

## INFORME ANUAL SOBRE LA GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS EN FINANCIERA CREDIQ DEL 2021

### I. INTRODUCCIÓN

A continuación, se presenta de manera resumida los aspectos fundamentales de la gestión y control de Riesgos en Financiera CrediQ durante el 2021, lo cual le ha permitido mantener un perfil de riesgo estable en un entorno económico, social y regulatorio en constante cambio.

### II. FUNDAMENTOS DE LA GESTION INTEGRAL DE RIESGOS

La gestión integral de riesgos en Financiera CrediQ es un proceso que incluye la definición de políticas, procedimientos, reglamentos, metodologías y actividades cuyo propósito es lograr que el personal de la Financiera cuente con los lineamientos necesarios para hacer frente a los diversos riesgos a los que se expone en sus operaciones, en ese sentido, se cuenta con herramientas de gestión, que permiten estimar la exposición de riesgo global de la institución.

De manera general la base para realizar el proceso de Gestión de Riesgos se fundamentó en:

- a. El involucramiento de la Junta Directiva, Comité de Riesgos, Gerencia General y Coordinadores de Riesgo.



- b. Cumplimiento de las normativas vigentes y mejores prácticas de la gestión de Riesgo.
- c. Capacitación de personal con el propósito de fortalecer la cultura de gestión de riesgos en las diferentes áreas de la institución.
- d. Monitoreo continuo a procesos clave.
- e. Implementación de políticas y procedimientos de riesgo combinado con una gestión de riesgo proactiva, para asegurar que el perfil se mantenga dentro de los límites establecidos por la Junta Directiva.

A pesar de las complicaciones derivadas por COVID 19 y el paso de las tormentas tropicales ETA e IOTA por el país, la Financiera ha continuado con la estrategia de gestión y control de riesgos y durante el 2021 se ha logrado:

- a. Evaluar de forma mensual el perfil de riesgos financieros, en base a los límites autorizados por la Junta Directiva.
- b. Cumplir con el plan de capacitación sobre gestión de riesgos.
- c. Seguimiento oportuno de eventos de riesgo permitiendo identificar oportunidades de mejora en los procesos, sistemas y formación de capital humano.
- d. Revisión estadística de seguimiento a proceso y el estado de eventos de riesgo de áreas clave para el logro de los objetivos estratégicos.
- e. Gestión y aprobación de documentos relacionados a procesos clave de la Financiera.

- f. Evaluación y monitoreo de vulnerabilidades del sistema.
- g. Evaluación y seguimiento de la cartera crediticia (grandes y pequeños deudores comerciales) en base a lo descrito en el manual de gestión de riesgo crediticio.
- h. Análisis de nuevos riesgos a iniciativas estratégicas desarrolladas.
- i. Continuar con el fortalecimiento del Gobierno Corporativo, cumpliendo con elementos como los siguientes: definición y revisión de plan estratégico, documentación de los manuales de procedimientos, desarrollo de comités de apoyo, monitoreo de los distintos riesgos a los que se expone la Financiera, así como, las operaciones relacionadas y grupos económicos, código de ética, mismo que es socializado entre los colaboradores, estructura organizacional adecuada al tamaño de la institución que incluye las Áreas de Control Interno, entre otras.

### III. GESTION POR TIPO DE RIESGO

#### 1. Riesgos Financieros (Crédito, mercado y liquidez)

Se han establecido y cumplido con los límites de exposición en las diferentes metodologías de gestión de riesgo, mismos que son monitoreados de forma periódica para determinar si se encuentran dentro del apetito de riesgo establecido por la administración. Durante el año 2021, el nivel de riesgo se mantuvo dentro de los límites establecidos.

Algunos de los indicadores a los que se les da seguimiento constante son:

- a. En riesgo de crédito: cobertura de créditos vencidos, créditos otorgados a no generadores de

divisas, grupos económicos, partes relacionadas, 20 mayores deudores, actividad económica, deudor importante, entre otros.

- b. En riesgo de mercado: tasas de interés, factor de cambio, margen financiero, calce de moneda extranjera, revisión de entorno macro financiero y económico.
- c. En riesgo de liquidez: concentración depositaria de los 25 y 50 mayores depositantes, concentración depositaria por cliente, obligaciones bancarias y la disponibilidad de fondos, encaje legal, volatilidad de los depósitos, adecuación de capital, indicador de liquidez y RCL.

