



**Coope Ande**

# **INFORME ANUAL DE RIESGOS**

**Período 2024**



## I. Introducción

En cumplimiento con el artículo 24 del Acuerdo SUGEF 2-10 “Reglamento sobre la Administración Integral de Riesgos”, Coope Ande prepara y divulga en su sitio web, el informe anual de riesgos con corte al 31 de diciembre del 2024.

Como proceso integral de riesgos Coope Ande identifica, mide, evalúa, monitorea, controla, mitiga y comunica sus riesgos relevantes, a través de marcos de gestión que permiten establecer lineamientos, políticas y metodologías de riesgos con el objetivo de crear valor al negocio y cumplir los objetivos estratégicos.

Este informe presenta a las partes interesadas de Coope Ande, la estructura de gobierno declarada para la gestión de riesgos, los riesgos relevantes identificados para el logro de los objetivos, los marcos de gestión existentes, las principales acciones realizadas en la mitigación de los riesgos relevantes y los logros alcanzados en la gestión de riesgos.

## II. Resumen Ejecutivo

El año 2024 representó un periodo complejo para el sistema financiero Cooperativo costarricense, marcado por eventos críticos y retos significativos que redefinieron el panorama de riesgos. Estos eventos exigieron una respuesta ágil y estratégica para salvaguardar la estabilidad y la confianza en nuestras operaciones.

El panorama general evolucionó de una expectativa de estabilización económica a un entorno marcado por la administración de crisis, provocado por el proceso de resolución de Coopeservidores. Este evento tuvo un impacto significativo, particularmente en los ámbitos de riesgo de liquidez, gestión del balance y fortalecimiento del gobierno corporativo.

A nivel interno, la organización enfrentó presiones significativas en la eficiencia de su desempeño, particularmente en su capacidad para generar beneficios. Este escenario estuvo influido por varios factores, entre los que destacan:

- La implementación del **Salario Mínimo Inembargable**, que impactó la recuperación crediticia.
- La disminución en la colocación de créditos debido al incremento en los requerimientos de capital por plazos.
- El impacto del **contagio financiero** de deudores compartidos con **Coope Servidores**, derivado de su proceso de resolución.

En cuanto a la **transformación empresarial**, este proyecto estratégico ha representado un reto importante para la organización, particularmente en términos de eficiencia financiera. No obstante, a nivel operativo, el proyecto ha avanzado conforme a los plazos, estándares formales y alcance definidos, demostrando un manejo adecuado del proceso de cambio.

En el ámbito de la **gestión de legitimización de capitales**, se mantiene en ejecución un plan de acción derivado de una auditoría externa. Este plan incluye mejoras significativas en la metodología de medición de la exposición al riesgo de legitimización de capitales, así como en el monitoreo integral del ciclo de evaluación del riesgo de lavado de dinero.

### **Modelo de Gestión de Riesgo y Gobernanza**

La Dirección de Riesgo y Cumplimiento Normativo (DRCN) de la Cooperativa cuenta con una estructura robusta que permite gestionar los diversos riesgos asociados a las principales líneas de negocio de la entidad. La gestión de riesgo se basa en pilares fundamentales, alineados al Plan Estratégico de la organización:

- Visión prospectiva
- Independencia de la gestión de riesgos
- Gestión de Riesgos basado en líneas significativas de negocio
- Enfoque en la implementación de una cultura de riesgos transversal a la organización

### **Enfoque de trabajo de la Dirección de Riesgo y Cumplimiento Normativo**

En función de lo expuesto en el resumen ejecutivo, se deriva un contexto de riesgo retador para la gestión de riesgo en la Cooperativa. Es así, como el enfoque principal se brindó en la administración del efecto sistémico del evento de Coopeservidores, así como la atención de requerimientos regulatorios que derivaron de este evento sistémico.

La DRCN, cumple integralmente con sus objetivos estratégicos de gestión de riesgo en la organización, fundamentando en las líneas prioritarias de negocio y la exposición crítica que se presente en las mismas; principios básicos de la Supervisión Basada en Riesgo.

En la entidad, estos eventos sirvieron como un catalizador para reforzar los controles internos y mejorar las estrategias de monitoreo de riesgos, particularmente en lo que respecta a:

- Atención a incertidumbre sistémica, la DRCN generó escenarios de simulación de salidas de fondos, que sirvieron de base para la planificación financiera de una reserva adicional de liquidez para la atención de estos requerimientos. Así como un seguimiento detallado en conjunto con la Administración de diversas exposiciones: riesgo de crédito,
- Énfasis en la gestión de riesgo de crédito, especial atención en diversificación de la cartera, crecimiento y en la calidad del análisis crediticio.
- Seguridad de información, durante el periodo se ha presentado un avance muy importante en la gestión de seguridad de información en la organización, colaborando con el fortalecimiento de controles y la implementación de herramientas específicas.
- Gobernanza, se ha fortalecido la confianza en el marco de toma de decisiones para garantizar el cumplimiento de las mejores prácticas del sector.
- Evaluación Regulatoria, la Superintendencia aumentó y diversificó requerimientos de información de gestión de riesgo en el sector financiero Cooperativo. En donde no se obtuvo ninguna recomendación sobre la gestión de riesgo que la DRCN mantiene en la institución.
- Proyecto de transformación, la DRCN brinda apoyo en la gestión de roles y permisos del ERP y Core, así como un aporte estratégico que este representa para la organización.

### III. Marco de gestión de riesgos

El Marco de Gestión de Riesgo se fundamenta en su estructura de Gobierno a través de las responsabilidades que los diversos órganos que tienen dentro de la gestión de Riesgo.



