



# **Informe Anual de Gestión de Riesgos**

**2016**

## Contenido

A.	Perfil de riesgos.....	4
B.	Principios y principales políticas sobre gestión de riesgos .....	6
C.	Mejoras en la gestión de riesgos .....	7
D.	Metodologías para la medición y evaluación de riesgos .....	7
D.1	Riesgo de Crédito .....	7
D.2	Riesgo de Mercados.....	8
D.3	Riesgo de Administración de Activos y Pasivos (ALM).....	9
D.5	Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y Cumplimiento Normativo .....	12
E.	Acciones de mitigación y control implementadas .....	16
F.	Logros obtenidos .....	17
G.	Conclusión .....	18

## INTRODUCCIÓN

Es convicción de Banco Davivienda (Costa Rica) S.A., considerar como área clave, la gestión de riesgos contenida en la regulación y en su espíritu, como también en los manuales y políticas del Grupo. Por ello asume la responsabilidad de la identificación, captura y evaluación de los riesgos inherentes al negocio, para asegurar un cumplimiento total de las medidas prudenciales y de control de riesgos.

A lo largo de este Informe de Gestión de Riesgos se facilita información de los riesgos a los que se enfrenta la Entidad, las políticas y procedimientos que contemplan el modo en el que se gestionan, mejoras que se han dado en el proceso de gestión y las metodologías utilizadas para la medición y evaluación de los riesgos más relevantes. También se detallan las acciones que la Entidad está adoptando para minimizar su ocurrencia y mitigar su severidad. En este apartado introductorio se incluye, un glosario de términos que recoge la terminología básica de riesgos utilizada en este documento así como una visión general del apetito de riesgo de la Entidad. Posteriormente se van desarrollando los temas mencionados anteriormente.

## A. Perfil de riesgos

Los riesgos a los que hace frente Banco Davivienda, como consecuencia de su actividad son: crédito, mercados, liquidez, tecnológico, conglomerado y grupo financiero, operacional, cumplimiento, legal y reputacional. A continuación, se presenta una breve descripción de cada uno:

Riesgos Financieros	Riesgos no Financieros	Riesgos transversales
Riesgo de crédito	Riesgo Operacional	Riesgo Reputacional
Riesgos de mercado	Riesgo de Cumplimiento	
Riesgo de liquidez	Riesgo Legal	
Conglomerado y grupo financiero	Riesgo Tecnológico	

**Riesgo de Crédito:** es la posibilidad de pérdidas económicas debido al incumplimiento de las condiciones pactadas por parte del deudor, emisor o contraparte. El riesgo de incumplimiento frente a una contraparte se define como la posibilidad de que una de las partes de una operación mediante instrumentos financieros pueda incumplir sus obligaciones. En tal caso, ocurriría una pérdida económica si las operaciones o la cartera de operaciones con dicha parte tuvieran un valor económico positivo en el momento del incumplimiento.

**Riesgos de Mercado:** es la posibilidad de que ocurra una pérdida económica debido a variaciones adversas en los precios macroeconómicos (tasas de interés, tipo de cambio, spread de crédito).

**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.

**Riesgo de Conglomerado y Grupo Financiero:** es la posibilidad de pérdidas económicas debido al traslado no esperado de riesgos producto de la interdependencia entre la entidad y el resto de empresas integrantes del Grupo Financiero o Conglomerado.

**Riesgo Operacional:** es la posibilidad de una pérdida económica debido a fallas o debilidades de procesos, personas, sistemas internos y tecnología, así como eventos externos.

**Riesgo de Cumplimiento:** es la posibilidad de pérdidas económicas y de imagen debido a eventos adversos relacionados con el incumplimiento de las normativas establecidas por los Entes Reguladores.

**Riesgo Legal:** es la posibilidad de pérdidas económicas debido a la inobservancia o aplicación incorrecta o inoportuna de disposiciones legales o normativas, instrucciones emanadas de los organismos de control o sentencias o resoluciones jurisdiccionales o administrativas adversas y a la falta de claridad o redacción deficiente en los textos contractuales que pueden afectar la formalización o ejecución de actos, contratos o transacciones.

