

INFORME ANUAL DE RIESGOS

Al 31 de diciembre de 2019



Banco Hipotecario de la Vivienda

Viviendas que construyen esperanzas

Contenido

Resumen ejecutivo.....	1
A. Introducción	2
B. Principios y principales políticas sobre la gestión de riesgos.....	3
1. <i>Etapas del proceso de administración integral de riesgos</i>	4
2. <i>Políticas de riesgos</i>	6
C. Modelo de control y gestión de riesgos	7
1. <i>Estructura Organizacional</i>	7
a. Comité de Riesgos	8
b. Unidad de Riesgos	9
c. Líneas de defensa	9
2. <i>Proceso de control</i>	10
3. <i>Herramientas de gestión</i>	11
4. <i>Cultura de riesgos</i>	12
D. Riesgos relevantes objeto de gestión en el Banco	13
E. Metodologías para la medición y evaluación de los riesgos relevantes	15
F. Perfil de riesgos	16
G. Acciones de mitigación y controles implementados.....	19
H. Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión de los riesgos relevantes.....	20
I. Logros obtenidos	22
J. Retos de la gestión de riesgos	22

Resumen ejecutivo

El año 2019 se caracterizó por la continuidad en la ejecución de las bases que soportan el proceso de gestión de riesgos del BANHVI, con una orientación prioritaria hacia el fortalecimiento de la cultura de riesgo institucional y el mantenimiento de la estructura documental que soporta el proceso, lo que incluye políticas, procedimientos, metodologías y herramientas.

Lo anterior permitió una mayor interiorización, desde el máximo nivel jerárquico de la organización y a través de la toda la organización, de las responsabilidades asumidas en la gestión de riesgos, y el valor que aporta su implementación en la mejora de la forma en que se realizan las funciones y se toman decisiones.

Se ha consolidado un esquema de control a través de revisiones y evaluaciones de auditores independientes, tanto en los aspectos generales como en los específicos, lo que ha derivado en la definición de un conjunto de acciones orientadas a atender las oportunidades de mejora detectadas, las cuales son gestionadas a través de planificaciones específicas, procurando su oportuna implementación. Esto permite implementar mejores prácticas adaptadas a la naturaleza de este Banco.

A pesar de ello, se mantienen brechas por atender, principalmente en cuanto al involucramiento y participación de los colaboradores en el proceso, la profundización de análisis de riesgos de alto nivel, particularmente el estratégico; las capacidades institucionales de generación de información para una oportuna gestión de riesgos, así como los niveles de cumplimiento de sanas prácticas de Gobierno Corporativo, de requerimientos y de cumplimiento definidos en la regulación prudencial, asociados a la gestión de riesgos.

Se mantiene un compromiso institucional a la mejora continua del proceso de gestión de riesgos, que permita su adaptación a los cambios del entorno y a las condiciones de operación diaria.

A. Introducción

El Banco Hipotecario de la Vivienda (en adelante BANHVI) es una entidad creada mediante la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda No. 7052, como una entidad de Derecho Público, de carácter no estatal, con personalidad jurídica, con patrimonio propio y autonomía administrativa, y es el ente rector del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda. Fue constituida con recursos de capital y de reservas para realizar una función de banca de segundo piso y de administración del Fondo de Subsidio para Vivienda.

Por realizar operaciones de intermediación financiera está bajo la supervisión de la Superintendencia General de Entidades Financieras y al administrar recursos públicos es fiscalizada por la Contraloría General de la República.

Las funciones principales de este Banco se orientan a:

- La administración del Fondo de Subsidio para la Vivienda (FOSUVI), por medio de lo cual se canalizan, en forma de donaciones, recursos financieros dirigidos a dotar de vivienda digna al sector de la población con menores ingresos familiares.
- La canalización de recursos financieros del Fondo Nacional para la Vivienda (FONAVI) a las entidades autorizadas del Sistema Financiero Nacional para el financiamiento de soluciones habitacionales de la clase media.

La administración de esos fondos genera los principales ingresos para el sostenimiento operativo del BANHVI.

El BANHVI desempeña una función social en conjunto con las entidades autorizadas, las cuales constituyen aliados estratégicos en el cumplimiento de los propósitos fijados al Sistema Financiero Nacional para la Vivienda.

