



Informe Anual de Riesgo 2024

Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

Popular
SEGUROS

Popular
VALORES

Popular
PENSIONES

Popular
FONDOS DE INVERSIÓN

Popular
DIGITAL

Banco
Popular
Y DE DESARROLLO COMUNAL

Contenido

I.	Introducción	4
II.	Estructura Organizacional.....	4
III.	Principales riesgos asumidos por las actividades del Banco.....	4
1.	Riesgo de Crédito	5
1.1	Políticas de Riesgo de Crédito	5
1.2	Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión.....	6
1.3	Gestión del Riesgo de Crédito de la Cartera de Préstamos	6
1.4	Acciones realizadas para mitigación del riesgo de crédito:	7
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.....	14
3.3	Perspectivas de liquidez y financiación.....	14
3.4	Logros obtenidos en gestión de riesgo de liquidez.....	15
4.	Riesgo Operativo.....	15
4.1	Descripción y metodología.....	15
4.2	Acciones de mitigación y control implementados	18
4.3	Logros Obtenidos en la gestión.....	19
5.	Riesgo Reputacional.....	20
5.1	Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión	20
5.2	Acciones de mitigación y control implementados	20
5.3	Logros obtenidos en la Gestión.....	21

6.	Riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de armas de destrucción Masiva.....	21
6.1	Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión	22
6.2	Acciones de mitigación y control implementados	23
6.3	Logros obtenidos en la Gestión.....	23
7.	Riesgo Ambiental, Social y de Gobernanza.....	24
7.1	Descripción y metodologías	24
7.2	Acciones de mitigación y control implementados	24
7.3	Logros Obtenidos en la gestión.....	26
8.	Riesgo Estratégico.....	28
8.1	Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión	28
8.2	Acciones de mitigación y control implementados	28
8.3	Logros obtenidos en la Gestión.....	28
9.	Cumplimiento Normativo	29
9.1	Definición de riesgo de incumplimiento normativo	29
9.2	Descripción de la metodología propuesta para la gestión	31
9.3	Acciones de mitigación y control implementados	32
9.4	Logros obtenidos en la gestión	34
10.	Riesgos de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad del Negocio.....	36
10.1	Descripción y metodología.....	36
10.2	Acciones de mitigación y control implementados	37
10.3	Logros Obtenidos en la gestión.....	38
11.	Sociedades Anónimas.....	43
11.1	Popular Valores	43
11.2	Popular Sociedad Fondos de Inversión	51
11.3	Popular Seguros	55
11.4	Popular Pensiones.....	62
11.5	Popular Servicios Compartidos S.R.L.....	66

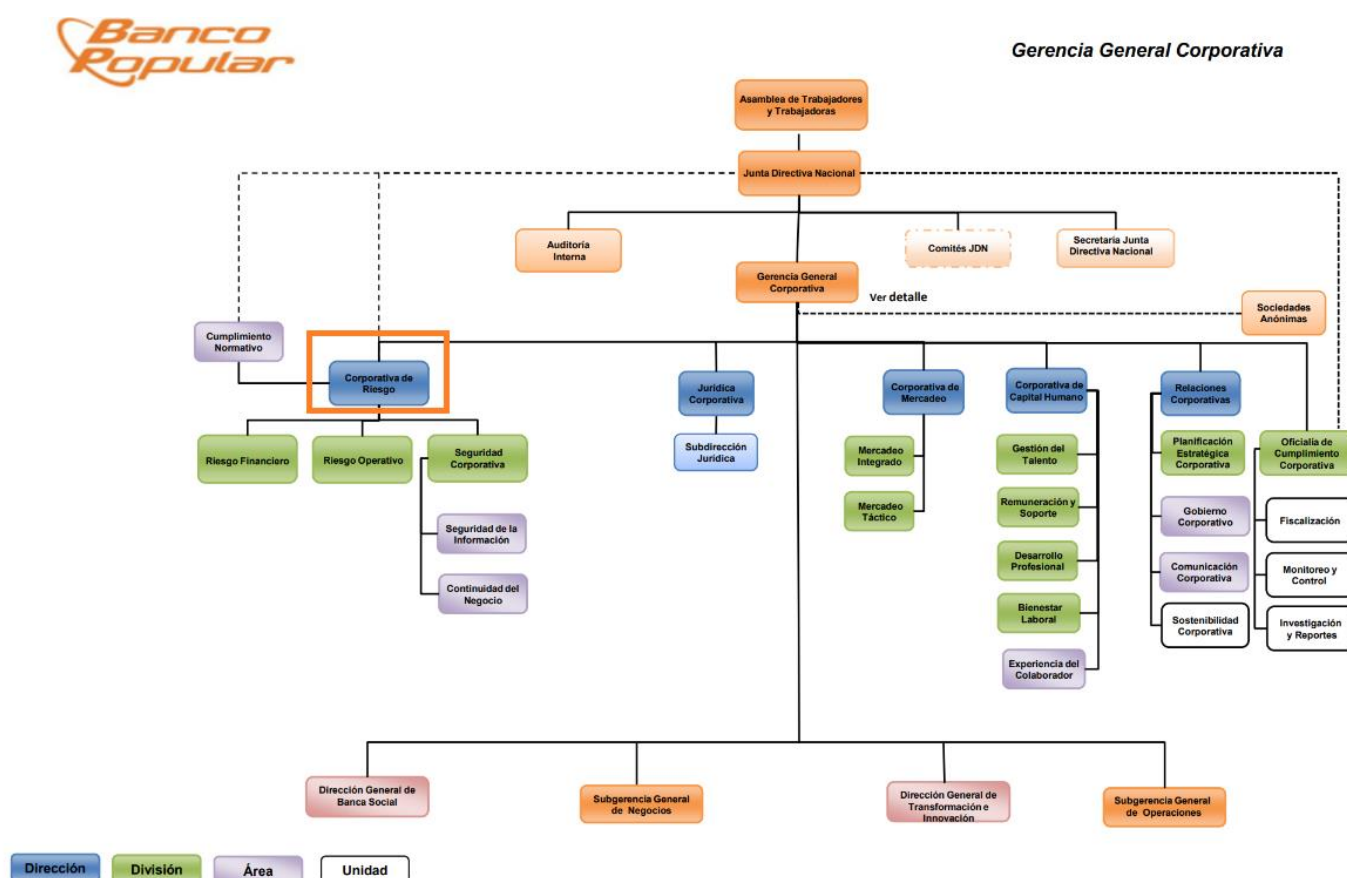
I. Introducción

La gestión de riesgos es un proceso dinámico y en constante evolución. En el Conglomerado Financiero Banco Popular la gestión de riesgos es un pilar fundamental para la consecución de nuestros objetivos estratégicos. Este informe anual refleja nuestro compromiso con la identificación proactiva y la gestión eficaz de los riesgos, asegurando la protección de nuestros activos y la confianza de nuestros grupos de interés.

Así mismo, en atención al artículo 24 de la norma Sugef 2-10 sobre Administración Integral de Riesgo, a continuación, se presenta el informe anual de riesgo del año 2024 para el Conglomerado Financiero Banco Popular.

II. Estructura Organizacional

Estructura de la Gestión de Riesgo en el Banco Popular



III. 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 reglamentos¹, 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.

¹ 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.

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.

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
22. Metodologías para clientes del programa gota a gota
23. Modelos para clientes de organizaciones o empresas asociativas productivas.
24. Límite de saldo de cartera por actividad económica para Banca Corporativa

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 el análisis de clientes informales del programa gota a gota.
- Diseño de modelo para el análisis de clientes que pertenecen a una Organización o Empresa Asociativa Productiva.
- Diseño de indicadores de mora temprana en el perfil de riesgo para las diferentes líneas de negocio de la cartera de crédito.
- Desarrollo de la metodología interna de pérdida esperada bajo enfoque NIIF 9 para cartera de crédito.
- Implementación de mesas de crédito para la revisión y ajuste de normativas internas, con el objetivo de mejorar el perfil de clientes y productos.
- 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”

1.5 Proyectos Asociados a Riesgo de Crédito

- Se logra diseñar, mediante la contratación con la empresa externa., la metodología de pérdida esperada para la cartera de crédito basada en NIIF 9, cuya entrega de los primeros resultados fue en diciembre del 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



La política monetaria se mantiene estable en un 4,00% según el informe de Política Monetaria de enero de 2025. En dicho informe, la Junta Directiva subraya que aún persisten rezagos en la transmisión de esta tasa, lo que sugiere que es prudente dar el espacio necesario para que las tasas de interés activas en algunas actividades económicas culminen su proceso de ajuste respecto a las recientes reducciones en la Tasa de Política Monetaria (TPM).

En este sentido, resulta relevante lo señalado en el estudio realizado por el Banco Central de Costa Rica (BCCR) y citado por Barquero-Romero, J. (2024), el cual analiza cómo los cambios en la TPM afectan las tasas de interés del sistema financiero. Este estudio revela que el traspaso de la TPM a las tasas de interés no es homogéneo, presentando un proceso incompleto y variado según las actividades económicas, lo que resalta la necesidad de un enfoque cauteloso y adaptado a las particularidades de cada sector.

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) Segmentación de portafolios según objetivo de inversión.
- e) Ranking de Sociedades de Fondos de Inversión,
- f) Límites de concentración por emisor, producto, moneda.
- g) Límites en nivel de exposición de capital.
- h) Gestión de las pérdidas esperadas de acorde a lo solicitado por la NIIF 9.
- i) Metodología de Calificación de Emisores Financieros C.R.

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 patrimonio, 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 $\pm 3\%$ del valor del patrimonio expresado en dólares, y adicionalmente se debe cumplir con que el promedio de la posición en moneda extranjera como proporción del patrimonio, la cual tolera puede variar hasta un punto porcentual hacia arriba y tres puntos porcentuales hacia abajo de la razón aprobada.