**Riesgo Tecnológico:** es la posibilidad de pérdidas económicas derivadas de un evento relacionado con el acceso o uso de la tecnología, que afecta el desarrollo de los procesos del negocio y la gestión de riesgos de la entidad, al atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad, eficiencia, confiabilidad y oportunidad de la información.

**Riesgo Reputacional:** es la posibilidad de pérdidas económicas debido a la afectación del prestigio de la Entidad, derivadas de eventos adversos que trascienden a terceros.

## Apetito de Riesgo, Tolerancia y Capacidad

El apetito de riesgo se define como el nivel de riesgo que la entidad se encuentra dispuesta a asumir o aceptar dentro de su capacidad, para así lograr los objetivos estratégicos y plan de negocio.

Tolerancia al riesgo es una medida de la disposición de la entidad a aceptar un mayor riesgo a cambio de mayores beneficios potenciales, dicho límite se alinea o se obtiene con base en el apetito del riesgo definido.

Capacidad es la medida máxima que puedo asumir sin afectar el negocio de manera significativa.

Los conceptos anteriores se puede graficar de la siguiente manera:



## B. Principios y principales políticas sobre gestión de riesgos

El Banco ha definido una jerarquía de políticas y procedimientos que regulan todas sus actividades. Así en primera instancia, se encuentran los Manuales de políticas de cada una de las áreas gestoras de riesgos del Banco, seguido por una serie de procedimientos que documentan a un nivel más detallado aquellas actividades o procesos que se han considerado relevantes dentro de cada tipo de riesgo.

### Mapa de navegación de documento de Banco Davivienda con información sobre gestión y control de riesgos

Tipo de Riesgo	Política o procedimiento
Crédito	Manual de Crédito Banca de Empresas
	Manual de Crédito Banca de Personas
Mercados	Procedimiento para el manejo de Crisis
	Proceso estimación flujos para el cálculo DV01
	Instructivo para realizar el backtesting del VaR
	Instructivo para la estimación DV01 para AFS y Trading Book Inversiones
	Procedimiento para el Trámite de Excesos en los Límites
	Guía para realizar el stress testing a partir de exposiciones FX y PVBP
	Nota Técnica PVBP
	Metodología de medición de la Exposición a Riesgo Cambiario
	Instructivo Cálculo Riesgos de Mercado Derivados Cambiarios
	Procedimiento de valoración de derivados cambiarios
Liquidez	Política de Administración del Riesgo de Liquidez
	Plan de Contingencia de Liquidez y Fondo
	Indicadores de Riesgo de Liquidez Internos
	Política y Metodología para la Aplicación de Pruebas de tensión de liquidez
Conglomerado o Grupo Financiero	Procedimiento para elaborar el Índice de Suficiencia de Capital.
	Manual Corporativo de Información Gerencial (MI)
	Plan Contingencia de Liquidez
Operacional	Manual de Riesgo Operativo
	Manual de Metodología ERC, "Evaluación de Riesgos y Controles"
Cumplimiento (Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo)	Manual de Cumplimiento para la Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo en Grupo Davivienda Costa Rica
	Manual de Cumplimiento Normativo
	Procedimiento de debida diligencia clientes nuevos FATCA
	Procedimiento de debida diligencia clientes preexistentes FATCA
Legal	Manual de Litigios
	Manual de Contratos y Productos
	Manual de Documentación de Crédito
	Manual de Asesoría y Operaciones
Tecnológico	Marco para la gestión y control de Tecnología
	Metodología de riesgos para Tecnología de la Información
	Procedimiento para la gestión y evaluación de riesgos
Reputacional	Manual de Comunicación en Situaciones de Crisis.
	Política de Uso de Marca
	Manual de Cumplimiento Normativo
	Manual de políticas y procedimientos de Seguridad y Prevención de fraudes
	Política de Servicio al Cliente
	Manual de Programa de Soluciones y Respuestas a Clientes

