



DAVIVIENDA

**Informe Anual de
Gestión de Riesgos**

2017

Contenido

A. Perfil de riesgos	4
B. Gobernabilidad	6
C. Principios y principales políticas sobre gestión de riesgos	10
D. Mejoras en la gestión de riesgos.....	11
E. Metodologías para la medición y evaluación de riesgos	12
E.1 Riesgo de Crédito.....	12
E.2 Riesgo de Mercados.....	13
E.3 Riesgo de Administración de Activos y Pasivos (ALM)	14
E.4 Riesgo Operacional	16
E.5 Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo y Cumplimiento Normativo	17
E.6 Riesgo Legal.....	18
E.7 Riesgo Tecnológico.....	18
F. Acciones de mitigación y control implementadas	21
G. Logros obtenidos.....	23
H. Conclusión	24

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.

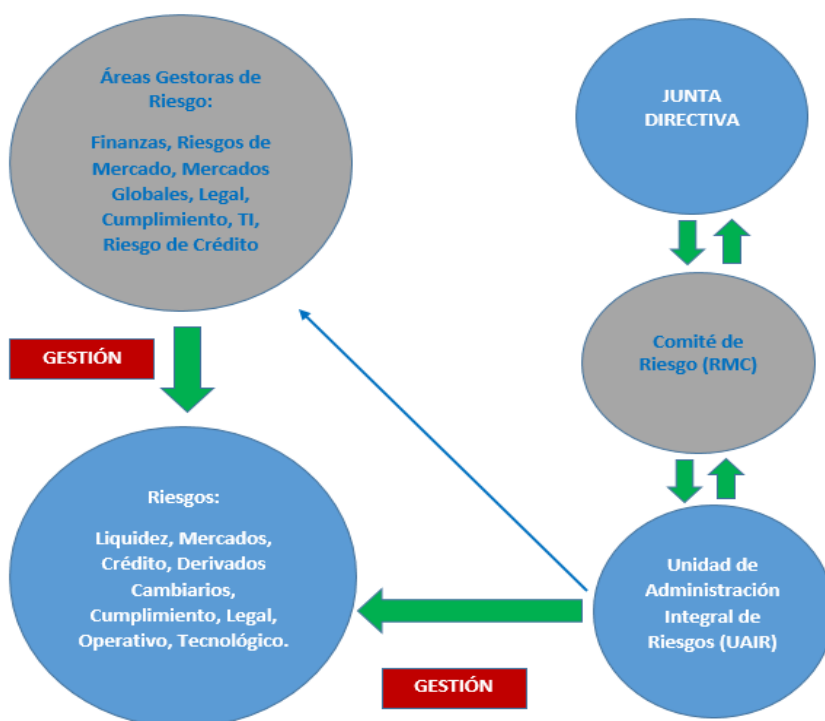
Capacidad es la medida máxima que puedo asumir sin afectar el negocio de manera significativa.

Los conceptos anteriores se puede graficar de la siguiente manera:



B. Gobernabilidad

Davivienda (Costa Rica) dispone de varios actores u órganos de Gobierno Corporativo, siendo el máximo de ellos, la Junta Directiva. También dispone del Comité de Administración de Riesgos (RMC); la Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR), diferentes áreas para la gestión de los riesgos, otros comités de apoyo y un Departamento de Auditoría Interna.



De forma general, las funciones de los principales órganos de gobierno corporativo se indican a continuación:

Junta Directiva:

Establece el apetito de riesgo de la entidad, aprueba las estrategias y las políticas para la gestión de los riesgos, nombra a los miembros del Comité de Administración de Riesgos, designa la firma de auditoría que realizará la evaluación del proceso de administración integral de riesgos; y evalúa las exposiciones a los riesgos, requerimientos normativos y los planes de acción que se establezcan para la normalización de los indicadores de riesgos que se encuentren fuera de los límites establecidos.

Alta Gerencia:

Establece procesos de flujo adecuados de la información entre las unidades de negocios y la administración integral de riesgos, establece programas de capacitación para todo el personal involucrado en los procesos de gestión de riesgos, establece planes de contingencias, informa a la Junta Directiva sobre los niveles de riesgo asumidos y sobre los planes de acción para la normalización de los casos que estén fuera de los límites establecidos, es miembro y participa activamente en las evaluaciones y funciones que tiene el Comité de Administración de Riesgos.

El Comité Ejecutivo está conformado por el Gerente General, los Directores de Riesgo, Legal, Finanzas, Operaciones, Banca de Empresas, Banca de Personas, Mercados Globales, Medios de Pago, Cumplimiento, Recursos Humanos, y Mercadeo y Comunicaciones.

Comité de Administración de Riesgos (RMC):

Monitorea las exposiciones de los riesgos de acuerdo con los límites establecidos, mantiene informados a la Alta Gerencia y a la Junta Directiva sobre los resultados de las valoraciones de las exposiciones; recomienda límites, estrategias, políticas, metodologías, planes de contingencia, requerimientos normativos y planes de acción para la gestión de los riesgos.