En 2024, las condiciones del mercado cambiario favorecieron una apreciación nominal del colón de 2,38%, con un tipo de cambio promedio ponderado de ₡511,27 al cierre del año, menor al de ₡523,46 registrado al final de 2023. La mayor caída del tipo de cambio ocurrió en el primer trimestre, pero se revirtió parcialmente en el segundo trimestre, para luego continuar su descenso de manera más moderada.

El aumento de USD 952 millones en las reservas internacionales netas del Banco Central de Costa Rica (BCCR) se explicó principalmente por su participación en el mercado cambiario, los ingresos por intereses de los activos en las reservas internacionales netas (USD 526,5 millones) y el incremento de depósitos de entidades financieras (USD 274,5 millones).

Al finalizar 2024, el saldo de las reservas ascendió a USD 14.171 millones, representando el 144,6% del nivel mínimo adecuado y el 14,9% del PIB estimado, lo que equivale a 8,5 meses de importaciones de bienes y 1,5 veces la base monetaria en sentido amplio, lo cual significa que el Banco Central tiene reservas suficientes para respaldar la cantidad de dinero en circulación en la economía y una capacidad de respuesta positiva ante posibles desequilibrios monetarios.

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 CFBPDC. 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

Es la posibilidad de una pérdida económica debido a la escasez de fondos que impediría cumplir las obligaciones en los términos pactados. El riesgo de liquidez también puede asociarse a un instrumento financiero particular, y está asociado a la profundidad financiera del mercado en el que se negocia para demandar u ofrecer el instrumento sin afectación significativa de su valor.

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 descálces entre los activos y pasivos establecidas contractualmente, así como de las obligaciones contingentes fuera de balance. Esos descálces 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, cuasidinero), 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 Financiamiento Estable Neto (IFNE): 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, el cual entró en vigencia desde septiembre de 2024. La operativa de este indicador se desarrolló mediante el sistema INFOBANCA y de forma automatizada se genera el XML que debe ser reportado al regular.

Como parte del proceso de actualización y seguimiento a la gestión de riesgo de liquidez, se asesoró en el de revisión y actualización del Plan de Contingencia para las Operaciones de Liquidez (PCOL) y se ejecutaron ejercitaciones de los escenarios que permitieron evidenciar su efectividad y capacidad de respuesta para atender estos escenarios por parte del Banco.

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.

Asimismo, durante el año 2024 ejecutaron las pruebas de estrés de liquidez a nivel del Banco y el Conglomerado, relacionando la liquidez interna del Banco ante escenarios esperados y de estrés de liquidez, bajo un análisis fundamental económico, que permiten evaluar el efecto de dicho escenario a nivel del Conglomerado y establecer estrategias prospectivas para mitigar las exposiciones presentes en el Banco si el escenario llegara a materializarse. Estos escenarios fueron conocidos mediante el acuerdo número 1233 artículo 8, de la sesión ordinaria n°. 6161 de la Junta Directiva Nacional celebrada el 19 de noviembre de 2024.

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:

- Con el objetivo de mantener la estabilidad en los indicadores y cubrir necesidades de liquidez inmediatas, que puedan afectar la imagen del Banco.
- Para fondear el crecimiento de la institución de acuerdo con las condiciones del mercado financiero.
- 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 sí 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 Intragrupo 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 intragrupo.

Por su parte, el Banco Popular durante el año 2024 ha realizado las revisiones y ajustes correspondientes a los cambios de normativas establecidas por las superintendencias, acatando los ajustes correspondientes.

4. Riesgo Operativo

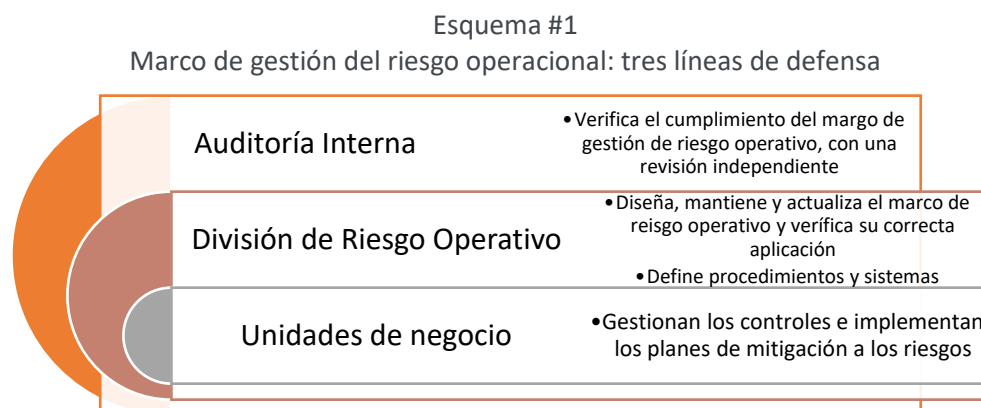
4.1 Descripción y metodología

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 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 dependencias.

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 responsable, donde se identifican y valoran riesgos operativos, tecnológicos, legales, de ética, de fraude, de la ley 9699, de continuidad, de seguridad de información y ciberseguridad, entre otros. 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 los eventos potenciales en una base de datos, y es compartida trimestralmente con el ente supervisor según la normativa SUGEF 02-10. Adicionalmente se define Indicadores claves de riesgo para el seguimiento de los riesgos más relevantes para la organización.

Los eventos materializados o incidentes 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 trimestral de los mismos a la SUGEF según la normativa anterior.

De forma trimestral se reportan al Comité Corporativo de Riesgo los riesgos operativos actualizados, el seguimiento de sus planes de mitigación y el reporte de eventos materializados, el cual posteriormente es discutido y elevado a la Junta Directa Nacional.

Por otro lado, se tienen un conjunto indicadores cuantitativos y cualitativos del perfil de riesgo operativo. Los indicadores cuantitativos de riesgo operativo se realizan a través del modelo básico de Basilea.

A continuación, se muestran los indicadores del perfil de riesgo operativo cuantitativo correspondiente al mes de diciembre 2024:

Tabla N° 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 2024 los cuales se lista a continuación:

Tabla N° 2
Indicadores Operativos

Nomenclatura	Indicador	Periodo	Niveles de Tolerancia			Valor	Nivel Valor
			Bajo	Medio	Alto		
KPI-Riesgo-01	Ejecución de actualizaciones de Riesgo Operativo contenidos en el Plan de Trabajo Anual de la División de Riesgo Operativo o del departamento de riesgo de la sociedad	Anual	Z>=90%	90% > Z >=70%	Z<70%	100%	Bajo
KPI-Riesgo-02	Perfil de Riesgo Operativo	Mensual	Z<=15%	15% < Z <=18%	Z>18%	12,69%	Bajo
KPI-Riesgo-03	Riesgos que sobrepasan el apetito de riesgo	Mensual	Z<=40%	40% < Z <= 80%	Z>80%	34,24%	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%	33,28%	Bajo
KPI-Riesgo-06	Perfil de Riesgo por Procesos	Mensual	Z<1.5	1.5 <= Z <= 2.30	Z>2.30	1,39	Bajo

Adicionalmente, se presenta a continuación el perfil de riesgo cualitativo correspondiente al mes de diciembre 2024:

Tabla N° 3
PERFIL DE RIESGO CUALITATIVO

Diciembre 2024

VARIABLES	VALOR
Perfil de Tipo de Riesgo Estratégico	1,60
Perfil de Tipo de Riesgo Reputacional CFBPDC	1,48
Perfil de Tipo de Riesgo Legal	1,00
Perfil de Tipo de Riesgo de TI	1,49
Perfil de Tipo de Riesgo de Seguridad de Información y Ciberseguridad CFBPDC	1,07
Perfil de Tipo de Riesgo LC/FT/FPADM CFBPDC	1,02

Como parte de la Gestión de Riesgo Operativo se da seguimiento mensual 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. Este portafolio de proyectos comprende una serie de 21 proyectos e iniciativas que se clasifican en Proyectos Operación, Iniciativas de Banca Digital, Iniciativas Habilitadoras e Iniciativas Tradicionales.

Con respecto al riesgo legal, se realiza un informe de riesgos trimestral relacionados a el comportamiento de los litigios, pagos de condenatorias y de multas, mismo se reporta a las instancias del Comité Corporativo de Riesgo y órgano de dirección, por otro lado, la Dirección Jurídica también emite un informe con recomendaciones y se le brinda seguimiento para el cumplimiento de estas.

Dentro de la gestión de Riesgo Operativo se encuentra también la gestión del riesgo tecnológico que derivan de los riesgos de los procesos definidos en el marco de gestión de TI que resulta de la normativa CONASSIF 05-24 Reglamento General de gobierno y gestión de la Tecnología de Información y del cual se utiliza como mejores prácticas COBIT 2019.

Esos riesgos tecnológicos se tienen identificados y valorados en la herramienta OpRisk y se les brinda mensualmente seguimiento a los planes de mitigación resultantes, cuyo avance de ejecución se comunica el informe trimestral de riesgos de TI al Comité Corporativo de TI y JDN.

Dentro de los riesgos tecnológicos, se encuentran los riesgos y debilidades de continuidad, seguridad de información y ciberseguridad, para lo cual se tienen planes de mitigación, actividades e iniciativas que conforman el Plan de Seguridad de Información y Ciberseguridad y el Plan Táctico denominado a lo interno como Olivo Blanco, y a los cuales se le brindan seguimiento periódico.

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 expuesto 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 materializados o incidentes 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 procesos, procedimientos, reglamentos, políticas que proporcionan guías generales para la administración dentro de la institución.