## C. Mejoras en la gestión de riesgos

- ✓ La Unidad de Riesgos ha venido cumpliendo sus funciones según lo establecido en la normativa Acuerdo SUGEF 2-10 “Reglamento sobre la Administración Integral de Riesgos” por medio de la gestión y control de los principales riesgos a los que está expuesta la Entidad, lo cual permite tener mayor visibilidad de la exposición a cada tipo de riesgo.
- ✓ Se ha incorporado en la gestión de riesgos información adicional para el análisis de las exposiciones a los riesgos, derivada de otras revisiones, acompañamientos y análisis elaborados por la Unidad de Riesgo.
- ✓ Se ha ampliado el enfoque de riesgos, por medio de la inclusión de pruebas retrospectivas, ejercicios prospectivos, análisis de las exposiciones a los riesgos y pruebas de estrés o sensibilidad, en los riesgos que se puedan aplicar.
- ✓ Actualmente se está trabajando en el fortalecimiento de la metodología de apetito de riesgo de la Entidad con el fin de incorporar mejores prácticas en materia de riesgo.
- ✓ Se está trabajando en nuestra página web en el desarrollo de todas las interfaces para conectar con la nueva Web de Davivienda y brindar mayor seguridad en las transacciones de los clientes.
- ✓ A nivel de la información enviada por el Sistema de Captura, Verificación y Carga de Datos (SICVECA), se han realizado varios cambios para mejorarlo.

## D. Metodologías para la medición y evaluación de riesgos

### D.1 Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito por lo general, se materializa en un evento de pérdida que se refleja en la creación de estimaciones que tienen impacto directo a nivel de resultados.

A un nivel macro, el riesgo de crédito es medido a través del comportamiento de diversos indicadores claves con los cuales se evalúa la calidad del portafolio y se toman acciones correctivas en caso de ser necesario.

Dentro de estos indicadores clave se incluyen indicadores de originación, morosidad, rentabilidad, crecimiento del portafolio, clientes de administración especial, castigos, estimaciones, límites máximos de crédito a deudores individuales o grupos de interés económico, límites de crédito por sectores económicos, entre otros.

A un nivel micro, el riesgo de crédito es medido en primera instancia, a través del proceso de evaluación que se sigue para cada cliente previo al otorgamiento de cualquier facilidad de crédito. Esta evaluación de los clientes se traduce en una categoría de riesgo, la cual resume el potencial de pérdida que puede tener un cliente.

Se tiene para las áreas de Banca de Empresas y de Banca de Personas la "Metodología del Análisis de Capacidad de Pago de los Deudores Físicos y Jurídicos (Grupo 1 y 2)", la cual tiene como objetivo determinar los aspectos cualitativos y cuantitativos de los Deudores, Codeudores y Fiadores del Banco, tanto para la originación del crédito como el seguimiento de los clientes según lo solicita la Superintendencia General de Entidades Financieras de Costa Rica (SUGEF).

## **D.2 Riesgo de Mercados**

Considerando el perfil de riesgo de la Institución, se tiene exposición a dos tipos de riesgo de mercado, principalmente:

- a) Riesgo de Tasa de Interés
- b) Riesgo Cambiario

Para medir y evaluar los riesgos de mercado, se dispone de metodologías para cuantificar las exposiciones por factor de riesgo:

- DV01: Mide el impacto o la sensibilidad del valor de los instrumentos ante movimientos de 1 punto base en las tasas de interés, se aplica de forma diaria para los portafolios de inversiones y semanal sobre el libro bancario.



- Delta FX: Mide diariamente el posible impacto por la exposición abierta a otras divisas; es decir, la diferencia entre posiciones activas y pasivas en moneda extranjera.
- Valor en Riesgo (VaR): Mide la sensibilidad a variaciones en el tipo de cambio, se aplica de forma diaria una metodología interna y de forma mensual la metodología del Regulador. Se utiliza para cuantificar la mayor pérdida esperada por movimientos adversos en los factores de mercado y por último el análisis se complementa con aplicación de escenarios de estrés.