El Comité está conformado por cinco Directores de la Junta Directiva (dos a nivel local y tres a nivel internacional), el Gerente General, el Gerente de la UAIR y un miembro externo al Banco. Sin embargo, en las sesiones se invita y participan activamente los Directores de las áreas, la Gerencia de Cumplimiento, Gerencia de Riesgos de Mercado y el Auditor Interno.

Áreas Gestoras de los Riesgos:

En conjunto con la UAIR gestionan los riesgos, desde el proceso de identificación de los factores de cada tipo de riesgo, pasando por la valuación, medición, control, mitigación y comunicación de las exposiciones; estableciendo modelos, sistemas, metodologías, indicadores y tableros de control, políticas y procedimientos, y planes de acción para la depuración de exposiciones fuera de los límites establecidos.

Como áreas gestoras, se tienen a los Departamentos de Riesgos de Mercado, Riesgo de Crédito Banca de Personas y Banca de Empresas, Seguridad de la Información, Seguridad y Fraude, Cobros, las cuales dependen de la Dirección de Riesgo. También, se tiene a los Departamentos de Finanzas, Legal, Cumplimiento, Tecnología de Información, Mercados Globales, y áreas operativas y de soporte.

Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR):

El propósito de la UAIR es apoyar y desarrollar el proceso de Administración Integral de Riesgos que enfrenta la entidad, de forma tal que los principales riesgos a los que está expuesta, sean gestionados adecuadamente de conformidad con las estrategias establecidas, con el fin de contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales.

La UAIR es una dependencia del Comité de Administración de Riesgos, interdisciplinaria que funciona de forma independiente de las áreas comerciales, que apoya y desarrolla el proceso de Administración Integral de Riesgos en la Organización.

Otros Comités de Apoyo:

Se tienen otros comités en los cuales se revisan, analizan y monitorean riesgos como los siguientes:

- **Comité de Activos y Pasivos (ALCO):** es el vehículo primario para alcanzar los objetivos de la gestión de activos y pasivos de la entidad encargado de proveer direcciones estratégicas y asegurar el seguimiento táctico para crear una estructura del balance que permita alcanzar los objetivos de desempeño de la entidad dentro de los parámetros de riesgo explícitamente establecidos.
- **Comité de Riesgo Operativo:** encargado de supervisar la gestión del riesgo operacional y el control de todos los negocios. Esto abarcará todos los productos, actividades, procesos y sistemas.
- **Comité de Sensibilización o Stress:** encargado de velar porque la entidad incorpore dentro de su proceso de planeamiento y administración de capital criterios de pruebas de tensión y análisis de escenarios.
- **Comité de Productos:** responsable de establecer un proceso de Debida Diligencia para los productos nuevos y para los cambios importantes a los productos existentes.

Auditoría Interna:

La Auditoría Interna efectúa revisiones sobre los diferentes procesos y productos de la Organización, incluyendo la evaluación del proceso de administración integral de riesgos el cual es revisado por la Auditoría Interna de manera anual.

C. 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. Adicionalmente, se tienen los planes de contingencia para los riesgos de crédito y mercados, liquidez y fondeo, continuidad.

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 Fondeo
	Indicadores de Riesgo de Liquidez Internos
Conglomerado o Grupo Financiero	Política y Metodología para la Aplicación de Pruebas de tensión de liquidez
	Procedimiento para elaborar el Índice de Suficiencia de Capital.
	Manual Corporativo de Información Gerencial (MI)
Operacional	Plan Contingencia de Liquidez
	Manual de Riesgo Operativo
Cumplimiento (Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo)	Manual de Metodología ERC, "Evaluación de Riesgos y Controles"
	Manual de Cumplimiento para la Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo en Grupo Davivienda Costa Rica
	Manual de Cumplimiento Normativo
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
	Política y procedimiento para administrar y evaluar 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

D. 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 venido acatando con lo dispuesto en el Acuerdo SUGEF 18-16 Reglamento para la Gestión de Riesgo Operativo y estableciendo planes de acción a los cuales se les da seguimiento.
- ✓ A nivel de la información enviada por el Sistema de Captura, Verificación y Carga de Datos (SICVECA), se han realizado validaciones a la información enviada y se han identificado mejoras en los sistemas para capturar la información que se envía.
- ✓ Actualmente se está en proceso de implementación de dos herramientas de gestión de riesgos: una herramienta para gestionar el riesgo operativo y otra para el riesgo de crédito.
- ✓ Implementación de soluciones para que los clientes puedan navegar en los sitios de banca en línea, aplicación transaccional y aplicación Sinpe Móvil con mayor seguridad.

E. Metodologías para la medición y evaluación de riesgos

E.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).

E.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.

E.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.

E.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.

E.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.

E.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.

E.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.