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

4.3 Logros Obtenidos en la gestión

La Gestión del Riesgo Operativo ha contribuido en el mapeo y en el incentivo de registro de la materialización de eventos de riesgo operativo dentro de la institución. También se ha podido permear una cultura de gestión de riesgo de la entidad, en donde se reitera en la conciencia e importancia de la gestión de riesgos asociados a las actividades que se realizan y en la relevancia de la implementación de los planes de mitigación asociados para así disminuir los niveles de riesgo, esto alineado al acuerdo CONASSIF 4-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo.

Por otra parte, se ha desarrollado un programa de cultura de riesgo, para todos los funcionarios y/o clientes que se derivan en distintas actividades, para lo cual en el año 2024 se detallan a continuación:

- Se publicaron 130 comunicados internos al personal del Conglomerado acerca de imágenes vía mail- all, videos y boletines relacionados con distintos temas relacionados con la gestión de riesgos.
- Se generaron 32 comunicados externos acerca de seguridad de información y fraude de cara a los clientes en Facebook, Instagram, LinkedIn y correos electrónicos a clientes.
- Se realizaron 108 capacitaciones a personal interno y miembros del órgano de dirección en temas de gestión de riesgos, cumplimiento normativo, seguridad de información, entre otros.
- Se realizaron 18 inducciones y Plan Integral de Formación Bancaria a personal de nuevo ingreso.
- Se efectuó la prueba anual de gestión de riesgos a todo el personal del Conglomerado Financiero Banco Popular, quienes aprobaron la prueba de forma satisfactoria, alrededor de 4.519 funcionarios que corresponden a todas las sociedades del CFBPDC.

En términos generales para el Banco Popular en el año 2024 disminuyó a un 40% en la cantidad de eventos materializados reportados del año 2023.

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
Perfil Reputacional

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

6. Riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de armas de destrucción Masiva.

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 deterioro de la 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, tomando en consideración la definición de los siguientes delitos:

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.

En el Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal (CFBPDC) se gestionan los riesgos de LC/FT/FPADM aplicando un enfoque basado en riesgo, donde se utiliza 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 y aplicación 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.

Es importante indicar que, 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.

6.1 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 el “scoring” definido para clasificar el riesgo de LC/FT/FPADM de los clientes, tanto para el proceso de vinculación, como su revisión y actualización periódica. Adicionalmente, cuenta con otras metodologías, según se muestra en la siguiente imagen:

Metodologías para la gestión de los riesgos LC/FT/FPADM



6.2 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 expuestos 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.

6.3 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.

7. Riesgo Ambiental, Social y de Gobernanza

7.1 Descripción y metodologías

En el panorama actual, la gestión de riesgos ASG 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.

Respecto a la gestión de riesgos ASG se cuenta con varias metodologías de riesgos, a saber:

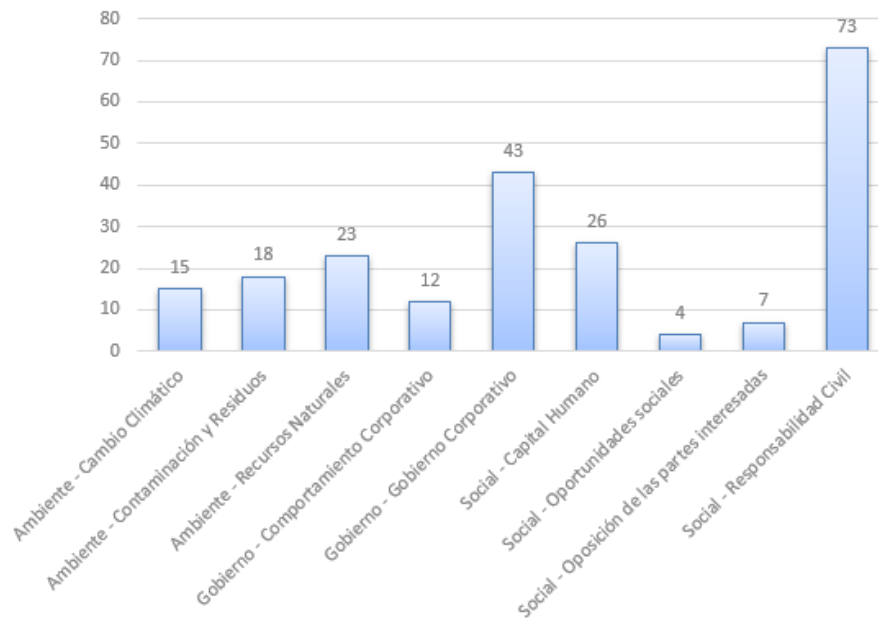
- Metodología de Conglomerado de la Gestión Integral de riesgos ASG: esta metodología se aplica en cada sociedad del Conglomerado Financiero Banco Popular, misma se encuentra alineada a alineado a COSO ERM, 2017, en la cual se realizan actualizaciones de los riesgos ASG, sus evaluaciones, su priorización, así como el mapeo de controles y la definición de planes de mitigación según correspondan.
- Metodología de gestión de riesgos ambientales y sociales para las operaciones crediticias (SARAS). Esta metodología interna se aplica a nivel del Banco para las solicitudes de crédito de la Banca empresarial y corporativa, está alineada a lo que se conoce hoy en día como SARAS y se deriva del modelo definido por el BID. Esta metodología consta de las siguientes etapas:
 - ✓ Revisión de actividades excluidas de financiamiento
 - ✓ Categorizar la solicitud de crédito
 - ✓ Debida diligencia requerido según la categorización del crédito
 - ✓ Documentación y aprobación
 - ✓ Seguimiento y actualización
 - ✓ Comunicación y monitoreo

7.2 Acciones de mitigación y control implementados

Con respecto a la metodología de Conglomerado de la Gestión Integral de riesgos ASG, se actualizaron los resultados al año 2024 por parte de cada una de las sociedades del CFBPDC, para lo cual efectuaron autoevaluaciones por parte de las sociedades y fueron revisadas por personal de la Dirección Corporativa de Riesgo.

Los riesgos ASG evaluados en las sociedades del CFBPDC se subdividen en factores de riesgos ASG de la siguiente manera:

Cuadro N° 1
FACTORES DE RIESGOS ASG DEL CFBPDC



Fuente: Datos obtenidos de los informes respectivos de autoevaluaciones de riesgos ASG 2024

Del gráfico anterior, se deduce que el 25% de los riesgos son de factor ambiental, 50% de los riesgos son del factor social y el 25% son de gobierno. El 33% de los riesgos son clasificados como Responsabilidad Civil.

Los resultados generales de las evaluaciones realizadas derivan los siguientes resultados del perfil de riesgos:

Tabla N° 6
Perfil de Riesgos ASG

Riesgos ASG	Banco Popular	Popular Pensiones	Popular Seguros	Popular Valores	Popular SAFI
Valor	1.06	1.00	1.03	1.0	1.02

Fuente: Datos obtenidos de los informes respectivos de autoevaluaciones de riesgos ASG 2024

Los planes de mitigación resultantes de las evaluaciones fueron aprobados por las sociedades y se les brindará seguimiento de su ejecución con las dependencias responsables.

Para el caso de la metodología de riesgos ambientales y sociales para las operaciones crediticias (SARAS), para el año 2024 se implementó en 10 oficinas comerciales y la Banca Corporativa en carácter de piloto.

Con la entrada en vigor de la normativa SUGEF 2-10, específicamente relacionado con la gestión de riesgos ambientales y sociales de crédito, se conformó un grupo interdisciplinario compuesto por distintas dependencias para la actualización de lo correspondiente y así cumplir con los transitorios definidos en la normativa. El patrocinado de dicho grupo interdisciplinario es la Subgerencia General de Negocios.

Dicho grupo fue capacitado internamente en virtud de los cambios normativos, y se definió un cronograma de actividades para atención de dichos ajustes regulatorios.

Ese cronograma fue presentado y aprobado en el Comité Corporativo Ejecutivo, resumiéndose en lo siguiente:

Gráfico N° 2
Resumen cronograma SUGEF 02-10



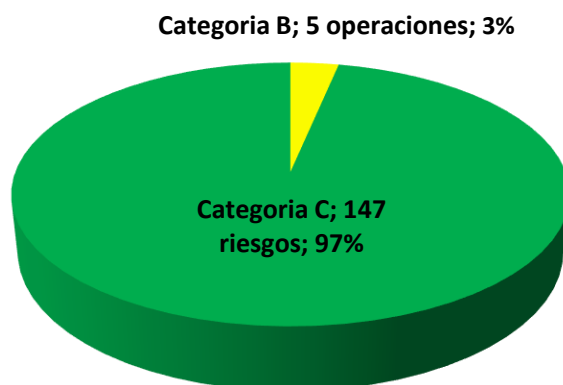
Se han ejecutado actividades del cronograma, avanzando en el mismo y se realizan sesiones periódicas de seguimiento de este. Para el año 2025 se decidió inclinarse por la metodología interna que menciona la normativa y la aplicación del SARAS a las operaciones relacionadas con la Grande (Corporativa), Mediana, Pequeña y Microempresa del Banco Popular, incluyendo también lo correspondiente a FODEMIPYME, Banca Social y el Sistema de Banca para el Desarrollo.

7.3 Logros Obtenidos en la gestión

Como parte del seguimiento a los resultados de la aplicación del plan piloto del Modelo de Riesgos Socioambientales (SARAS) en el piloto para el IV trimestre del 2024 se obtienen los siguientes resultados:

Gráfico N° 3

Distribución de operaciones por categoría según modelo IV Trimestre 2024 según el piloto



En el gráfico anterior se muestra que:

- **Categoría A:** no se presentaron en el trimestre.
- **Categoría B:** se identificaron 5 operaciones para un 3% de las operaciones generadas en el modelo, para lo cual se debió realizar una debida diligencia abreviada que sería una declaración jurada con los mitigadores ambientales y sociales.
- **Categoría C:** 147 operaciones para un 97%, a esa categoría no es necesario realizar una debida diligencia ambiental y social.
- **Denegado:** no se presentaron operaciones denegadas

Con la ampliación del alcance del SARAS y del ajuste en el modelo organizacional donde la Dirección Comercial Empresarial y Corporativa abarcará lo que es la Grande y Mediana empresa, así como la Dirección Comercial Personas lo que es MYPE (pequeña y microempresa), esto aunado a la incorporación de FODEMIPYME y Banca Social en el uso del SARAS fortalecerá la cultura de riesgo en temas ASG y el aporte del Conglomerado en este tema.