Asimismo, se establecen una serie de controles y métricas adicionales, entre los cuales se encuentran:

- Límites de Stop loss: para los libros de negociación (Trading) se establecen límites de stop loss diarios y mensuales que indican el monto de pérdida que se tolerará y a partir del cual se deberán deshacer las posiciones. Para los derivados cambiarios, dado que el mercado es aún poco profundo, el límite de stop loss indicará el momento máximo donde se deba cubrir la posición con otro derivado de forma contraria o sintéticamente.
- Límites de MtM o Valoración a Mercado: son límites de referencia para pérdidas en el valor económico de los libros de devengo (Accrual Book). Cuando el límite se alcanza, la Alta Administración debe decidir la estrategia a seguir, que puede ser desde cubrir las exposiciones hasta dejar el riesgo abierto y dar seguimiento a la evolución del mercado.
- Límites para inversión en instrumentos permitidos: se establece una lista con los instrumentos permitidos para negociación. La lista detalla el tipo de instrumento permitido por portafolio de inversión (para negociación y disponibles para la venta) y el límite asignado para montos nominales y por plazo.

### **D.3 Riesgo de Administración de Activos y Pasivos (ALM)**

Considerando el perfil de riesgo de la Institución se tiene exposición a dos tipos de riesgo de administración de activos y pasivos principalmente:

- a) Riesgo Liquidez
- b) Riesgo de Capital

Se utilizan los siguientes procesos en donde se realizan diferentes escenarios de estrés y en el cual realizan los siguientes ejercicios:

- a) Razón de Cobertura (a 30 y 90 días)
- b) Coeficiente de Financiación Estable (CFE)
- c) Coeficiente de Cartera sobre Depósitos (LtD)

Adicionalmente, se tiene el Indicador de Cobertura de Liquidez (ICL), el cual es un indicador normativo derivado del Acuerdo SUGEF 17-13 Reglamento sobre la Administración del Riesgo de Liquidez, el cual debe ser calculado diariamente como se indica a continuación:

$$ICL = \frac{\text{Fondo de Activos Líquidos}}{\text{Salidas de Efectivo Totales} - \text{Entradas de Efectivo Totales}}$$

Donde:

ICL = Indicador de Cobertura de Liquidez

Fondo de Activos Líquidos = Fondo de activos líquidos de alta calidad

Salida de Efectivo Totales = Salidas de efectivo totales en los próximos 30 días

Entrada de Efectivo Totales=Entradas de efectivo totales en los próximos 30 días.

### D.3.1 Riesgo de Liquidez

Puede dividirse en:

- **Riesgo de liquidez financiera:** Es el riesgo de que los fondos necesarios no estén disponibles a un costo razonable para el financiamiento de nuestros activos. Por lo general, se conoce como “riesgo de fondeo”.
- **Riesgo de liquidez de activos o de mercados:** Es el riesgo de que un instrumento no pueda venderse rápidamente o a la totalidad de su valor, o que una posición no pueda cubrirse con rapidez, debido a una falta de oferta o de demanda del mercado.
- **Riesgo de liquidez de pasivos:** Es la capacidad de cubrir toda demanda legítima de fondos de manera oportuna y a un costo razonable.

- **Riesgo de liquidez contingente:** Se asocia con la búsqueda de fondos adicionales que vayan a retirarse para hacer frente a necesidades de liquidez comprometidas o no comprometidas.

La administración de este riesgo se realiza con diferentes ejercicios de estrés en donde el Banco debe de tener la capacidad de hacerle frente a cualquier salida de dinero. Estos escenarios demuestran la solvencia que tiene el Banco.

También se realiza el proceso de CFE (Coeficiente de Financiación Estable) en donde se establece que el Banco debe asegurarse de contar con financiamiento estructural y estable para los activos de largo plazo.

### **D.3.2 Riesgo de Capital**

La administración de riesgos y los requerimientos de capital del Grupo están vinculados indivisiblemente: El Banco define el capital como los recursos que están disponibles para sustentar un crecimiento ordenado que surgen tanto de los riesgos discretivos que acepta, como de aquellos inherentes a sus operaciones de negocio.

Es necesario calcular el requerimiento de capital regulatorio para determinados riesgos, y garantizar que se cuente con suficiente capital disponible para cumplir con tales requerimientos; esto seguirá siendo un impulsor y una condición que será atendida por la entidad.

Cuando se evalúe el posible impacto que tendrían las circunstancias de estrés en el capital, y su posible vulnerabilidad, se consideraran todos los tipos de riesgos sin excepción alguna. La responsabilidad de evaluar las vulnerabilidades clave de los casos de estrés y los programas de mitigación, así como de formular los principios y decisiones de asignación de capital, recae en el Comité de Activos y Pasivos (ALCO).