#### 2. Riesgo Operativo

Financiera CrediQ ha establecido un marco para la gestión del riesgo operativo que comprende políticas, prácticas, procedimientos y la estructura con la que cuenta la entidad para su adecuada gestión. En este marco se definen, entre otros aspectos, los procedimientos que utilizará riesgo operativo para evaluar la vulnerabilidad de la Financiera ante la ocurrencia de eventos de pérdida, comprender su perfil de riesgo operativo y adoptar las medidas correctivas y preventivas que sean pertinentes. Debido a que la efectiva gestión de este riesgo contribuye a prevenir futuras pérdidas derivadas de eventos operativos, CrediQ no sólo gestiona el riesgo operativo inherente a productos, actividades, procesos y sistemas vigentes, sino también el correspondiente a nuevos productos, proyectos, inicio de actividades, puesta en marcha de procesos o

sistemas en forma previa a su lanzamiento o implementación. Cada uno de los colaboradores de la Financiera, se encuentra alineado a la política de gestión del riesgo operativo, además de haber sido capacitados en este tipo de riesgo durante el año 2021.

El proceso de gestión de riesgo operativo definido en la Financiera mantiene las siguientes etapas:

- a. Identificación y evaluación de riesgos utilizando herramientas como ser: la matriz de evaluación de variables de riesgo operativo, base de eventos de riesgos y el uso de indicadores de gestión.
- b. Seguimiento: CrediQ cuenta con un proceso de seguimiento eficaz que ayuda a la rápida detección y corrección de las posibles deficiencias en sus políticas y procesos de gestión del riesgo operativo.
- c. Control y mitigación: CrediQ establece procesos de control eficientes para asegurar el cumplimiento de las políticas, procedimiento y otros vinculantes; con el fin de asegurar la continuidad del negocio.

El Riesgo Operativo es gestionado por la Jefatura de Riesgos, la cual reporta en línea directa al Gerente General. A continuación, se enumeran sus principales funciones:

- a. Elaboración de informes bimestrales para presentar al Comité de Riesgos. A su vez, gestiona los requerimientos regulatorios relacionados con la gestión del riesgo operativo.

- d. Otras actividades desarrolladas para el fortalecimiento de la cultura de prevención de riesgos.

### **3. Riesgo de reputación**

Es toda acción, evento o situación que podría impactar negativa o positivamente en la reputación de la Financiera. Durante 2021 se brindó el seguimiento oportuno a todos los reclamos interpuestos por los clientes a través de la Dirección de Protección al Usuario Financiero de la CNBS. Además, se notificó al Comité de Riesgos todos aquellos eventos relevantes que han tenido un impacto en la operatividad de la Financiera. Adicionalmente, se realizó monitoreo mensual del NPS (herramienta que mide la lealtad del cliente) y a los comentarios realizados por los clientes en el libro de quejas y redes sociales.

### **4. Riesgo Legal**

Para gestionar el riesgo legal, se realizaron las siguientes actividades: seguimiento y monitoreo de eventos relacionados con la formalización de operaciones, estado de los litigios, revisión de contratos, revisión de inscripción de garantías, entre otros.

### **5. Riesgo Tecnológico**

En la gestión de este riesgo se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- a. Certificación de roles y accesos de los Usuarios. Adicionalmente, se implementó la matriz de acceso para los roles que se definieron para cada usuario.

- b. Análisis de vulnerabilidades identificadas de los equipos de CrediQ.
- c. Gestión de accesos (altas y bajas).
- d. Capacitación al personal de la Financiera, sobre políticas de seguridad de la información.
- e. Seguimiento oportuno de los eventos reportados que podrían materializar en un riesgo tecnológico. A su vez, se presentó el tratamiento realizado para la mitigación de estos riesgos.

#### **6. Riesgo Estratégico**

Los recursos necesarios para llevar a cabo las estrategias de negocios son evaluados en relación con el impacto de los cambios económicos, tecnológicos, competitivos y regulatorios. Durante el 2021 se hizo evaluación y seguimiento trimestral a los objetivos estratégicos, identificando los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, mismos que fueron comunicados de manera oportuna al Comité de Riesgos y al Comité de Gobierno Corporativo.

La Unidad de Riesgos vela por evaluar y controlar eventos que puedan impedir a las Unidades de Negocio cumplir con las metas establecidas, esto a través del seguimiento de los mismos ya sean tanto internos, como externos, a fin de recopilar la información necesaria para la toma de decisiones orientadas a alcanzar los objetivos estratégicos propuestos, haciendo partícipes de los mismos a los dueños de procesos y a los que realizan la operación.

#### **7. Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo**

La Unidad de Cumplimiento es la responsable de gestionar este riesgo y compartir con las unidades de negocio las actividades requeridas para la mitigación de posibles eventos. Durante 2021, de forma diligente la Unidad de Cumplimiento asesoró a la alta dirección en esta materia y promovió una cultura de prevención de este riesgo, todo ello en el marco de un programa anual cuya finalidad es evaluar periódicamente la efectividad de los controles para prevenir el riesgo de lavado de activos y financiamiento al terrorismo.