#### Gobierno Corporativo

En el Gobierno Corporativo de Riesgo toman función los siguientes órganos:

- Consejo de Administración
  - Responsable del monitoreo continuo del riesgo y la aprobación del instrumental utilizado en la gestión de este (políticas)
- Comité de Riesgo
  - Actúa como primera línea en el análisis técnico del estado de Riesgo de la Cooperativa. Adicionalmente propone al Consejo de Administración el instrumental para la gestión de Riesgo.
- Dirección de Riesgos y Cumplimiento Normativo
  - Ente encargado de la medición y monitoreo de los diversos focos de exposición a riesgo de la Cooperativa. Responsable del desarrollo y propuesta al Comité de Riesgo de todo el instrumental para la administración de riesgo en la Cooperativa.
- Gerencia General y áreas de negocio
  - En toda entidad financiera la Administración es la que gestiona el riesgo. Esta es la Unidad ejecutora de las medidas requeridas para el cumplimiento de los límites y políticas de riesgo en la entidad

- Auditoría Interna
  - Es el órgano supervisor del cumplimiento de los requerimientos normativos e internos que la gestión de riesgo demande en la entidad.

Bajo una visión del proceso de gestión las responsabilidades se pueden apreciar de la siguiente manera:

#### Gestión operativa:

Compuesta por la Gerencia General y las áreas de negocios, operativas y de soporte junto al resto de áreas de la Cooperativa, los cuales deben ejecutar las estrategias e implantar las políticas de gestión de riesgo en el desarrollo del día a día de las funciones a ellas asignadas dentro de la organización.

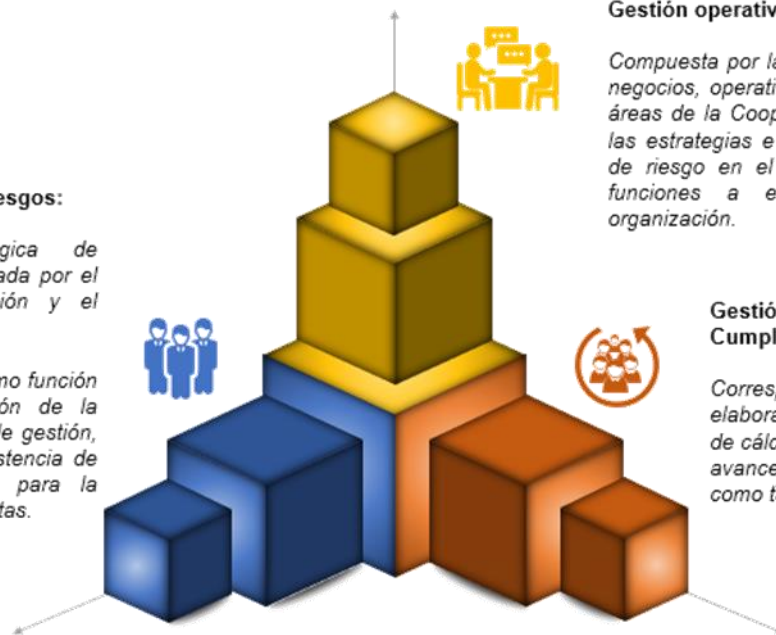
#### Gestión de la Dirección de Riesgo y Cumplimiento Normativo:

Corresponderá a la DRCN la evaluación y elaboración de metodologías y modelos de cálculo de los riesgos, en línea con los avances de las técnicas de medición, así como también la emisión de alertas

#### Gestión estratégica de riesgos:

La estructura estratégica de CoopeAnde esta conformada por el Consejo de Administración y el Comité de Riesgos.

Estos órganos tendrán como función la definición y aprobación de la estrategia y las políticas de gestión, así como asegurar la existencia de los recursos necesarios para la adecuada aplicación de estas.



### Marco de Apetito por Riesgo

El Marco de Apetito por Riesgo, es una herramienta fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización. El Marco brinda un resumen general sobre el estado de Riesgo de la Cooperativa en completa alineación con el plan estratégico de la organización y su finalidad principal precisamente es reforzar desde la gestión de riesgo puntos neurálgicos para el cumplimiento de este plan. El Marco es un elemento vivo que se actualiza por cambios sistémicos en la economía, la regulación o ajustes específicos en la estrategia de la entidad; con una periodicidad mínima anual.

El Marco de Apetito por Riesgo combina términos cualitativos y cuantitativos de referencia para determinar la magnitud y el tipo de riesgo que la Cooperativa desea prudentemente tomar en la búsqueda de los objetivos estratégicos y financieros de la Cooperativa.



## Técnicas de Administración de Riesgo

El periodo 2024 representó un año en el que se fortaleció la administración integral de riesgo en la Cooperativa, desarrollando y actualizando nueva base documental compuesta por:

- Marco de Apetito por Riesgo
- Manual Integral de Riesgo
- Política de Gestión Integral de Riesgos
- Política de Riesgos No Financieros
- Política de Riesgo Ambiental, Social y de Gobernanza
- Perfil de Riesgo de Liquidez
- Metodología de Riesgos para Nuevos Productos, Servicios e Iniciativas, NPPI
- Metodología de Riesgos de TI
- Metodología de Riesgos Estratégicos
- Política para la Gestión de Riesgo de Cumplimiento Normativo
- Análisis de Impacto del Negocio, BIA
- Metodología de Riesgo de Cliente, LC/FT
- Metodología de Riesgo Institucional, LC/FT
- Planes de Contingencia
- Análisis Integral de Productos Financieros (AIPF)

## Información

Este recurso es fundamental en la gestión de riesgo de toda entidad financiera. Con apoyo de la Administración se ha logrado contar con información razonable y adecuada en tiempo y forma para asegurar el aprovechamiento de la oportunidad en la administración del riesgo.

Es así, como todos los análisis implementados llevan consigo un proceso de validación de razonabilidad, con la única intención de asegurar la calidad y veracidad de esta información.

## Comunicación

Existe un proceso formal de comunicación oficializado en el Manual de Administración de Riesgos:

- Alta Gerencia y Gerencias
  - Seguimiento diario de indicadores y simulación de escenarios determinados.
- Comité de Riesgo
  - Reporte mensual del estatus de cada uno de los focos de análisis de riesgo, indicadores económicos y planes de contingencia, así como riesgos emergentes.
- Consejo de Administración
  - Informe mensual con el monitoreo integral de riesgo de la Cooperativa e indicadores económicos.

## Cultura de Riesgos

La cultura de riesgos, representa un reto en cualquier entidad financiera. La actualización y capacitación para los responsables de los procesos es relevante para la Dirección de Riesgos y Cumplimiento Normativo.