Tanto las estructuras como las metodologías para lograr lo anterior, se incluyen en el Marco de Administración del Banco y los Lineamientos para Pruebas de Estrés, lo cual proporciona una metodología detallada y consistente para revisar y proyectar el comportamiento y las tendencias de la cartera, así como recibir "advertencias tempranas" sobre posibles situaciones adversas.

#### **D.4 Riesgo Operacional**

Para gestionar y mitigar el riesgo operativo en la Entidad, se tiene la metodología de Evaluación de Riesgos y Controles (ERC), la cual está diseñada para proporcionar a todas las áreas una visión prospectiva del Riesgo Operativo y ayudarles pro-activamente a determinar si los riesgos operativos principales se controlan dentro de los niveles aceptables. El proceso de ERC permite la evaluación de los Riesgos Operativos (inherente y residual), y considerando los costos financieros directos y los impactos regulatorios, reputacionales e indirectos para el Banco incluyendo el servicio al cliente.

La administración de las áreas de negocio y de soporte, con la asistencia de los Coordinadores de Riesgo Operativo de Negocios (CRON) y los Administradores de Riesgo y Control del Negocio (ARCN), deben identificar y evaluar los riesgos operativos y los controles como parte de su responsabilidad general de administrar el Riesgo Operativo. Adicionalmente son responsables de realizar el proceso de evaluación de riesgos y controles y garantizar la calidad de los resultados. Deberá identificarse un solo “dueño” para cada documento ERC, con el fin de asegurar que se lleven a cabo. Además deberán solicitar asesoría y capacitación al equipo de Riesgo Operativo cuando sea necesario.

#### **D.5 Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y Cumplimiento Normativo**

El Riesgo de Cumplimiento por lo general, se materializa en un evento de pérdida que se refleja en multas o sanciones de los Reguladores.

El Departamento de Cumplimiento cuenta con metodologías, que argumentan los diferentes criterios para la categorización de los clientes en materia de prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo las cuales son Riesgo Inherente y Riesgo Recalificado; las mismas se aplican a cada uno de los clientes del Banco.

Existe otra metodología llamada Riesgo Entidad que consiste en un proceso anual de evaluación del riesgo de la entidad donde se consideran todos los factores para determinar si el mismo es moderado, alto o bajo.

Existen procedimientos relacionados con la generación del score de riesgo de los clientes mensualmente (riesgo inherente), otro para la recalificación.

Existen procesos de evaluación de los controles que realiza Cumplimiento en temas de conozca a su cliente y seguimiento del perfil de los colaboradores. Se cuenta con indicadores con límites establecidos por cada uno de los principales procesos para valorar las exposiciones de forma mensual.

Adicionalmente, se cuenta con una metodología de control normativo llamada Metodología de Gestión de Marco Regulatorio que consiste en una matriz integral de la normativa aplicable a la Organización, la cual permite una asignación de las normas que pertenecen a cada área en forma clara.

Dicha matriz debe contener referencia a todas las normas que impliquen un riesgo de incumplimiento relevante y a su vez debe contar con una revisión y revaloración completa al menos cada 6 meses. Se asignará a cada área de negocio, la sección relevante de la matriz, con las normas relacionadas a la ejecución de sus labores, en la que se identificarán las obligaciones derivadas de dichas normas así como los riesgos más importantes y en razón de éstos, en conjunto con el área involucrada, se dará seguimiento a los planes de acción y remediación que se establezcan para cumplirlos.

## **D.6 Riesgo Legal**

El Riesgo Legal puede materializarse por diferentes causas, entre las que figuran: falta de asesoría legal en la revisión y suscripción de contratos, pérdida de litigios, inobservancia o aplicación incorrecta de disposiciones legales o normativas, cambios legislativos, procedimientos de reguladores, e inadecuada gestión de casos en cobro judicial, entre otros.

Para mitigar estos riesgos, se cuenta actualmente con la metodología de administración de riesgos para toda la organización denominada Evaluación de Riesgos y Controles (ERC), en la cual también se incluyen riesgos legales.

Adicionalmente, se tienen metodologías más sencillas que consisten en matrices para el control de diferentes temas como garantías, litigios, contratos y temas de riesgo legislativo.