8. Riesgo Estratégico

El riesgo estratégico es la posibilidad de pérdidas de oportunidades o perjuicios derivados de decisiones estratégicas, de su inadecuada implementación o de incapacidad para adaptarse a cambios del entorno, afectando al Conglomerado a largo plazo. Los principales componentes corresponden al modelo de negocio, diseño y ejecución de la estrategia, riesgos emergentes e intragrupo.

8.1 Descripción de la metodología dispuesta para la Gestión

Se cuenta con una metodología que tiene como objetivo disponer de un marco a nivel de Conglomerado para la gestión del riesgo estratégico, que incluye su identificación, evaluación, estrategias de respuesta, seguimiento y comunicación a los diferentes grupos de interés.

Las políticas están en función de elementos relevantes tales como la integración del riesgo con la planificación estratégica, minimizar por medio de acciones la incidencia de los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos y fomentar la transparencia en la comunicación de los riesgos estratégicos.

Durante el 2024, se identificaron riesgos que podrían repercutir en el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Corporativo. A partir de la evaluación de estos riesgos estratégicos según probabilidad e impacto, se priorizan y se establecen acciones de mitigación para aquellos que estén fuera del apetito del riesgo definido a nivel metodológico.

8.2 Acciones de mitigación y control implementados

Los riesgos que sobrepasan el apetito establecido tienen definidos planes de mitigación y controles que se encuentran en progreso y a los cuales se les realiza un seguimiento constante. Cuando finaliza un plan de mitigación se realiza un análisis de efectividad.

Se realizan informes en los cuales se comunica sobre la evolución de los riesgos estratégicos a la Alta Dirección con el fin de propiciar la toma de decisiones oportuna.

8.3 Logros obtenidos en la Gestión

Se actualizó la metodología y procedimiento de gestión de riesgos estratégicos, considerando las mejores prácticas internacionalmente aceptadas, así como los factores, tanto externos como internos, que pueden afectar el cumplimiento de la estrategia del Conglomerado.

Por medio de una herramienta automatizada se documenta la gestión, lo cual ha propiciado el involucramiento de toda la organización, especialmente, de los responsables a alto nivel de tomar las decisiones estratégicas.

9. Cumplimiento Normativo

9.1 Definición de riesgo de incumplimiento normativo

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.

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 Conglomerar. 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:

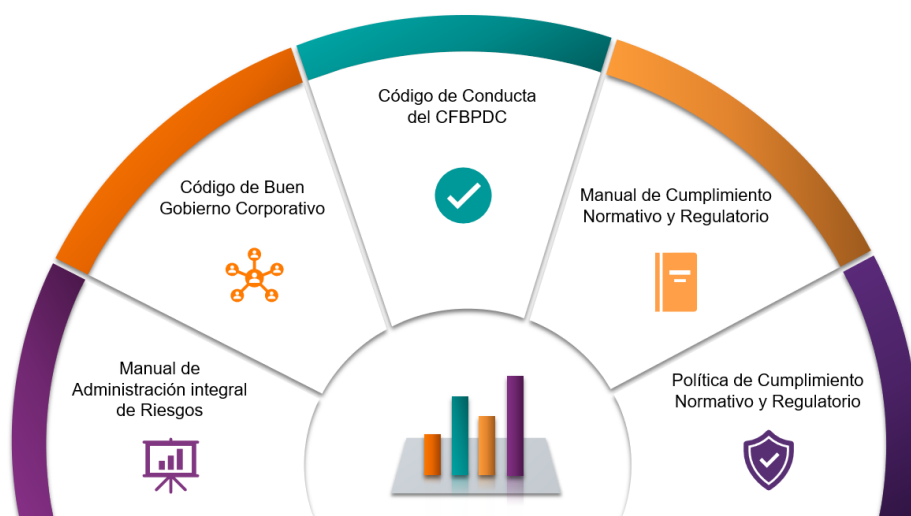
(...) "Se entiende como supervisión consolidada un enfoque de supervisión complementario e integral que aplica el supervisor responsable sobre los grupos y conglomerados financieros, que tiene por objetivo evaluar los riesgos que enfrentan las entidades supervisadas, en sus interrelaciones por el hecho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

Reglamento sobre Gobierno Corporativo Conassif 4-16

"Artículo 37. Unidad o función de cumplimiento

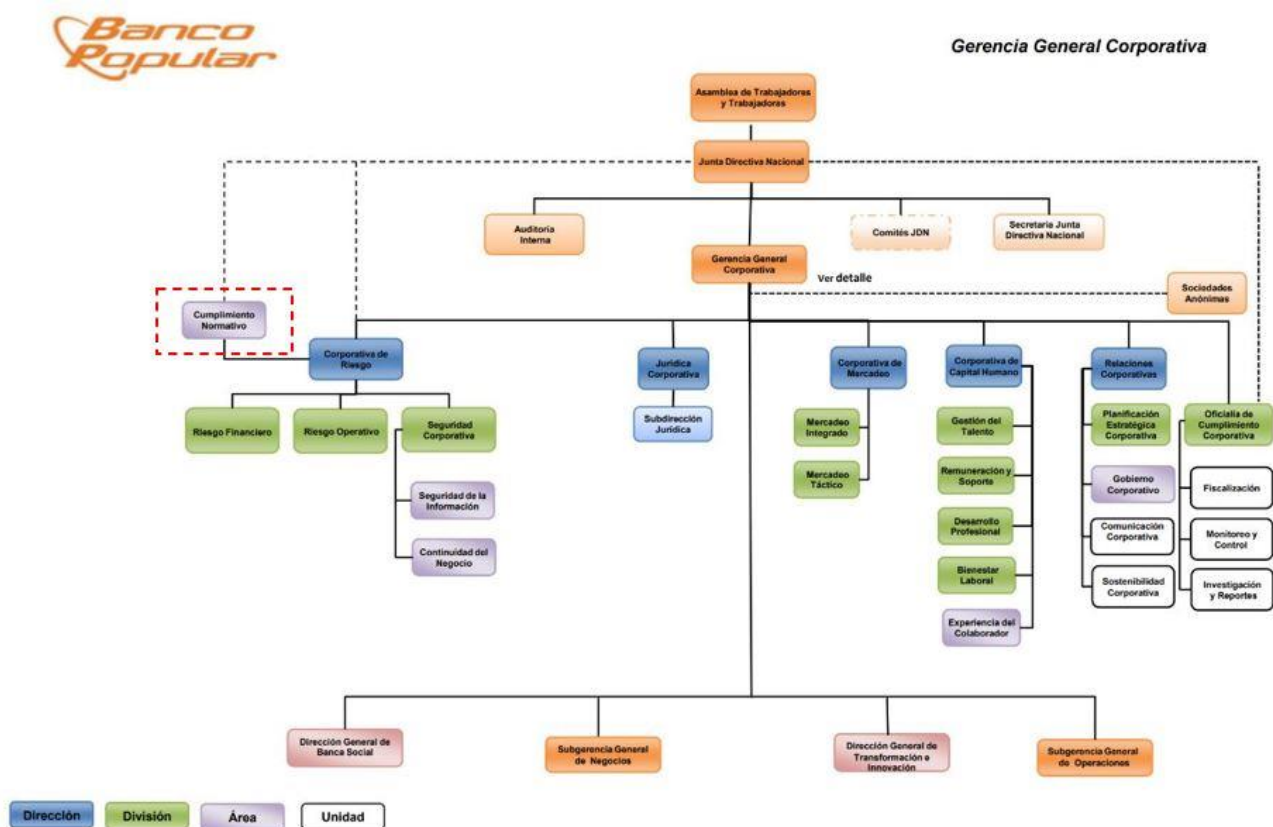
El Órgano de Dirección debe establecer una unidad o función de cumplimiento, responsable de promover y vigilar que la entidad opere con integridad y en cumplimiento de leyes, reglamentos, con las políticas, códigos y otras disposiciones internas. La unidad o función de cumplimiento debe tener autoridad,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

Normativa Interna



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 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 Popular, así como por las Auditorías Externas del Banco y las Sociedades, de forma periódica.

9.2 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 los hallazgos establecidos en la evaluación del Acuerdo SUGEF 24-22 “Reglamento para calificar a las entidades supervisadas” así como del estudio de “Supervisión Basada en Riesgos” (SBR), oficio SGF-0072-2024, se realizaron las acciones para corregir las debilidades identificadas, lo anterior, mediante la atención del plan de acción aprobado por Junta Directiva Nacional, acuerdo JDN-6077-Acd-081-2024-Art-5, en relación con las actividades correspondientes a la función de cumplimiento normativo.

9.3 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 2024.

❖ Prevención:

- 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 remitieron cápsulas de actualidad en temas de cumplimiento normativo y regulatorio dirigidas a los miembros de la Asamblea de Trabajadores y Trabajadores y Organizaciones Sociales (ASEBANPO, SIBANPO, UNPROBANPO, COOPEBANPO).

- Se remitieron cápsulas de actualidad en temas de cumplimiento normativo y regulatorio dirigidas a los proveedores y convenios.
- 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 implementó una herramienta para el control de planes de trabajo de normas nuevas.
- Se implementó un control de alertas preventivas para recordar el vencimiento de transitorios.
- 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 remitió y requirió los informes establecidos en COBIT 5 a las dependencias correspondientes.