Durante el periodo, se alcanzó el 100% del abordaje del programa de cultura en gestión de riesgos en la organización. Colaborando así, con una entidad con una formación de riesgo integral y con la actualización de nuevas exposiciones en el ámbito principalmente digital, resaltando las amenazas y brindando medidas mitigadoras; tanto en el contexto interno como el externo de la entidad.

Se brindó una capacitación anual para todos los colaboradores, se realizó talleres de sensibilización en el reporte de incidentes de Riesgo Operativo y el uso de la herramienta para el respectivo reporte.

Se reforzó mediante boletines la prevención de ciberataques y la seguridad de la información, este tanto para colaboradores como para nuestros asociados.

Se mantuvo monitoreo constante de nueva normativa emitida por CONASSIF y otros entes reguladores.



#### IV. Riesgos relevantes en la gestión de Coope Ande

La identificación de los riesgos relevantes para la organización se lleva a cabo considerando las líneas significativas de negocio, en alineación con las buenas prácticas internacionales y el Marco de Supervisión Basada en Riesgo de la SUGEF. Adicionalmente, la organización cuenta con un documento interno que absorbe la normativa externa y facilita la identificación de dichas líneas significativas. Con base en este marco y bajo la orientación de la Administración y la DRCN, el Consejo de Administración ha aprobado las siguientes líneas de negocio como significativas.

LINEAS DE NEGOCIO		
Línea	Nivel 1	Nivel 2
2	Tesorería	2.3 Tesorería tradicional
3	Banca minorista	3.1 Banca de Personas
		3.3 Banca de desarrollo minorista
5	Tarjetas	5.1 Tarjetas de crédito y débito (marcas propias o administradas)
6	Cobros, Pagos y liquidación	6.1 Cobros, Pagos y liquidación
8	Otros servicios	8.1 Custodia
		8.2 Comercialización de Seguros autoexpedibles
		8.3 Tecnología de información y comunicación
		8.4 Otros procesos transversales a la organización

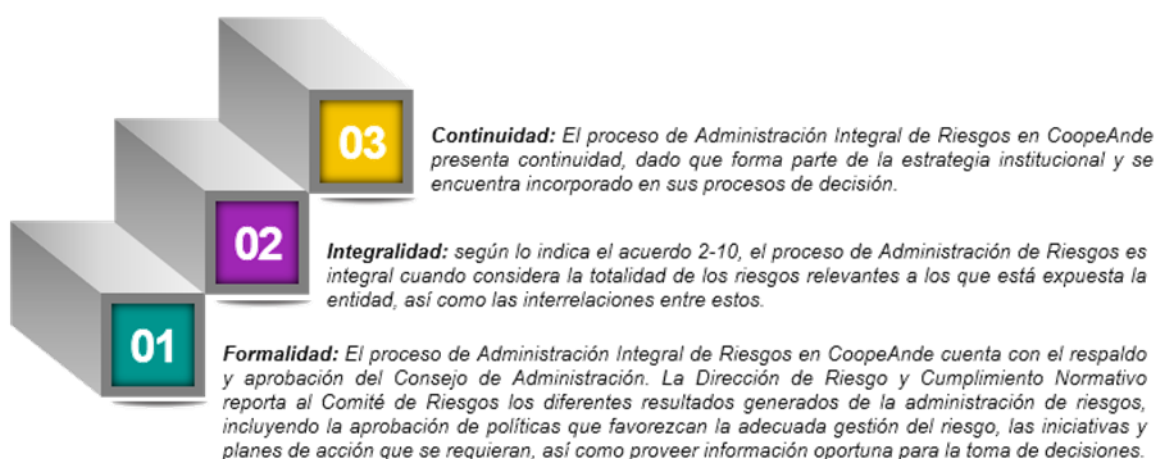
Los riesgos objetos de gestión en Coope Ande esta agrupados en dos grandes categorías: Riesgos financieros y Riesgos No Financieros. A continuación, se muestran los tipos de riesgos que se gestionan en cada una:

- a) **Riesgos Financieros:** Son los riesgos con exposición a pérdidas económicas, derivadas de la susceptibilidad a la sofisticación e incertidumbre de los mercados financieros.
- Riesgo de liquidez
  - Riesgo de Mercado: Precio, Tasa de interés y Tipo de Cambio
  - Riesgo de crédito
- b) **Riesgos no Financieros:** Son los riesgos de carácter más cualitativo, los cuales, tienen exposición a pérdidas económicas debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos.
- Riesgo Operativo
    - i. Riesgo de Tecnologías de Información

- ii. Riesgo de Seguridad de la Información
  - iii. Riesgo Reputacional
  - iv. Continuidad de Negocio
- Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo
  - Riesgo de Cumplimiento Normativo
  - Riesgo Estratégico
  - Riesgo Ambiental, Social y de Gobernanza. ASG.

## V. Principios y principales Políticas de Gestión Integral de Riesgos

La Administración Integral de Riesgos se apoya en los siguientes principios rectores aplicables a la Alta Gerencia y demás instancias:



Por su parte las políticas generales que rigen la gestión integral de riesgos se encuentran debidamente registradas y actualizadas en el Manual para la Administración Integral de Riesgos y la Política para la Gestión Integral de Riesgos con el fin de garantizar un proceso eficaz, eficiente y de valor para el negocio.

Entre ellas se mencionan:

- 1 La política de riesgos es de acatamiento para todo el personal y aplicable a todos los niveles de la Cooperativa.

2	Coope Ande asume e integra dentro de la organización las mejores prácticas y metodologías para una correcta gestión integral de riesgos.
3	Se apoya, facilita y dedica los recursos necesarios para el desarrollo de las competencias necesarias del personal involucrado en la gestión de riesgos, para garantizar procesos eficaces y eficientes.
4	Coope Ande garantiza y vela por una cultura de gestión integral de la organización, y lleva a cabo las acciones que considera pertinentes para garantizar y mantener dicha cultura de riesgos, lo cual incluye capacitación al personal.
5	La gestión integral de riesgos se establece dentro de la Cooperativa a nivel de macro proceso, proceso y subproceso, de acuerdo con el mapa de procesos institucional vigente.
6	Coope Ande garantiza el cumplimiento de la normativa asociada a Riesgos vigente en el país.
7	Todos los temas relevantes en materia de gestión de riesgo se reportan al Comité de Riesgos, y cuando es considerado oportuno, necesario o normativo al Consejo de Administración.