## D.7 Riesgo Tecnológico

El Riesgo de Tecnología de la Información por lo general, se materializa en un evento de pérdida que se refleja en la creación de estimaciones que tienen impacto directo a nivel de resultados.

A un nivel macro, el riesgo de tecnología de la información es medido conforme con lo establecido en la Metodología de Riesgos para Tecnologías de Información (basada en COBIT) y en la metodología de la Evaluación de Riesgos y Controles (ERC) utilizada por todas las áreas.

Con relación a la primera metodología mencionada, ésta se desarrolla desde una óptica de Tecnologías de Información y en alineación a lo solicitado por el Acuerdo SUGEF 14-09 “Reglamento sobre la gestión de la Tecnología de Información”, por lo que la misma es orientada hacia procesos, los cuales están directamente relacionados a los 34 procesos COBIT, así mismo vela por que el proceso de Gestión de Riesgos de TI esté alineado y en concordancia con los otros procesos COBIT que interactúan directamente con este mediante las respectivas entradas y salidas. Se busca llevar a cabo una evaluación de cada uno de esos procesos COBIT de modo que se puedan consolidar los resultados obtenidos para visualizar los riesgos más importantes y definir los planes de acción necesarios para tomar decisiones al respecto.

En cuanto al proceso de gestión de riesgos se contempla:

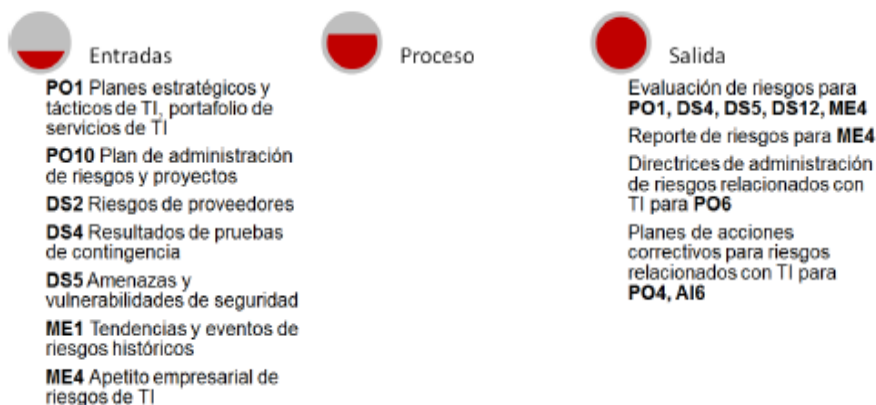
- ✓ Diseño del marco de gestión de riesgos
- ✓ Definición del contexto o entorno del negocio
- ✓ Identificación de riesgos
- ✓ Análisis de riesgos
- ✓ Valoración de riesgos
- ✓ Administración de riesgos
- ✓ Monitoreo y mantenimiento
- ✓ Comunicación e información

Esquemáticamente, el proceso de gestión de riesgos se representa en las siguientes imágenes:

Imagen n° 1  
Proceso de gestión de riesgos



Imagen n° 2  
Entradas y salidas del proceso de gestión de riesgos



## D.8 Riesgo Reputacional

Para la medición y evaluación de este riesgo se realiza una compilación de datos que se miden en las diferentes áreas y se plasma en un tablero de control. Esta metodología considera el análisis de aspectos cualitativos tales como el seguimiento de noticias y publicaciones en medios de comunicación, y análisis de los comentarios y/o quejas que plantean los clientes del grupo, entre otros.