En relación con el Riesgo de Cumplimiento Normativo se cuenta con una metodología de Gestión de Marco Regulatorio, que consiste en una matriz integral de la normativa aplicable, la cual permite el conocimiento, así como la certificación de cumplimiento o en su defecto la implementación de planes acción para cerrar las brechas y cumplir cada normativa aplicable en las áreas de la Corporación. La matriz debe contener referencia a todas las normas que impliquen un riesgo de incumplimiento relevante y se actualiza según sea necesario con la emisión de nueva normativa por parte de reguladores.

Se asigna 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 identifican las obligaciones derivadas de dichas normas así como los riesgos más importantes y en razón de éstos, en conjunto con el área involucrada, se da seguimiento a los planes de acción y remediación que se establezcan para cumplirlos. De igual forma, se solicita a cada área certificar su conocimiento y cumplimiento de las novedades normativas relevantes.

Mensualmente el Departamento de Cumplimiento emite un informe normativo a la Junta Directiva, mediante el cual se informa a dicho órgano sobre las normas de mayor impacto en la organización, de igual forma, se presenta esta actualización al Comité de Cumplimiento en forma trimestral.

E.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.

E.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.

La medición de este tipo de riesgo se efectúa conforme con lo establecido en la Metodología de Riesgos para Tecnologías de Información y en la Metodología de la Evaluación de Riesgos y Controles (ERC) utilizada por todas las áreas de la Organización.

Con relación a la primera metodología mencionada, ésta se desarrolla desde una óptica de Tecnología de Información orientada hacia los procesos establecidos en el Marco de Gestión y Control de Tecnología, el cual está alineado y en concordancia con los procesos establecidos en el Anexo 1 de los Lineamientos Generales del Reglamento de Gestión de la Tecnología de Información (Acuerdo SUGEF 14-17 Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información).

En específico lo que se busca es llevar a cabo una evaluación de cada uno de esos procesos del Marco de Gestión y Control de TI 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 la siguiente imagen:



E.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.

F. Acciones de mitigación y control implementadas

- ✓ Se tiene 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 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 han estado migrando las tarjetas a la tecnología chip sin contacto (al 31 de diciembre de 2017 se tiene avance del 68% 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 políticas y procedimientos para la gestión del riesgo de Cumplimiento, que vela por el acatamiento de las normativas y leyes que regulan los distintos riesgos.
- ✓ Se incluyeron nuevos indicadores de control de riesgo de legitimación de capitales que permite monitorear: 1- desviaciones en la distribución general de las transacciones realizadas por los clientes en los diferentes segmentos, 2- desviaciones en la transaccionalidad por segmento para transacciones en efectivo, transacciones en cheques del exterior enviados y recibidos y 3- transaccionalidad de acuerdo a la forma de pago: SINPE, efectivo, cheques locales, transferencias internacionales y cheques del extranjero, etc.
- ✓ Se cuenta con 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 y Fondeo 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.
- ✓ Se realizan pruebas retrospectivas, ejercicios prospectivos, análisis de las exposiciones a los riesgos y pruebas de estrés o sensibilidad, en los riesgos que se puedan aplicar.
- ✓ Se mantienen procedimientos de control necesarios para las fases de análisis, diseño, construcción, pruebas y el despliegue de los desarrollos de Tecnología de Información, mediante la aplicación de la Metodología de Desarrollo de Sistemas, la cual está alineada con la Metodología de Proyectos organizacional.
- ✓ Se cuenta con el Plan de Continuidad de Tecnología de Información y el Análisis de Impacto Tecnológico, el cual especifica el procedimiento a seguir en caso de que se materialice alguna situación que afecte la disponibilidad de la infraestructura tecnológica parcial o total que soporta los servicios y procesos críticos de negocio en caso de un desastre o evento inesperado.

G. Logros obtenidos

- ✓ Implementación de modelos estadísticos para estimar el comportamiento de la mora por productos, brindando herramientas para ajustar la dirección de las políticas de crédito y estrategias comerciales.
- ✓ Se ha continuado con la elaboración de ejercicios de sensibilización de la cartera de crédito; uno estresando el tipo de cambio 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.
- ✓ Se fortaleció la metodología para establecer el apetito de riesgo de la entidad, incorporando mejores prácticas en materia de riesgo.
- ✓ Se implementó una nueva página web, con un conjunto de soluciones para que los clientes puedan navegar con mayor seguridad al realizar sus transacciones.
- ✓ A nivel de Tecnología se implementó el Marco de Trabajo COBIT, el cual permite cumplir con el Acuerdo SUGEF 14-17 Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información y se han obtenido mejoras importantes en la gestión de los procesos de Tecnología. Tal es el caso de los procesos de gestión de cambios y configuración que han permitido disminuir la cantidad de incidentes relevantes y pérdidas operativas.

H. Conclusión

Banco Davivienda (Costa Rica) S.A., continúa 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 y atendiendo las exigencias del Regulador.