## Resumen del estado general de riesgo de la Cooperativa

### 5.11 Riesgo integral

Durante el 2024, se monitorea en la organización un Marco de Apetito por Riesgo (MAR), herramienta diseñada en base al plan estratégico de la organización y requerimientos regulatorios específicos, con un carácter totalmente estratégico e integral.

El MAR se compone por 16 elementos de evaluación, con un número variado de indicadores dentro de cada elemento. Cada elemento e indicador posee el mismo peso en la evaluación, pues todos son igualmente importantes para asegurar el logro de los objetivos estratégicos de la Organización.

Con respecto al año anterior, el número de elementos de evaluación creció, como parte del mejoramiento continuo y el proceso de madurez de administración de riesgo de la entidad, incluyendo para este periodo, los elementos de *seguridad de información y transformación empresarial*.

- Capital
- Utilidades

- Riesgo de Liquidez
- Riesgo de Mercado / Inversiones
- Riesgo Cambiario
- Riesgo de Tasas de Interés
- Calificación de Crédito
- Riesgo de Crédito
- Riesgo Operacional
- Riesgo de TI
- Riesgo Reputacional
- Riesgo Cumplimiento
- Riesgo de Lavado de Dinero
- Riesgo de Estrategia
- Riesgo de Seguridad de información
- Proyecto de Transformación empresarial

El monitoreo de este Marco Integral, se realiza mensualmente -de acuerdo a lo solicitado por normativa vigente- y durante el periodo 2024 no presentó un mes en el que la calificación estuviese por debajo del mínimo establecido de 80%.

En mitad del periodo 2024, en función principalmente de los cambios normativos de ponderación de riesgo de crédito por plazo, efecto del SMI y el evento de Coope servidores, la organización se vió en la necesidad de ajustar sus metas de negocio. Esta calibración fue aprobada por el Consejo de Administración previamente a ser considerada para el ajuste de apetito y capacidad al riesgo de la entidad.

En los periodos en los que algún indicador no presentó nivel de normalidad, las diversas Unidades Operativas encargadas de su gestión, presentaron explicación y un plazo y plan de corrección para los mismos. El seguimiento se realizó por parte del Comité de Riesgos en la periodicidad establecida para cada plan de corrección; proceso de monitoreo comunicado oportunamente también al Consejo de Administración.

## 5.2 Riesgos no financieros

El periodo 2023 en lo correspondiente a Riesgos no Financieros presentaron un reto sistémico e idiosincrático en las entidades financieras nacionales. El aumento de los ataques cibernéticos a la entidad y sus asociados, así como el aumento en los intentos de fraudes por medios digitales; entre otros; acentúan la labor de la Administración de la Seguridad de Información, Riesgo Tecnológico, Continuidad de Negocio y desde luego la perspectiva de Riesgo Operativo en las instituciones.

Coope Ande no es la excepción a este tipo de riesgos. Por esta razón la DRCN por medio de la Unidad de Riesgos No Financieros (RNF), implementaron un plan de cultura con comunicados periódicos y capacitaciones y por primera vez se realiza la semana de la ciberseguridad con expertos invitados para charlas a todo el personal, para abordar las principales amenazas del ciberespacio y cómo afrontarlas. Se genera, además, un concurso interno (Juego en Línea) de buenas prácticas de Seguridad de la Información: Puestos de Trabajo, uso de correos, y navegación Web.

Adicionalmente durante el año 2023 RNF encuentra un contexto de requerimientos normativos constantes, transformación organizacional, cultura mejorable en la gestión de riesgos no financieros, entre otros.

Teniendo claro el contexto sistémico, idiosincrático y normativo, a continuación, se resumen los principales estados de estas exposiciones e implementaciones nuevas para el abordaje de las mismas.

### 5.2.1 Riesgo Operativo

Con el contrato firmado a finales de 2022 e inicios de 2023, se da inicio a principio de año con el proyecto de implementación del nuevo sistema para la gestión de Riesgos No Financieros, sistema proporcionado por el proveedor Quanto Soluciones Analíticas S.A. Se obtuvo para inicios de junio, la entrega en producción del fuerte del sistema, con mayor avance el módulo de eventos potenciales, posterior a la fecha y hasta noviembre se realizaron ajustes y entregas de los demás módulos, siendo que en noviembre se realiza la sesión de entrega del sistema de parte del proveedor hacia Coope Ande.

El sistema consta de una serie de módulos, como lo son:

*Incidentes:* Permite a los gestores de las áreas realizar por sí mismos el registro de los incidentes que se presentan en sus unidades, un procedimiento sencillo y amigable que solicita los datos justos y normativos. Además, el sistema permite a la Unidad de Riesgos No Financieros gestionar los incidentes registrados, y

brindarles el seguimiento y análisis correspondientes desde la misma herramienta.

*Eventos potenciales:* QR Operativo brinda la posibilidad de gestionar los eventos potenciales documentados de todas las áreas, desde este módulo se realiza, acorde a la metodología aprobada, la evaluación de los riesgos potenciales. Este es un gran paso hacia adelante, ya que anteriormente esta tarea era realizada en archivos de Excel para cada una de las áreas.

*Controles:* El sistema permite documentar los controles, que, por metodología, se deben registrar para los eventos potenciales que lo requieran, además de realizar el registro del control, se realiza sobre cada uno de ellos la evaluación de efectividad de acuerdo con los parámetros establecidos. Este módulo permite automatizar el registro de controles, que en años anteriores se llevaban de manera genérica en archivos de Excel. Además, la herramienta permite y facilita el proceso de muestreo de controles para realizar la evaluación de la efectividad de los controles.

*Planes de acción:* Desde el mismo sistema se crean, gestionan y se lleva el pulso a los planes de acción que nacen de evaluaciones de eventos potenciales, de incidentes o de estudios de riesgos. El sistema permite, por etapas, darle seguimiento a los planes de acción desde la Unidad de Riesgos No Financieros hacia las áreas que tienen asignados planes de acción.