## E. Acciones de mitigación y control implementadas

- ✓ Es disciplina el seguimiento de los principales indicadores con el objeto de detectar desviaciones en el comportamiento de la cartera de crédito respecto a las provisiones realizadas en los programas de gestión de crédito.
- ✓ Se tienen establecidos procedimientos de control necesarios para analizar la cartera actual de riesgo de crédito y su evolución, a través de las distintas fases del riesgo de crédito.
- ✓ Se tiene un proceso de pérdidas relacionadas con crédito (CROL's) por medio de la realización de control e identificación de casos CROL de manera mensual.
- ✓ Las contrapartes de alto riesgo son identificadas apropiadamente y registradas en listas de vigilancia de riesgos relevantes (watch list).
- ✓ Con relación al tema de sistemas, se cuenta con la herramienta @risk para la gestión de los diferentes riesgos, adicionalmente se han evaluado diferentes opciones y se está en proceso de implementar mejoras en las herramientas de riesgo operativo y de crédito.
- ✓ Se han estado migrando las tarjetas a la tecnología chip sin contacto (a la fecha se tiene un 40% de la cartera), como medida mitigadora contra el fraude.
- ✓ Se cuenta con el Plan de Continuidad de Negocio, el cual establece el proceso a seguir en caso de que se materialice alguna contingencia, de forma que el impacto sea eliminado o reducido lo más que se pueda.
- ✓ Se cuenta con el Plan de Contingencia para los Riesgos de Crédito y de Mercados, el cual establece el proceso a seguir en caso de que se materialice alguna contingencia relacionada con esos dos riesgos.
- ✓ Se cuenta con proyectos constantes de actualización de expedientes que permiten identificar necesidades de actualización. Para todos aquellos clientes que no cumplen con los requisitos de actualización de información completos, se manejan estados de cliente que consisten en desactivarlos, con lo cual no puede transar ninguno de los productos asociados, disminuyendo el riesgo de legitimación de capitales.



- ✓ Se implementó una matriz regulatoria que permite dar seguimiento al cumplimiento de cambios normativos y nuevas leyes que regulan las actividades de la Organización.
- ✓ Se realiza un control diario del Coeficiente de Financiación Estable (CFE), y la Razón de Cobertura de Liquidez (RCL).
- ✓ Se tiene un Plan de Contingencia de Liquidez para crisis institucional y sistémica con niveles de alertas y las acciones a tomar.
- ✓ A través de los documentos ERC, se establecen y evalúan los controles mitigantes para todos los riesgos identificados; para los controles que no son efectivos, las áreas deben desarrollar planes de acción para el fortalecimiento de los mismos.

## **F. Logros obtenidos**

- ✓ Se han implementado tableros de control con indicadores más relacionados a riesgo y no tanto de desempeño u operativos de los principales riesgos a los que está expuesta la Entidad, lo cual permite tener mayor visibilidad y control sobre los riesgos ya que al preparar esos tableros se analiza de una manera más amplia la exposición a cada tipo de riesgo.
- ✓ Se ha incorporado información adicional a los tableros de control para el análisis de las exposiciones a los riesgos, derivada de otras revisiones, acompañamientos y análisis en especial sobre desviaciones significativas de los indicadores o sobre temas específicos que solicite el Comité de Administración de Riesgos. Adicionalmente, se han incorporado los análisis mensuales de cosechas de la cartera de crédito tanto de Banca de Personas como de Banca de empresas.
- ✓ El enfoque de las evaluaciones que realiza la Unidad de Riesgo ha sido ampliado, por medio de la inclusión de pruebas retrospectivas, ejercicios prospectivos, análisis de las exposiciones a los riesgos y pruebas de estrés, en los riesgos que se puedan aplicar.
- ✓ Se han realizado ejercicios de cálculo de la pérdida esperada (PE) para las dos áreas de negocio (Banca de Personas y Banca de Empresas), y así estimar la pérdida económica que se producirá durante el año de la cartera existente en un momento dado.

- ✓ Se han realizado ejercicios de sensibilización, uno de pérdidas operativas y otro solicitado por la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), llamado “Bottom-Up Stress Testing” (BUST) en el cual cada entidad debe disponer de su propio modelo de riesgo de crédito para obtener los resultados de acuerdo con los escenarios indicados.
- ✓ Contamos con la mejor calificación de riesgo del Sistema Bancario Nacional; calificación internacional grado de inversión de BBB-.

## G. Conclusión

Banco Davivienda (Costa Rica) S.A., seguirá realizando un esfuerzo constante con todos los recursos disponibles en dotar a la Organización con herramientas y metodologías que le permitan seguir desarrollando sus actividades en un marco de cumplimiento de las normativas y una sana gestión de riesgos.

Este informe anual de Gestión de Riesgos representa una demostración expresa de nuestro firme compromiso en seguir apoyando con buenas prácticas el desarrollo de nuestras actividades.