❖ Detección:

- Se promovió y vigiló que se gestionen los riesgos de cumplimiento normativo en lo referente a la Ciberseguridad.
- Se promovió y vigiló el cumplimiento normativo en lo referente a Banca Social.
- Se promovió y vigiló el cumplimiento normativo en lo referente a Responsabilidad Social.
- 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 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 monitoreó el cumplimiento normativo en la aplicación de la norma interna en atención a la Ley 7786 y el acuerdo Conassif 12-21.
- Se monitoreó el cumplimiento normativo en las relaciones con terceros.
- Se monitoreó el cumplimiento normativo del funcionamiento del Sistema de Alerta Temprana (SAT), mediante la autoevaluación de los riesgos residuales de la norma interna y actualización anual de los riesgos de las normas de riesgo medio y alto.
- Se realizó un análisis de grupos completos de datos de forma regular para detectar patrones reiterados de fallos de cumplimiento.

❖ Corrección:

- Se realizaron recordatorios trimestrales de las brechas o debilidades con planes de acción.
- Se atendió en el plazo establecido los requerimientos que realizaron las Superintendencias y Auditorías.
- Se realizó un seguimiento a la actualización de la matriz de criticidad con los informes trimestrales que se reciben de parte de las auditorías internas.
- 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 2024, se identificó que la administración ha sido diligente en la gestión del cumplimiento normativo.

9.4 Logros obtenidos en la gestión

De acuerdo con las acciones ejecutadas por el ACUN durante el año 2024, se destacan los siguientes logros:

- Creación e implementación de la aplicación del sistema de Riesgos y Normas (SAT).

- La calificación de la autoevaluación del nivel de madurez de cumplimiento normativo en el Banco Popular y en las Sociedades Anónimas del Conglomerado superó la calificación mínima deseable del 90%.
- El ACUN, con el apoyo de la Alta Gerencia, para el año 2024, cumplió en un 100% su plan de trabajo.

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 2024. 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:

- ACUN-PRO-01-KPI-1 Informar oportunamente las debilidades o incumplimientos detectados.
- ACUN-PRO-01-KPI-2 Corregir oportunamente las debilidades o incumplimientos detectados.
- ACUN-PRO-01-KPI-3 Cantidad de debilidades o incumplimientos detectados.
- ACUN-PRO-01-KPI-4 Diagnóstico de cultura de cumplimiento normativo y regulatorio.
- ACUN-PRO-01-KPI-5 Cantidad de monitoreos aplicados con resultado positivo.
- ACUN-PRO-01-KPI-6 Cantidad de funcionarios que han recibido capacitación en materia de cumplimiento normativo y regulatorio.
- ACUN-PRO-01-KPI-7 Pagos realizados por litigios o procesos judiciales.
- ACUN-PRO-01-KPI-8 Reporte de evaluación de desempeño de contratos.
- ACUN-PRO-01-KPI-9 Inventario de obligaciones de cumplimiento asociadas a las normas.
- ACUN-PRO-01-KPI-10 Autoevaluación del nivel de madurez de cumplimiento normativo y regulatorio.
- ACUN-PRO-01-KPI-11 Informes de cumplimiento dirigidos al Comité Corporativo de Riesgo.
- ACUN-PRO-01-KPI-12 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 Seguridad Corporativa, Área de Seguridad de la Información, Área Continuidad del Negocio 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 normativa SUGEF 02-10, establece en materia de Continuidad del Negocio: “Como parte de una adecuada gestión del riesgo operativo, la entidad debe implementar y mantener un sistema que le permita la continuidad del negocio, con el propósito de brindar respuestas efectivas, para que la operatividad de la entidad continúe de una manera razonable, ante la ocurrencia de eventos que pueden crear una interrupción o inestabilidad en sus operaciones.” Asimismo, el Acuerdo CONASSIF 05-24 establece que la entidad debe contar con un sistema de gestión de la seguridad de la información, orientado a garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

Dado lo anterior, se establece el “**DSC-069-MGR-A3 Modelo de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad del Negocio**”, de conformidad con el criterio del personal de la División Seguridad Corporativa y sus dependencias adscritas, en respuesta con la demanda de las dependencias administrativas o de algún requerimiento de negocio, y alineado con la Gestión de Riesgo como parte de los sistemas de gestión SGSI y SGCN.

Para el año 2024, como parte del proceso de implementación de ajustes estructurales acorde al “Plan de ajustes del Modelo Organizacional 2.0 del Banco Popular y de Desarrollo Comunal”, así como en atención al acuerdo JDN-6070-Acd-1469-2023-Art-4 del 20 de diciembre de 2023, el Área Continuidad del Negocio (ACN) se traslada como dependencia adscrita a la División Seguridad Corporativa (DSC) y ésta a su vez, a la Dirección Corporativa de Riesgo.

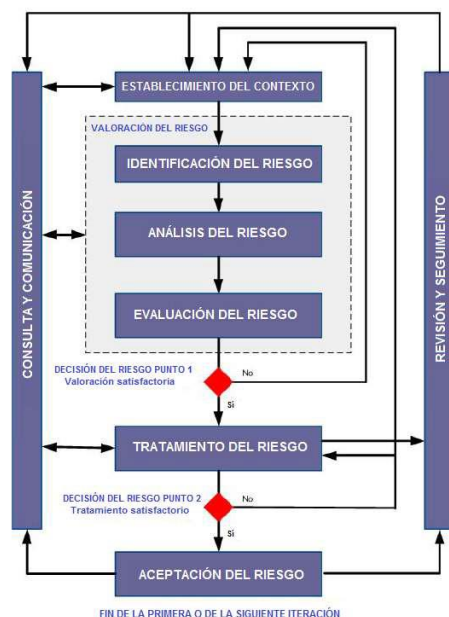
En ese sentido a fin de realizar las actividades de análisis de riesgos de continuidad del negocio, se incluye en este modelo la valoración de los controles de continuidad alineados a la norma ISO 22301, identificación y valoración de las debilidades de continuidad a partir de un análisis de acuerdo con los criterios establecidos en el Modelo de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad del Negocio.

La Gestión del Riesgo de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad del Negocio en el Conglomerado forma parte de las actividades del SGSI y SGCN respectivamente, que se realizan

de forma proactiva con una estrategia de mejora continua, por lo que se debe realizar de forma sistemática y periódica, en alineación del proceso de administración integral de riesgo institucional, y de los estándares ISO 27005, ISO 22301 e ISO 31000. Dicha gestión de riesgos según el modelo consta de las siguientes 8 etapas:

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

Figura N° 1
Proceso de gestión del riesgo de Seguridad de la Información



Fuente: DSC-069-MGR-A3 Modelo Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información,
Ciberseguridad y Continuidad v4 (Norma INTE/ISO/IEC 27005:2011)

10.2 Acciones de mitigación y control implementados

La División Seguridad Corporativa y el Área de Seguridad de la Información 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. Las 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.

El Área Continuidad del Negocio con la implementación del modelo, permite realizar una identificación y evaluación de la efectividad de los controles de continuidad según la norma ISO 22301 para así determinar y evaluar las debilidades de continuidad las cuales se les brinda un tratamiento sea esta “Oportunidad de Mejora SGCN” o “Plan de Mitigación OpRisk” para la gestión del riesgo de continuidad: “Prolongación en la degradación o interrupción de los servicios por factores relacionados a continuidad.” Cabe indicar que, para dichas debilidades según su nivel de criticidad, se establecen estrategias de continuidad a fin de mitigar el riesgo las cuales se formalizan a través del “ACN-004-IECN-A3 Informe de Estrategias Continuidad del Negocio” debidamente valorado por las dependencias responsables de dicha mitigación y avalado el informe en el Comité Corporativo Ejecutivo. Dichas estrategias se deben alinear como parte de los planes de trabajo para la debida atención por las dependencias responsables de mitigar las debilidades identificadas.

Asimismo, se realiza sesiones semanales y mensuales de seguimiento por parte del Programa de Seguridad de Información y Ciberseguridad, con representación de la División Riesgo Operativo, División Seguridad Corporativa y dependencias adscritas (ASOI y ACN), que permiten mantener el seguimiento y gestión constante de los perfiles de criticidad tanto de seguridad como de continuidad como parte de la gestión de riesgos y así determinar el nivel de exposición según el consolidado del nivel de criticidad de cada perfil.

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.

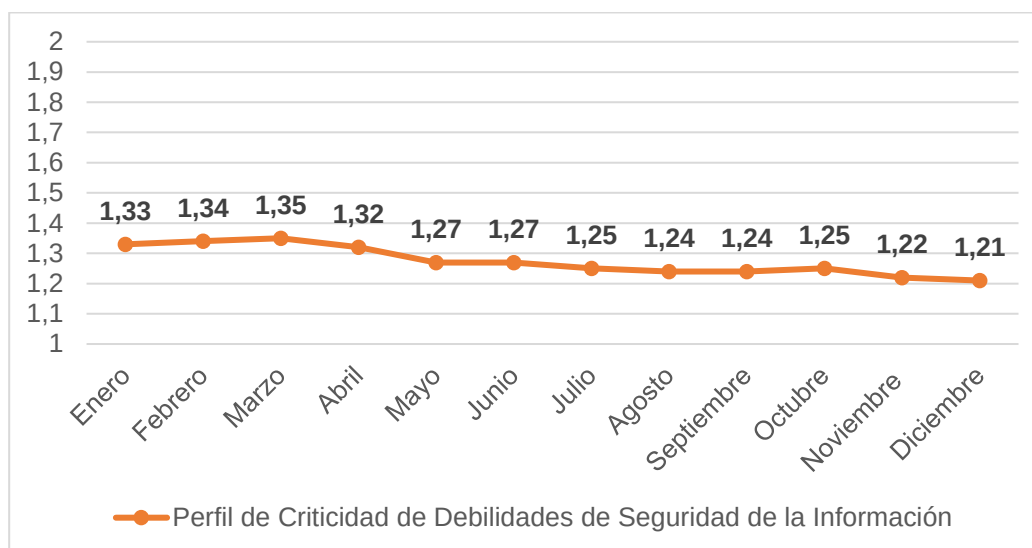
10.3 Logros Obtenidos en la gestión

Perfil de Criticidad de Seguridad de la Información

La gestión de los riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y 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.