*Reportería:* El sistema viene a subsanar una brecha que se mantenía de periodos anteriores, y es el manejo y generación de datos, ya que el hecho de pasar de plantillas de Excel a un sistema unificado, permite fortalecer la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos correspondientes a la gestión de Riesgos No Financieros. El sistema actualmente genera reportes con la información de Incidentes, Planes de Acción, Controles, Eventos Potenciales, un reporte especializado “Analítico”, y los XML de Incidentes y de Eventos Potenciales, siendo estos, hasta este año elaborados manualmente, ahora con el sistema se automatizan.

*Seguridad:* El sistema permite crear y habilitar usuarios por área, es decir, que un usuario solo podrá ver y trabajar lo correspondiente a su área. Además, el sistema permite brindar roles, que darán mayor o menor acceso a las funcionalidades del sistema.

Durante el siguiente año, se proyecta extender los beneficios no solo a la Dirección de Riesgos, sino a toda la organización, tanto con la automatización de reportes y perfiles de riesgos, como con un repositorio de apoyo para las gerencias, jefaturas y partes interesadas.

### **5.2.2 Riesgo de Nuevos Productos – Proyectos – Iniciativas (NPPI)**

La Organización cuenta con una estructura de gestión y seguimiento de portafolio de proyectos institucionales formal, respaldada por el Comité Ejecutivo. Para este periodo la DRCN implementa un apoyo a esta labor de gestión y seguimiento con su metodología de análisis NPPI. En la misma lo que se persigue fundamentalmente, es la identificación, medición y comunicación del efecto institucional que un proyecto-producto- iniciativa, pueda generar en la Cooperativa. Con la intención de disminuir la probabilidad de efectos nocivos a la Cooperativa y la cuantificación de beneficios de los proyectos.

### **5.2.3 Riesgo Tecnologías de Información y Comunicación**

Se consigue la implementación de una metodología para la administración del riesgo tecnológico, teniendo como base las buenas prácticas de gobierno y gestión de TI. Se alcanza el mapeo de riesgos en el área de TI, identificando los escenarios relacionados con: a) problemas de capacidad, disponibilidad y desempeño de las tecnologías, y b) debilidades en las capas de control de seguridad informática que puedan ser aprovechados en ataques cibernéticos. Además, se formaliza un conjunto de controles, como por ejemplo monitoreo semanal de la plataforma de TI y su comportamiento, redundancia de ciertos equipos de infraestructura, la optimización de la atención de alertas y eventos, el seguimiento al licenciamiento de equipos, la implementación de un doble factor de autenticación para diversos accesos o acciones. Este perfil ha sido aprobado por el Comité de Riesgos y Comité de TI.

### **5.2.4 Riesgo Continuidad del Negocio**

Como parte de las acciones y avances obtenidos en la gestión, se concretó de manera positiva la actualización del BIA 2023, también el Plan de Continuidad del Negocio.

Las pruebas de continuidad propuestas se llevaron a cabo de acuerdo con el cronograma establecido, logrando trazar una guía en el accionar de las áreas ante diversas circunstancias.

Por otra parte, se identificaron oportunidades de mejora en establecimiento de contingencias para algunos de los equipos de telecomunicaciones con los que cuenta la Cooperativa actualmente, así como en la necesidad de especialización y recursos para garantizar tiempos de recuperación, en función de las necesidades de negocio.

En el mes de abril de 2023 se realizó la aprobación del M-G-26 Manual Metodológico de Gestión de Riesgo de Continuidad de Negocio; lo cual dio paso al análisis de riesgo de proveedores críticos de la Cooperativa.



La necesidad de ejecutar análisis de riesgos en proveedores también está amparada en la normativa SUGEF 2-10, artículo 83. Tercerización, y el nuevo reglamento CONASSIF 5-17, el cual insta a fortalecer los contratos y acuerdos de nivel de servicios con proveedores de conformidad con los riesgos encontrados, así como las auditorías externas que se realicen a los mismos. (Sección IV. Lineamientos relacionados con el diseño de los contratos y acuerdos de nivel de servicio).

Mediante las siguientes actividades se desarrolla el ejercicio de análisis de proveedores críticos:

- a) Priorización de proveedores:
- b) Sesiones con los dueños de los procesos para entender de qué manera se involucra el proveedor en la ejecución y actividades del proceso.
- c) Sesiones de trabajo con cada proveedor con el fin de abarcar temas relacionados a las siguientes dimensiones: 1) Continuidad de Negocio, 2) Seguridad de la Información, 3) Gestión de Incidentes.
- d) Revisión de cláusulas relacionadas con acuerdos de nivel de servicio, horarios de atención, canales de comunicación, confidencialidad, entre otros.

### **5.2.5 Riesgo Seguridad de la Información**

Uno de los retos de mayor vigor para la Cooperativa se enfoca en la gestión de vulnerabilidades de la infraestructura tecnológica en conjunto con el área de telemática y datos. Se actualiza la identificación y clasificación de activos de información con los responsables así como el análisis de los controles que mitigan posible fuga de información, abuso de privilegios, y accesos no autorizados.

Desde el área de Seguridad de la información se aplicó una restricción de franja horaria para garantizar la seguridad y protección de los activos financieros y la información confidencial. Al establecer horarios específicos para el acceso y operación de los sistemas y recursos, se reduce significativamente el riesgo de incidentes relacionados con seguridad, como robos, intrusiones y fraudes internos y externos.

Para este proceso se ejecuta una serie de actividades para concientizar al personal sobre la aplicación del control

Asimismo, se realiza el monitoreo de los roles y permisos en los sistemas para robustecer la gestión de accesos y evitar pérdida de confidencialidad.



Se cumple el 100 % del plan de concientización y educación en materia de ciberseguridad, ejecutando más de 12 boletines internos y externos, curso virtual obligatorio para todos los colaboradores, campañas Anti Phising y la semana de la Ciber Seguridad.