Las características propias de operación del BANHVI convierten el modelo de gestión de esta entidad en uno particular, por lo que, con el fin de gestionar los diversos riesgos propios de su naturaleza, se ha establecido un proceso de administración integral de riesgos, en mejora continua, orientado a detectar y controlar los eventos que puedan impactar sus resultados y el patrimonio.

Para tal efecto, se cuenta con políticas y procedimientos de riesgos formalmente establecidos y aprobados, metodologías de valoración de riesgos específicos, un modelo de proyección de variables según comportamientos históricos, límites por tipo de riesgos, indicadores para el monitoreo de exposiciones, un esquema formalizado de responsabilidades, seguimiento y control continuo de variables, así como una estructura de control institucionalizada la cual permite el monitoreo permanente de los riesgos que han sido definidos como relevantes para la operación de esta entidad.

Mantener una gestión de riesgos activa, adecuada a los cambios del entorno y a las condiciones de operación, e integrada de manera natural a los procesos que se ejecutan, es una labor permanente en el BANHVI.

B. Principios y principales políticas sobre la gestión de riesgos

La operación del BANHVI está determinada por una serie de condiciones, entre las que interesa resaltar:

- Los objetivos y forma de operación están determinados en la Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda (No. 7052), los cuales se orientan principalmente a la atención de la necesidad social de vivienda del país.
- El marco legal base se complementa con otras regulaciones, normativas, reglamentos, decretos y similares que agregan complejidad y límites específicos de operación.
- Se administran mayoritariamente recursos públicos, y en menor medida recursos de terceros, éstos últimos para llevar a cabo la intermediación financiera.
- Las operaciones y negocios se realizan a través de intermediarios financieros autorizados y no con el público en general.
- Por la naturaleza del Banco, se opera con altos niveles de concentración, tanto en la operación financiera como en el otorgamiento del subsidio habitacional.

Basado en lo anterior, el Banco ha definido su apetito de riesgo justificado en el hecho de que se realizan operaciones de banco de segundo piso con recursos públicos o de terceros a través de procesos con características y naturalezas particulares; no se asumen niveles de exposición más allá de los autorizados, y se mantiene una orientación a la salvaguarda estricta de los recursos que se administran y al cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable.

El esquema general para la gestión de riesgos se documenta en el Manual de Administración Integral de Riesgos¹, documento en el que se establecen como objetivos centrales de la gestión de riesgos los siguientes:

- Promover la generación continua de valor en las operaciones que ejecuta el Banco.
- Promover la conciencia institucional de mantener un proceso permanente de evaluación y revisión de riesgos, como un elemento necesario en la ejecución de las actividades de la entidad.

¹ Documento aprobado por la Junta Directiva mediante acuerdo No. 3 de la sesión 67-2019 celebrada el 29 de agosto de 2019.



- Administrar las fuentes conocidas y valoradas de pérdidas económicas y no cuantificables que atenten contra el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Definir y mantener un esquema de monitoreo continuo de las operaciones de la entidad, garantizando que éstas se realizan dentro del apetito de riesgos institucional.
- Coadyuvar al mantenimiento de la gestión interna alineada al marco normativo aplicable al Banco.

El marco de gestión de riesgos se somete a un proceso de revisión y aprobación por parte del Comité de Riesgos y de la Junta Directiva, y a través de la Unidad de Riesgos se monitorea el cumplimiento de las disposiciones emitidas en esa materia por el Órgano de Dirección.

La revisión permanente de las exposiciones al riesgo se lleva a cabo mediante un seguimiento continuo de los indicadores de riesgos en función de los límites establecidos, internos y regulatorios, logrando con ello controlarlos según el apetito declarado, y proveer y ejecutar las acciones de corrección y mitigación que correspondan.