La División Seguridad Corporativa en colaboración con el Área de Seguridad de la Información de forma mensual realiza el reporte “Perfil de Criticidad de Debilidades de Seguridad de la Información”, que contempla el comportamiento y criticidad de las debilidades mapeadas y que se han mantenido dentro del apetito de riesgo establecido. En el siguiente gráfico se muestra la distribución de este indicador durante el año 2024:

Gráfico N° 4
Perfil de Criticidad de Debilidades de Seguridad de la Información 2024



Fuente: Elaboración propia del Área Seguridad de la Información.

Perfil de Criticidad de Continuidad del Negocio

Como parte del “DSC-069-MGR-A3 Modelo de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información, Ciberseguridad y Continuidad del Negocio”, el Área Continuidad el Negocio elaboró el “ACN-008-PEC-A2 Perfil de Criticidad de Debilidades de CN y TI” siendo este un instrumento del SGCN para la gestión de riesgos de continuidad.

Dicha gestión inició a partir del mes de setiembre 2024 y en la siguiente tabla se visualiza la cantidad de debilidades consideradas en el perfil y su nivel de criticidad a diciembre 2024:

Gráfico N° 5
Perfil de Criticidad de Debilidades de Continuidad del Negocio a diciembre 2024

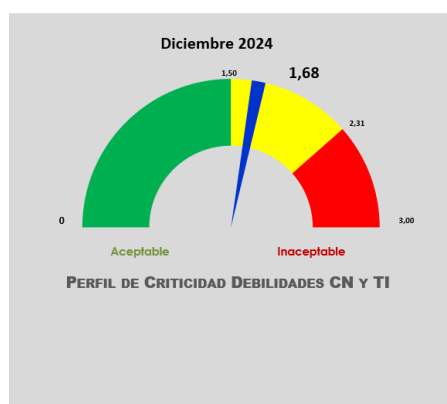
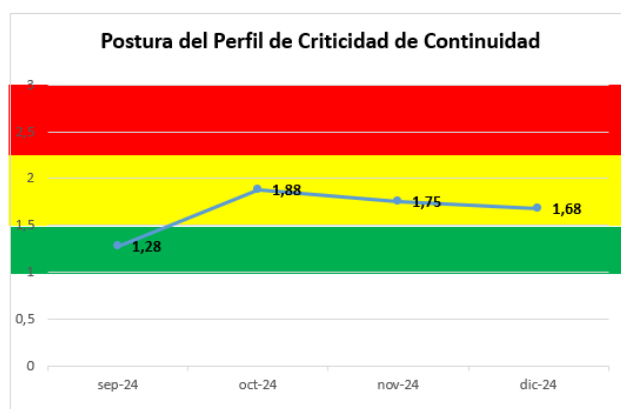


Gráfico N° 6

Perfil de Criticidad de Debilidades de Continuidad del Negocio mensual
2024



Fuente: ACN-008-PEC-A2 Perfil de Criticidad de Debilidades de CN y TI - corte diciembre 2024

A fin de establecer las gestiones de mitigación, se oficializó el “ACN-004-IECN-A3 Informe de Estrategias Continuidad del Negocio V1”, el cual detalla las estrategias operativas, tácticas y estratégicas asignadas a las dependencias responsables de la mitigación de las debilidades de continuidad del negocio.

Programa de Cultura y Riesgos

Además, desde la División Seguridad Corporativa ha contribuido definición de la estrategia para fortalecer de forma constante la cultura de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio, donde el “DSC-007-PCSC-A2 Programa de Cultura en SI Ciberseguridad y Continuidad Negocio CFBPDC” considera las acciones a realizar según las necesidades en temas de capacitación, comunicados de concientización, simulaciones de phishing y otras actividades de concientización, esto alineado a ejes temáticos para la toma de conciencia y fortalecer la cultura según las estrategias de seguridad de la información y continuidad del negocio.

Gestión de Activos de Información

Igualmente, se finalizaron las actividades planificadas para actualizar los inventarios de activos de información y firmas de actas de todas las dependencias del Banco mapeadas en la estructura organizacional con corte a Julio de 2024. Adicionalmente, en colaboración con las dependencias administrativas y las Sociedades del Conglomerado, se realizaron esfuerzos para mapear los activos de información de los procesos que están identificados en el Sistema Gestión Aseguramiento de la Calidad.

Evaluación de Seguridad de la información en Proveedores

También, se realizaron las evaluaciones y monitoreos anuales a proveedores críticos del CFBPDC en conjunto con el Área Continuidad del Negocio, con el fin de revisar la postura de seguridad de la información y continuidad del negocio, para identificar brechas que puede comprometer la disponibilidad y confidencialidad de la información, así como para asegurar el cumplimiento de los controles de continuidad por proveedores y terceros; y garantizar que se consideren los requisitos de continuidad del negocio (RTO y RPO) resultantes del Análisis de Impacto del Negocio (BIA) en apego a las cláusulas de continuidad del negocio a considerar en dicha evaluación de proveedores.

Gestión de riesgo de seguridad de la información en proyectos

Otro logro es brinda acompañamiento por parte del Área Seguridad de la Información y Área Continuidad del Negocio en los proyectos estratégicos del CFBPDC en los que son consultado o solicita recursos para validar y determinar los posibles riesgos de Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio a fin de determinar posibles controles que apoyen en la mitigación de los riesgos mediante un criterio experto alineado a la normativa vigente.

Gestión de boletines de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

De forma periódica se comunica y da seguimiento constante a los boletines y correos informativos sobre amenazas de seguridad de la información y ciberseguridad, enviados por los proveedores especializados y entes gubernamentales, con el fin que las dependencias técnicas del Conglomerado ejecuten acciones que prevenga estas posibles amenazas por medio de las recomendaciones incluidas en estos informes.

Atención y resolución de eventos e incidentes de Seguridad de la Información.

Los funcionarios del Área Seguridad de la Información participan en la investigación de eventos e incidentes de Seguridad de la Información, con el fin de determinar la causa raíz y tomar acciones que ayuden a la prevención de estas situaciones en el futuro.

Normativa del SGSI y SGCN

Como parte de la gestión de la seguridad de la información y continuidad del negocio ha establecido y mejorado la documentación de las políticas, directrices, procedimientos, manuales regulatorio, planes de continuidad y otra documentación que soporta al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), permitiendo abordar de una forma estandarizada y estructurada las debilidades, vulnerabilidades y amenazas que son

gestionadas en la Institución, así como fortalecer la implementación y mantenimiento de ambos sistemas de gestión. 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.

Conformación del equipo EISIC

En el 2024, se apoyó en la conformación del Equipo de Inversiones de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (EISIC), que se encarga del control, vigilancia y gobierno de las inversiones del Conglomerado relacionadas con la Seguridad de la Información y Ciberseguridad, mediante la identificación del presupuesto operativo y el análisis de nuevas necesidades de seguridad que gestionen debilidades de riesgos de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

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.

Los acontecimientos que se observan a lo largo de los años en empresas y economías, en diferentes partes del mundo, han servido como insumo para establecer prácticas mínimas que busquen una adecuada gestión del riesgo de los actores bursátiles. Por ellos surge la necesidad de mantener una evolución constante en cuanto a la cultura de la administración del riesgo como un objetivo transversal a todos los objetivos de un ente económico, impulsando la búsqueda de un modelo de gestión de riesgo integral que contemple procesos de monitoreo de cada uno de los controles que aseguren el funcionamiento adecuado de la entidad.

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 se cuenta con la contratación de los servicios de riesgos de la Dirección Corporativa de Riesgos y a nivel interno el Departamento de Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento Normativo es el área coordinadora y de apoyo a la Gerencia General de Popular Valores Puesto de Bolsa S.A., Esta estructura 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, el Departamento de Gobernanza Control Interno y Cumplimiento Normativo 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 (mercado de liquidez de la Bolsa) y MIL (Mercado Integral de Liquidez – BCCR) 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.