### **5.2.6 Riesgo de Legitimización de Capitales y Financiamiento al Terrorismo**

La Cooperativa posee un compromiso serio con la tolerancia 0 a que la Institución sea utilizada para actos relativos al lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

En el periodo 2023, se ha llevado un monitoreo minucioso en relación a la actualización de datos de clientes, atención de alertas y seguimiento de riesgo institucional. Adicionalmente a la atención de hallazgos de auditoría y la implementación de una herramienta especializada para el monitoreo de alertas.

El seguimiento y monitoreo de esta exposición, es realizada por la Gerencia General y las áreas de negocio, el Comité de Cumplimiento, el Comité de Riesgo y el Consejo de Administración, en una periodicidad que colabora en asegurar el éxito de la gestión.

## **5.3 Riesgo Estratégico**

Se define para la Organización un esquema integral de análisis para la relevante dimensión de riesgo estratégico. Esta metodología se basa en la identificación, medición, gestión y comunicación de exposiciones a riesgo que generen incertidumbre al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Cooperativa. De esta manera, no se crean indicadores derivados de los mismos del Plan Estratégico de la Organización, ni de indicadores de seguimiento intermedio (PAO's).

Las diversas exposiciones valoradas son: Mercado, Liquidez, Operativo, Proyectos, Seguridad de la Información, Tecnología, Reputacional, Cumplimiento Normativo, Lavado de Dinero; para todas las dimensiones, se cuenta con la identificación su factor, así como la retroalimentación de la Administración en donde en todas las ocasiones, las exposiciones ya cuentan con seguimiento por parte de la misma.

## **5.4 Riesgo de Cumplimiento Normativo**

Durante el 2023 se mantuvo un cumplimiento satisfactorio de los indicadores de apetito por riesgo relacionados al riesgo de cumplimiento.

La adecuada gestión de los controles mitigadores del riesgo de cumplimiento por parte de los responsables del negocio, Gerencias y Alta Gerencia, así como el monitoreo continuo de la DRCN, tiene como resultados la no existencia de sanciones o multas por incumplimientos durante el 2023.

Toda la normativa nueva y ajustes a normativa existente emitida por SUGEF durante el periodo fue analizada por el Comité Ejecutivo, Comité de Riesgos, Comité de Auditoría y Consejo de Administración. Además, se realizó un monitoreo trimestral donde se incorpora el seguimiento de normativa potencial según la hoja de ruta de SUGEF.

Se atiende un total de 63 consultas y requerimientos de SUGEF, todas en tiempo y forma. Dichos requerimientos se distribuyeron de la siguiente manera, siendo el tercer trimestre el de mayor demanda de atención al regulador.

### **5.5 Riesgo Ambiental, Social y Gobernanza**

Corresponde a las medidas, directrices y los principios que la Cooperativa aplica en su gestión de riesgos relacionados con aspectos Ambientales, Sociales y de Gobernanza.

Para ello se ha establecido un proceso de diagnóstico de este tipo de riesgos mediante la coordinación entre las áreas de Responsabilidad Social, Excelencia Operacional y la Dirección de Riesgos y Cumplimiento Normativo y reúne los elementos básicos definidos por Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) y el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo del Ambiente (WBCSD por sus siglas en inglés) en cuánto a la gestión de riesgos ASG.

El Consejo de Administración estableció la Política y el Marco de Gestión, refrendado por el Comité de Riesgos, y delega a la Alta Gerencia la responsabilidad de elaborar y mantener directrices, pautas, programas y procesos sólidos y prudentes para implementar eficazmente la Política.

Durante el periodo 2023, se ha realizado un análisis integral con un profundo abordaje sobre las tres dimensiones de análisis. Los resultados muestran una Organización con un grado de madurez y atención notable a los riesgos ambientales, sociales y de gobierno. Se mantiene cuatro planes de acción abiertos que son monitoreados por parte de la Dirección de Riesgo y Cumplimiento Normativo.

### **5.6 Riesgos Financieros**

### 5.4.1 Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito es un aspecto clave en la gestión financiera de la Cooperativa, dado que implica la posibilidad de incumplimiento por parte de los asociados en el pago de sus obligaciones. Este informe resume los principales hitos en la gestión del riesgo de crédito durante 2024, destacando la evaluación de factores internos y externos, así como los ajustes implementados en las políticas de crédito para garantizar una administración más eficiente y segura. Además, se presentan las acciones emprendidas para optimizar el proceso de otorgamiento y seguimiento del crédito, reforzando la capacidad de la Cooperativa para tomar decisiones más informadas y proteger sus activos.

A continuación, se detallan las acciones ejecutadas por la DRCN en relación con la gestión de riesgo de crédito durante el 2024.

- Se llevó a cabo un monitoreo periódico del perfil de riesgo crediticio, con análisis mensuales diseñados para detectar de manera temprana y prevenir posibles situaciones de incumplimiento.
- Se realizó un seguimiento detallado de los informes mensuales relacionados con el riesgo de crédito, abarcando tanto el Informe de Riesgo de Crédito de la Cartera de Préstamos como el Informe de Concentración de Cartera. Estos informes proporcionaron una visión exhaustiva y detallada del riesgo de crédito en la Cooperativa.
- Se concluyó con éxito el ejercicio Bottom-Up Stress Testing (BUST) correspondiente al presente año, cumpliendo con los plazos establecidos por el regulador. Este ejercicio es crucial en el proceso de gestión de riesgos de la Cooperativa.
- Se desarrollarán escenarios de estrés, que simulan situaciones macroeconómicas adversas con el potencial de afectar la cartera de crédito de la Cooperativa. Este análisis calculará el impacto de dichos choques en el capital económico necesario para cubrir el riesgo de crédito, permitiendo a la Cooperativa evaluar su suficiencia patrimonial y anticipar ajustes ante situaciones críticas.
- Se actualizó el Manual de Metodologías de Riesgos Financieros para incorporar la metodología de Riesgos de Crédito de Contraparte, que permite a su vez alertar y dar seguimiento a la activación del plan de contingencia de crédito.
- Se realizó la prueba anual de Backtesting de Riesgo de Crédito, donde se analizó la precisión predictiva de los modelos internos de VaR Crediticio.

