89,60%
<b>Tasa de Interés</b>	4,41%	5,82%	6,25%	6,75%	1	89,60%
<b>Mercado</b>	4,46%	5,00%	5,50%	6,00%	1	89,60%
<b>Liquidez (Máximos)</b>	0,75%	1,20%	1,40%	6,90%	1	89,60%
<b>Liquidez (Mínimos)</b>	1,30%	0,32%	0,20%	0,13%	1	89,60%
<b>Nivel de Riesgo</b>					<b>1,94</b>	<b>Bajo</b>

Durante el año 2023 se realizó una revisión a las metodologías empleadas para dar seguimiento a los riesgos de crédito, liquidez de los instrumentos y operativo, 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 tanto para lo que concierne al portafolio local como el internacional. 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.

Asimismo, durante el año se analiza tanto a emisores, como a sectores que incorporan varios participantes en el mercado de valores con características similares; lo anterior ya sea para emisores en los cuales hay recursos invertidos, o aquellos que se prospectan para decidir sobre una eventual inversión. Se brindó atención a los compromisos derivados tanto de informes de auditoría externa, así como de la Superintendencia de Pensiones, criterio sobre proyectos legislativos y análisis sobre la liquidez del mercado de valores, entre otro tipo de informes.

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, la cual ejecuta la labor de Unidad de Riesgos de Popular Pensiones 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.

La identificación de riesgos, sus principales debilidades, la respectiva cuantificación en impacto y frecuencia, la generación del nivel de riesgo y las respectivas propuestas de planes de mitigación se realizan a cada uno de los procesos definidos para Popular Pensiones, siempre en compañía y con la aprobación de los dueños de los procesos.

En el año 2023 se realizaron los siguientes análisis de riesgo operativo:

- Retiro de Voluntario. (Afilación) Autoevaluación
- Asuntos Legales Análisis Riesgo Operativo
- Riesgos Ambiental Social y de Gobernanza Popular Pensiones ASG
- Tecnología de Información y Seguridad de la Información Autoevaluación
- Contraparte Riesgos y Cumplimiento Normativo Análisis Riesgo Operativo
- Relaciones Internas y Externas Análisis Riesgo Operativo

Los riesgos operativos determinados 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 Conglomerado, 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**

Principales logros:

1. Se logró gestionar el nivel de riesgo de los portafolios administrados por Popular Pensiones, considerando el apetito en cuanto a niveles de riesgo, rentabilidad y liquidez, con la finalidad de alcanzar niveles de rentabilidad por medio de:
  - Análisis mensual del entorno económico local e internacional.
  - Análisis semestrales de la situación financiera de los emisores del Sistema Financiero Nacional y de los fondos inmobiliarios locales.
  - Informes específicos de emisores locales.
  - Estimación periódica de la volatilidad de largo y corto plazo y valor en riesgo del portafolio
  - Revisión anual de los perfiles de riesgo
  - Pruebas de backtesting
  - Revisión anual del Marco de Gestión de Riesgos
  - Desarrollo, aprobación y monitoreo de niveles máximos de disponibilidades
  
2. Se logró brindar asesoría a los órganos responsables del proceso de la gestión integral de riesgos en Popular Pensiones, para la toma de decisiones de forma oportuna y eficaz mediante:
  - Informes mensuales de riesgo
  - Realización de las sesiones mensuales del Comité de Riesgos
  - Atención de observaciones y solicitudes de reunión de parte de SUPEN
  - Atención del 100% de los acuerdos derivado de la Junta Directiva en materia de riesgos
  - Cumplir la totalidad de compromisos entre Popular Pensiones y la Dirección Corporativa de Riesgos en cuanto al contrato entre las partes
  
3. Se brindó asesoría respecto a los temas más relevantes a las Juntas Directivas que tienen a su cargo los Fondos Especiales administrados por la Operadora por medio de:
  - Análisis mensual del entorno económico local e internacional.
  - Análisis semestrales de la situación financiera de los emisores del Sistema Financiero Nacional y de los fondos inmobiliarios locales.
  - Informes específicos de emisores locales.
  - Estimación periódica de la volatilidad de largo y corto plazo y valor en riesgo del portafolio
  - Revisión anual de los perfiles de riesgo
  - Pruebas de backtesting
  - Revisión anual del Marco de Gestión de Riesgos
  - Desarrollo, aprobación y monitoreo de niveles máximos de disponibilidades

4. Se logró Contribuir a la promoción de una cultura de administración de riesgos en el personal de la Operadora, con el propósito de que exista conciencia sobre su responsabilidad en la gestión, y la importancia de reportar los eventos de pérdida en el tiempo y forma mediante:
- Capacitación en gestión de riesgos en las actividades de inducción
  - Capacitación y evaluación sobre gestión de riesgos
  - Elaboración y remisión de boletines sobre riesgos
  - Promoción institucional de la cultura de reporte de eventos de pérdidas.