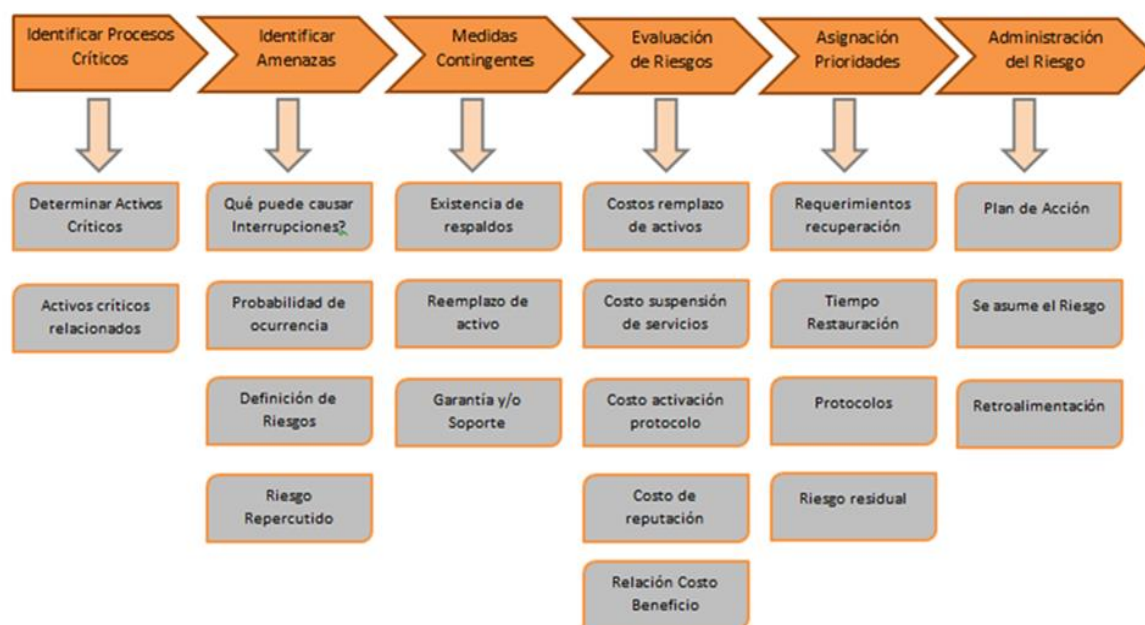
Evaluación de nuevos instrumentos

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 el colaborador asignado por 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 optima, eficiente y segura de las actividades diarias.

El Departamento de Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento Normativo 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. En esta función, el departamento de Gobernanza, Control Interno y Cumplimiento Normativo cuenta con el apoyo de la Dirección Corporativa de Riesgo y el Área de Continuidad del Negocio del Banco.

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 (SUGEVAL 11-09), 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/actualizó el mapeo de riesgos ASG, riesgos estratégicos, riesgos financieros, la Autoevaluación de Control Interno, revisiones independientes sobre los procesos de valoración del riesgo de legitimación de capitales (LC) y de los riesgos de financiamiento al terrorismo (FT) y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (FPADM) 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, sesiones para valorar 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 realizaron pruebas técnicas desde el Departamento de Tecnologías de Información.
- Se incorpora en las ejercitaciones semestrales de continuidad del negocio, las actividades relacionadas con el funcionamiento del SINPE en forma desagregada, Transferencias Interbancarias.
- 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 2024.
- Se remitieron informes periódicos a cuatro clientes de la forma en que POPULAR VALORES PUESTO DE BOLSA S.A. gestiona sus riesgos.
- Se dio seguimiento a las incidencias operativas del 2024.
- 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 apoyó en la revisión y 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 realizó un análisis de riesgos para las iniciativas del PAO 2024, incluidas en el Plan cronograma Optimización de procesos 2024, asociado al Objetivo 3.1 PAO Popular Valores.
- 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 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 SUGE 2-10.

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:

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.

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 Reglamento Sobre Supervisión Consolidada
- ❖ 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
- ❖ 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:

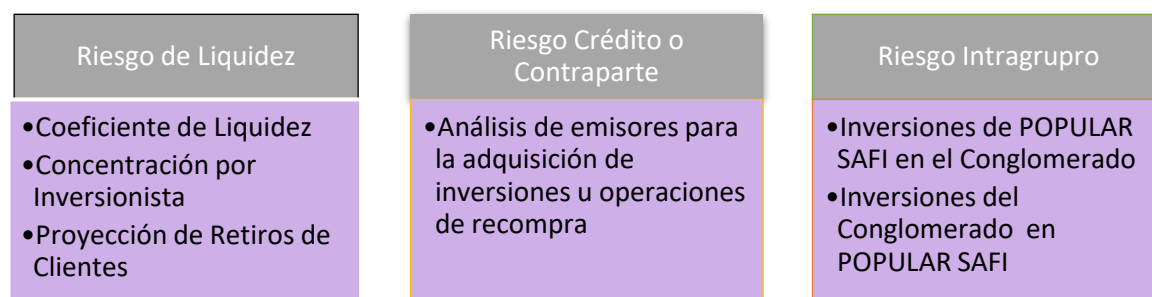
A. Riesgos de la Cartera de Recursos Propios

Dentro de las variables del análisis están las siguientes:



B. Riesgos Fondos Financieros

Se da seguimiento a los siguientes riesgos:



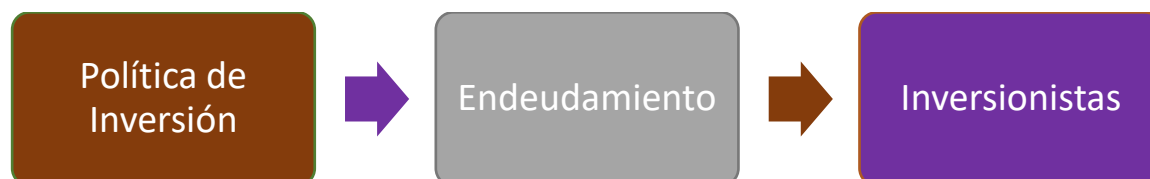
C. Riesgos Fondos Inmobiliarios

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 potenciales; 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.

Como Riesgos transversales de la gestión de la Sociedad, se evalúa y da seguimiento a los factores de riesgo estratégico y riesgos ASG, mediante talleres de valoración de exposiciones y sus respectivos controles de mitigación. Además, se atienden los escenarios relacionados a la gestión de Continuidad del Negocio en coordinación con las áreas operativas en atención a políticas y metodologías conglomeradas.

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
- Mejora en procesos, fortalecimiento de análisis y criterios técnicos mediante automatización de actividades
- Sinergias de gran valor con el Conglomerado
- Atención oportuna de la gestión en Responsabilidad Social y Ambiental.

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.

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 Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información.

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 independiente de la valoración del riesgo de LC/FT/FPADM

Se realizó la evaluación independiente por parte de la Dirección Corporativa de Riesgo, con respecto a los resultados de la valoración del riesgo de LC/FT/FPADM para Popular Seguros Correduría de Seguros S.A., correspondiente al año 2024. Lo anterior, en observancia de las disposiciones señaladas en el artículo 24 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, que establecen la obligación para la unidad o función de riesgos de realizar revisiones independientes sobre el proceso de evaluación de los riesgos de LC/FT/FPADM del sujeto obligado y los planes de acción, las herramientas o metodologías implementadas y los resultados de su aplicación.

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.

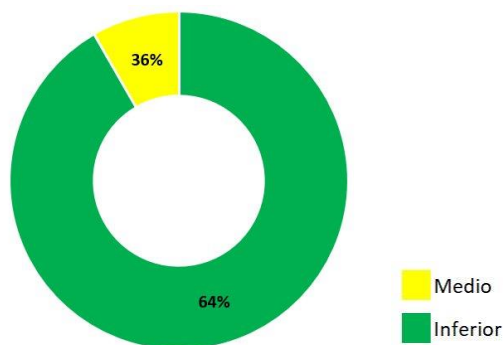
Análisis de riesgos basados en el Modelo de Negocios y enfocado en los procesos sustantivos y estratégicos

Aplicando la actualización de la “Metodología para la Gestión de Riesgos Estratégicos del Conglomerado Financiero Banco Popular y de Desarrollo Comunal” aprobada por la Junta Directiva

Nacional, se realizó el análisis de los riesgos basados en el Modelo de Negocios y enfocado en los procesos sustantivos y estratégicos de Popular Seguros con los siguientes resultados:

Cantidad total de riesgos identificados: 11 (36% en nivel medio y 64% en nivel inferior).

Gráfico N°7
Cantidad de riesgos identificados



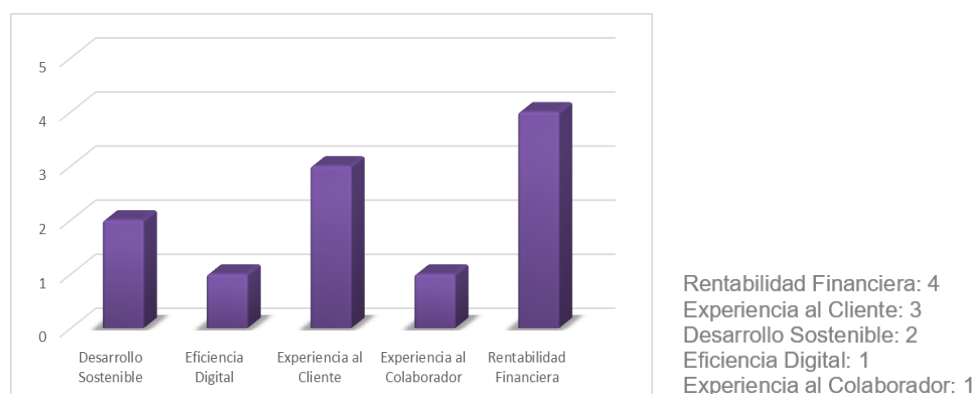
Los riesgos están distribuidos en los 5 objetivos estratégicos, a saber:

Figura N°2
Objetivos Estratégicos en la valoración



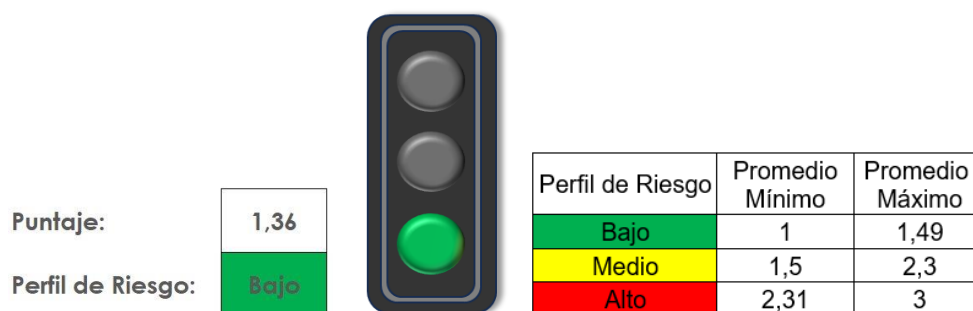
La mayor cantidad de riesgos se concentran en el objetivo de Rentabilidad Financiera, según se muestra:

Gráfico N° 8
Cantidad de riesgos por objetivos estratégicos



Perfil del Riesgo Estratégico :

Figura N° 3
Perfil del Riesgo Estratégico



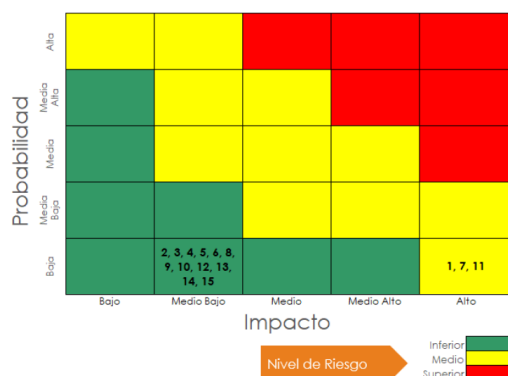
Aplicación de la Metodología de Riesgo Operativo al Marco de Gestión de Tecnología de Información

En cumplimiento al Modelo de Gestión de Riesgo Operativo aprobado por la Gerencia General Corporativa, de conformidad con lo establecido en el acuerdo SUGEF 2-10 y en cumplimiento a lo establecido en la Ley N°8653 Ley Reguladora del Mercado de Seguros, se realizó la aplicación de la Metodología de Riesgo Operativo al Marco de Gestión de Tecnología de Información.

El estudio consideró la disposición emitida en el acuerdo CONASSIF 5-24 Reglamento General de Gobierno y Gestión de la Tecnología de Información, relacionada con la obligatoriedad para la Corredoras de seguros respecto a los procesos de evaluación de la gestión de TI que se deben ir trabajando proporcionalmente, iniciando con los nueve procesos.

Producto de las sesiones realizadas se identificaron 15 riesgos en su totalidad, de los cuales se valoró 12 riesgos en un nivel inferior y 3 en nivel medio. Estos 15 riesgos mapeados están relacionados a los procesos del Marco de Referencia COBIT 2019 como marco de gestión y de gobierno de la información y la tecnología.

Gráfico N°9
Mapa de Calor de los riesgos
del proceso de TI PSCS



Seguimiento y soporte a los riesgos de los proyectos del Programa KADSI

La Dirección Corporativa de Riesgo brinda 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.

Entre otras gestiones se realizó un estudio de riesgos relacionado con el cambio del gobierno del Proyecto KADSI para la fase de desarrollo,

Seguimiento a eventos de riesgos y planes de mitigación de los procesos de Popular Seguros

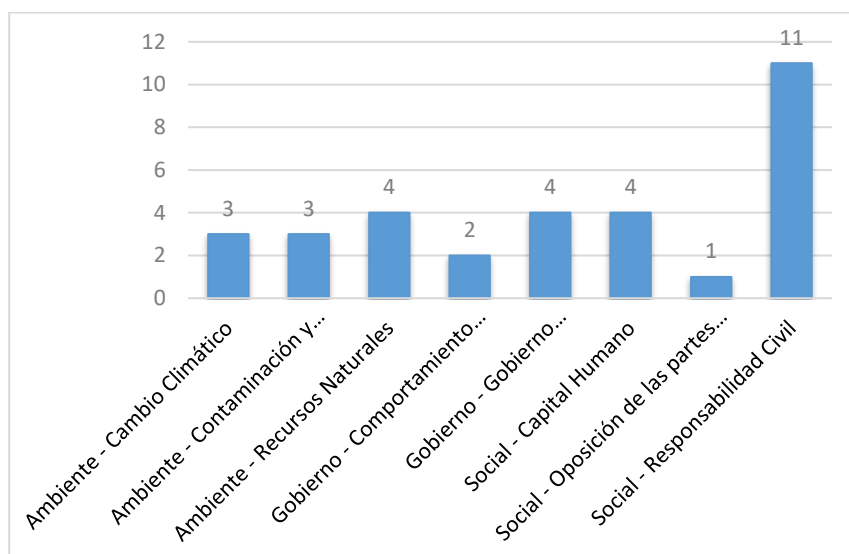
Como parte de la gestión integral de riesgos y las oportunidades de mejora del proceso de recolección de eventos de pérdidas, asociado al procedimiento PSCS-PROC-79 Registro de eventos por pérdidas y en atención a la circular PSGG-C-002-2024 emitida por la Gerencia General de Popular Seguros, se realizaron reuniones presenciales por separado, con cada uno de los equipos de trabajo de todos los procesos de la Correduría.

Posterior a esto se logró que el proceso de registro de eventos se realizara en forma automatizada mediante el reporte mensual utilizando el sistema OpRisk, esto en coordinación con la División Riesgo Operativo.

Igualmente se realizó una capacitación virtual brindando inducción relacionadas con el registro de eventos en el OpRisk, dirigida a los colaboradores enlaces de cada área.

En el periodo se identificaron 32 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 1 riesgo en nivel medio (3%) y 31 riesgos en nivel inferior (97%).

Gráfico N°10
Distribución de riesgos de factores ASG



Se analizaron los controles asociados a los riesgos identificados y de conformidad con la metodología se consideró un plan de mitigación al riesgo que producto de su valoración sobrepasa el apetito 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. Por lo anterior a partir del análisis y evaluaciones realizadas se obtiene un perfil de riesgo “Bajo”.

Estudios Especiales de Riesgo

En el 2024 se realizaron 24 informes de estudios especiales de riesgos solicitados por las diferentes áreas de la Correduría, 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, los riesgos del proceso de transición e integración de las pólizas de seguros de Coopeservidores (CS Ahorro y Crédito) a Popular Seguros, riesgos de los procesos de contrataciones pública (licitaciones), riesgos de la contratación de los servicios de administración y dirección de proyectos tecnológicos para Popular Seguros, entre otros.

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.

Fomentar la Cultura de Riesgos en Popular Seguros

Durante el periodo de 2024 se impartieron 4 capacitaciones con el fin de fomentar la Cultura de Riesgos en la Correduría, a saber:

- Capacitación: “El ABC de los estudios especiales de riesgos”, dirigida a Jefaturas y Asistentes de los procesos.
- Capacitación: “Gestión del Riesgo Operativo en el proceso comercial de Popular Seguros”, dirigida todo el personal del Área Comercial.
- Capacitación: “Seguimiento a Eventos de Pérdida”, dirigida a Coordinadores de eventos de pérdida de Popular Seguros.
- Capacitación “Cultura de Riesgos” Inducción al personal de nuevo ingreso de Popular Seguros.

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.

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 2024 para Popular Seguros Correduría de Seguros S.A., tuviera un resultado de Riesgo Bajo.

11.4 Popular Pensiones

Gestión de Riesgos en Popular Pensiones, a diciembre 2024

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 2024, 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 2024.

ROPC					
Riesgo	Valor	Límites			Puntuación
		Apetito	Tolerancia	Capacidad	
Crédito	0,19%	1,78%	4,79%	7,79%	1
Tipo de Cambio	47,41%	50,00%	55,00%	60,00%	1
Tasa de Interés	4,62%	5,82%	6,25%	6,75%	1
Mercado	1,36%	5,00%	5,50%	6,00%	1
Liquidez (Máximos)	-0,48%	1,20%	1,40%	6,90%	1
Liquidez (Mínimos)	0,36%	0,32%	0,20%	0,13%	1

Durante el año 2024 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, función que realiza a partir de Octubre de 2024 la Dirección de Riesgo de Popular Pensiones, 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 2024 se realizaron los siguientes análisis de riesgo operativo:

- Control y Prevención de LC/FT/FPADM y Gestión de Normas Internacionales
- Afiliación a Planes de Pensión Obligatorios y Voluntarios

- Registro de Inversiones
- Gestión de Inversiones
- Marco de Gestión de TI
- Riesgos ASG

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.

11.5 Popular Servicios Compartidos S.R.L

Popular Servicios Compartidos Sociedad de Responsabilidad Limitada (la Sociedad) fue constituida en 11 de diciembre de 2023 y fue hasta el 17 de julio de 2024 mediante oficio DFOE-CAP-1525 que la CGR aprobó el primer presupuesto de la sociedad (presupuesto inicial 2024). Durante el mes de diciembre 2024 la Sociedad inicia la fase preoperativa con el fin de normalizar aspectos de índole regulatorio para el inicio operaciones por venta de servicios a partir del primer trimestre 2025.

El objeto social de la Sociedad es: “Prestar servicios de procesamiento en el área de la tecnología, brindar soporte tecnológico, así como la adquisición, arrendamiento y mantenimiento de hardware y software, incluido además el desarrollo de software y la atención de las necesidades relacionadas con el área de tecnología del Banco Popular y de Desarrollo Comunal y sus subsidiarias. Asimismo, como parte de su objetivo podrá dar servicios en cualesquiera otras áreas, dentro de los alcances establecidos en el artículo setenta y tres, inciso tres de la Ley Orgánica del Sistema Bancario

Nacional, de acuerdo con la autorización que emitió la Junta Directiva del Banco Central de Costa Rica, en el artículo diez del acta de la sesión seis mil cincuenta y ocho – dos mil veintidós, celebrada el veintiocho de abril de dos mil veintidós y de conformidad con la autorización otorgada por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), en el artículo once del acta de la Sesión mil ochocientos uno – dos mil veintitrés, celebrada el veintinueve de mayo del año dos mil veintitrés.”. Junta Directiva Nacional en sesión ordinaria No. 6025 celebrada el martes 25 de julio del 2023 (JDN- 6025-Acd-888-2023-Art-18).