Este análisis corroborar los ajustes en los modelos antes realizados para garantizar una estimación precisa y confiable del riesgo de crédito en futuras aplicaciones.

- Se realizaron estudios específicos, a las políticas de crédito y al proceso de otorgamiento para los productos de consumo, hipotecas y tarjeta de crédito, considerando la alineación al Acuerdo 14-21, incorporando conceptos de liquidez mínima incremental, así como ajustes en el modelo de pricing con pérdida esperada para operaciones de crédito. Estos estudios proporcionaron información valiosa para la gestión del riesgo de crédito, negocios y cobranza de la Cooperativa.
- Se realizaron diversos análisis específicos para la atención de focos de riesgo, analizando el comportamiento y voluntad de pago por sector público o privado, utilizando análisis de cosechas para determinar efectos en ajustes de políticas realizados y contextos específicos en el tiempo, así como determinación de perfiles con altos niveles de morosidad. Este tipo de análisis han ayudado a tomar decisiones y definir acciones de mitigación y corrección para el año 2025.
- Se mantuvo un seguimiento constante de los cambios en el entorno, como la evolución de la economía y la entrada en vigencia de nuevas leyes, con repercusiones directas a las exposiciones de riesgos de crédito. Este enfoque permite a la Cooperativa adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno y minimizar su impacto en el riesgo de crédito.
- La prueba contingente de riesgo de crédito se ejecutó con éxito para el periodo 2024, con resultados muy positivos en cuanto a elementos como Gobierno, y capacidad de atención.

### **5.2.2 Riesgo de Mercado (tasas de interés, tipo de cambio y precio)**

Coope Ande enfrenta riesgos financieros relacionados con las fluctuaciones del mercado, como tasas de interés, precios de inversiones y variaciones del tipo de cambio, los cuales pueden afectar su estabilidad y rentabilidad si no son gestionados adecuadamente. Durante 2024, la Cooperativa implementó estrategias de gestión de riesgos y fortaleció sus controles internos, logrando reducir su exposición a las incertidumbres del mercado, mejorar su estabilidad económica y garantizar mejores resultados financieros. A continuación, se detallan las iniciativas lideradas por DRCN en la gestión de riesgos de mercado:

- Se llevó a cabo una vigilancia constante del perfil de riesgo de mercado a lo largo del semestre, asegurando una visión actualizada y precisa de la exposición de la Cooperativa a este riesgo particular.
- Con el propósito de preparar a la Cooperativa para posibles situaciones de estrés de mercado, se llevó a cabo un ejercicio práctico para evaluar la efectividad del Plan Contingente de Mercado. Esta actividad facilitó la detección de puntos que requieren ajustes y generó sugerencias claras enfocadas en robustecer la capacidad de respuesta de la Cooperativa frente a eventuales escenarios de tensión del mercado.
- Se llevaron a cabo las pruebas anuales de estrés de riesgo de precio, tasas de interés y tipo de cambio, contribuyendo a identificar escenarios adversos, que permiten mejorar la planificación financiera y fortalecer la gestión de riesgos.
- Se realizó la prueba anual de Backtesting de Riesgo de Precio que evaluó la precisión predictiva de los modelos internos de VaR histórico, paramétrico y Montecarlo del portafolio de inversiones.
- Se dio seguimiento a los límites establecidos con el modelo de Interest Rate GAP, el cual es una herramienta que nos permite analizar la diferencia entre activos y pasivos sensibles a cambios en las tasas de interés durante períodos específicos. Este seguimiento permitió evaluar de manera continua el impacto potencial de las fluctuaciones en las tasas sobre la rentabilidad y la estabilidad financiera de la institución.
- Los resultados de las auditorías internas y externas relacionadas con el riesgo de mercado fueron abordados de manera eficiente, implementando las acciones correctivas necesarias para mejorar los procesos internos y la gestión general del riesgo de mercado.

### **5.2.5 Riesgo de liquidez**

La DRCN juega un rol clave en la estabilidad financiera y sostenibilidad de la Cooperativa, destacándose en la gestión proactiva del riesgo de liquidez, que consiste en garantizar activos líquidos suficientes para cumplir con las obligaciones financieras. Una adecuada administración de este riesgo asegura el cumplimiento puntual de pagos, minimiza pérdidas económicas y refuerza la confianza de los asociados.

La reciente crisis de Coope servidores R.L., que resultó en su intervención y declaración de inviabilidad, evidenció cómo una mala gestión del riesgo de

crédito y la liquidez puede comprometer la estabilidad financiera, la confianza del público y derivar en intervenciones regulatorias. Este caso subrayó la necesidad de controles internos sólidos, monitoreo efectivo y medidas preventivas que protejan tanto a los depositantes como al sistema financiero en general.

Durante 2024, la DRCN fortaleció la gestión de liquidez mediante evaluaciones rigurosas, controles sobre flujos de efectivo y estrategias preventivas que aseguran la sostenibilidad operativa y la confianza en la Cooperativa. A continuación, se detalla el trabajo realizado en este ámbito durante el año:

- A lo largo del año 2024, se ejecutó un monitoreo mensual del perfil de riesgo de liquidez. Este proceso proporcionó una visión clara y actualizada de la situación financiera de la Cooperativa, facilitando así la toma de decisiones informadas.
- Se realizó un seguimiento constante de las herramientas empleadas para la evaluación del riesgo de liquidez, incluyendo modelos e indicadores tales como el flujo de efectivo proyectado ajustado por riesgo, el horizonte de sobrevivencia, el VaR de retiros diarios.
- Se genera un escenario de estrés en atención al evento de Coope servidores, mismo que sirve de base para la planificación de una reserva adicional de liquidez.
- Asimismo, se realizaron los ajustes al Flujo de Efectivo, para contemplar otras variables como por ejemplo los indicadores de renovación por tipo de inversionistas, las entradas de capital social; y se realizaron mejoras a variables ya existentes para apegarse a la realidad de la organización.
- Los indicadores de renovación y redención anticipada de ACAS, fueron empleados con una mayor periodicidad de cálculo para monitorear en tiempos más oportunos, permitiendo ajustar los recursos de la Cooperativa para no socavar la confianza de los asociados.
- Se construye el indicador ampliado para la renovación de ACAS, considerando los montos que se mantienen a la vista posterior a su vencimiento, los cuales se pueden definir como no salidas del todo de la Cooperativa. Dicho indicador permite estar más alineado con la gestión del negocio.
- Se implementaron los cambios al indicador regulatorio de Cobertura de Liquidez (ICL) y se implementó el indicador de liquidez estructural de Fondeo Neto Estable (IFNE).

- Se realizó un simulacro para poner a prueba el Plan Contingente de Liquidez. Esto permitió identificar áreas específicas de mejora y proporcionar recomendaciones concretas destinadas a fortalecer la preparación de la Cooperativa ante posibles situaciones de crisis de liquidez.
- Los resultados de las auditorías internas y externas se abordaron de forma oportuna, implementando medidas correctivas pertinentes que resultaron en mejoras significativas en los procesos internos y en la gestión general de riesgos.
- Se realizó una vigilancia continua de las fluctuaciones en el entorno económico y regulatorio que pudieran tener impacto en el riesgo de liquidez de la Cooperativa. Gracias a esta monitorización constante, la Cooperativa pudo anticiparse y ajustar sus estrategias de gestión de riesgos de liquidez de forma oportuna.

## VI. Metodologías dispuestas para la medición y evaluación de los riesgos relevantes de la entidad.

La Cooperativa cuenta con las siguientes herramientas para la medición y evaluación de los riesgos relevantes:

Tipo de Riesgo	Política
<b>General Dirección de Riesgo y Cumplimiento Normativo</b>	E-G-46, Marco Apetito Riesgo Coope Ande  M-G-01, Manual de Gestión Integral de Riesgos.  P-G-08 Política para la gestión integral de riesgos  E-G-119 Estrategia para la gestión integral de riesgo
<b>Riesgo de Crédito</b>	E-G-60, Manual de metodologías de riesgos financieros.  E-G-97, Plan de Contingencia de Riesgo de Crédito  P-G-31, Política de Gestión de Riesgo de Crédito

<b>Riesgo de Mercado</b>	<p>E-G-60, Manual de metodologías de riesgos financieros.</p> <p>E-G-98, Plan de Contingencia de Riesgo de Mercado</p> <p>P-G-32, Política de Gestión de Riesgo de Mercado de Tasas de interés y de Tipo de cambio</p> <p>I-G-30, Instructivo Análisis de Estrés de Tasas de Interés - Interest Rate GAP</p>
<b>Riesgo de Liquidez</b>	<p>E-G-60 Manual de metodologías de riesgos financieros.</p> <p>E-G-21, Plan de Contingencia de Riesgo de Liquidez</p> <p>E-G-126 Perfil de Riesgo de Liquidez</p> <p>P-G-30 Política de Gestión de Riesgo de Liquidez</p>
<b>Riesgo Operativo y Riesgo de TI</b>	<p>P-G-28, Política de Gestión de Riesgos No Financieros</p> <p>M-G-25, Manual Metodológico para la Gestión de Riesgos No Financieros</p> <p>M-G-24, Manual Metodológico para la Administración de Riesgo Tecnológico</p>
<b>Seguridad de la Información</b>	<p>P-S-10, Política de Seguridad de la Información</p> <p>M-S-16, Manual de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información</p> <p>E-G-118, Metodología Identificación y Clasificación de Información</p>



<b>Continuidad de Negocio</b>	<p>P-G-06, Política para la Gestión de Continuidad del Negocio</p> <p>P-G-21 Política para la Gestión de Crisis</p> <p>M-G-26, Manual Metodológico para la Administración de Riesgo de Continuidad del Negocio</p> <p>E-G-87 Metodología de Análisis de Impacto de Negocio (BIA)</p> <p>E-G-19 Plan de Continuidad de Negocio</p> <p>E-G-52, Plan de Gestión de Crisis Coope Ande</p>
<b>Riesgo de Legitimación de Capitales</b>	<p>E-G-20, Metodología para la gestión de riesgos de los clientes LC/FT/FPADM</p> <p>E-G-07, Metodología para la evaluación del Riesgo Institucional de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo</p> <p>P-G-34, Políticas adicionales para la gestión del riesgo de LCFTFPADM adendum al M-G-04 Manual de Cumplimiento</p> <p>M-G-04 Manual de Cumplimiento</p> <p>M-G-06, Manual de Políticas y Procedimientos de Cumplimiento</p>
<b>Riesgo Reputacional</b>	Indicadores de seguimiento en el Marco de Apetito por Riesgo
<b>Riesgo Estratégico</b>	M-G-23, Manual Metodológico para la Administración de Riesgo Estratégico
<b>Cumplimiento Normativo</b>	P-G-20 Política para la gestión del Cumplimiento Normativo

## VII. Acciones de mitigación y control implementados.

Durante el periodo, los colaboradores de CoopeAnde brindaron a la Dirección de Riesgos y Cumplimiento Normativo, la información solicitada y requerida para la verificación de los procesos, controles y acciones.

Se informó de forma oportuna, las incidencias y eventos potenciales de riesgo en su operativa.

Se capacitó al personal sobre la obligación de reportar las faltas de forma oportuna y sobre el proceso sancionatorio de acuerdo con el Manual de Políticas y Procedimientos del Área de Talento Humano y el Código de Conducta.

Adicionalmente, se generaron los siguientes reportes para Alta Gerencia, Comité de Riesgos, Consejo de Administración:

- Informe mensual del Marco de Apetito por Riesgos: desviaciones de límites y oportunidades.
- Heat Map: información relevante sobre la gestión de cada riesgo relevante
- Pruebas de estrés de riesgos financieros
- Pruebas retrospectivas a los modelos de gestión de riesgo.
- Informes de gestión de riesgo de TI y seguridad de la información.
- Pruebas de vulnerabilidad de TI
- Campañas Anti Phishing
- Diagnóstico integral del cumplimiento de la normativa aplicable a la Cooperativa.
- Seguimiento a planes de acción.
- Informe de riesgos de nuevos productos y servicios.
- Capacitaciones y estrategias de difusión para la creación de cultura de riesgos.