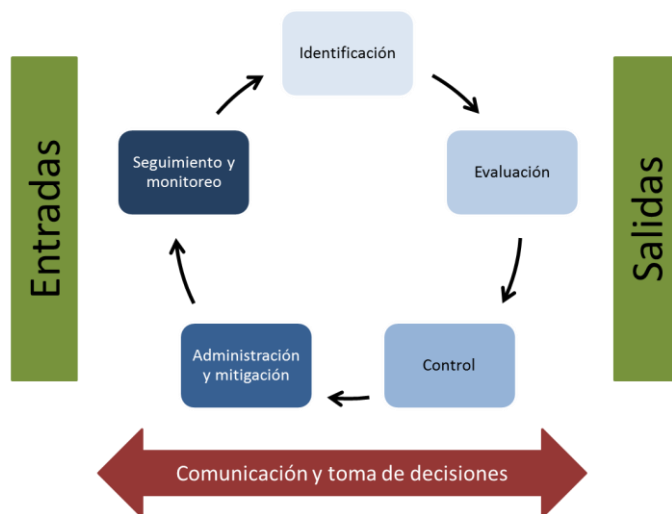
Asimismo, se realizan proyecciones de las exposiciones, a través de la realización de escenarios tanto en situaciones normales como en entornos que incluyen supuestos de estrés, procurando mantener un perfil de riesgos deseable en cada periodo.

1. Etapas del proceso de administración integral de riesgos

El BANHVI trabaja continuamente en fortalecer la gestión de todos los riesgos y proteger el presente a través de un entorno de control sólido. En esa línea ha establecido el proceso de gestión de riesgos para determinar el origen de los puntos de exposición, la determinación de las estrategias de gestión para la contención de las posibilidades de pérdida y la comunicación de información relevante para la toma de decisiones oportunas.

Este proceso se describe a continuación:

Figura No. 1
Proceso de gestión de riesgos



- *Identificación de riesgos:* esta etapa consiste en la detección de eventos o incidentes que podrían o puedan generar un cambio en el cumplimiento de los objetivos institucionales, y consecuentemente de los niveles de exposición de riesgos. Involucra la comprensión y documentación de los eventos o incidentes, en lo que participan las todas las áreas de la entidad.
- *Evaluación de riesgos:* esta fase involucra la medición, proyección, sensibilización y simulación (mediante la creación de escenarios de riesgos), de los efectos de la materialización de los eventos o incidentes identificados. Incluye el diseño, desarrollo e implementación de las políticas y metodologías correspondientes.
- *Control de riesgos:* abarca todas aquellas actividades ejecutadas con el fin de mantener registros y evidencia documental física y electrónica sobre los análisis de riesgos que se llevan a cabo, así como para inventariar y calificar las acciones vigentes de contención de riesgos, para posteriormente utilizarla en los procesos de monitoreo y seguimiento de tendencias y comportamientos históricos.
- *Administración y mitigación de riesgos:* corresponde a la definición, planificación e implementación de las acciones tendientes a mantener o mitigar los niveles de exposición a los diferentes riesgos.
- *Seguimiento y monitoreo de los riesgos:* esta etapa es de verificación del cumplimiento de los límites, políticas, metodologías, directrices y normativa que regula la materia de riesgos, procurando con ello mantener las operaciones dentro de los rangos de

tolerancia establecidos y promoviendo una sana gestión de los riesgos a nivel institucional. Las desviaciones respecto a los parámetros establecidos se comunican y atienden en esta fase. Además, se ejecuta la revisión de los riesgos para evaluar su evolución y comportamiento a través del tiempo.

- *Comunicación de riesgos y toma de decisiones:* actividad transversal a todo el proceso de administración de riesgos que consiste en la definición y ejecución de los esquemas institucionales para el flujo de información, los cuales presentan características de periodicidad, responsables y contenido. En esta etapa se identifican los vínculos entre los diferentes actores del proceso para el adecuado y oportuno suministro de datos, definición de las estrategias de gestión de riesgos y asignación de responsabilidades.

2. Políticas de riesgos

El BANHVI cuenta con políticas formalmente documentadas y aprobadas por la Junta Directiva, en las cuales se documentan los lineamientos que regulan la operación, funciones y responsabilidades en lo que respecta a la gestión de riesgos.

En las políticas de gestión de riesgos se regulan: a. *aspectos generales* que refieren principalmente al flujo de información que se ha establecido institucionalmente para la generación, análisis y conocimiento de los resultados de la gestión de riesgos; b. *gestión de riesgos financieros* considerando aspectos tales como disposiciones por tipo de riesgo, periodos de revisión, información de referencia a utilizar, los mecanismos de mitigación y comunicación, el tratamiento de los riesgos sobre nuevas iniciativas operativas o financieras, así como la asignación de responsabilidades; y c. *gestión de riesgos no financieros* definiendo disposiciones para la medición de la eficacia y eficiencia de la gestión de ese tipo de riesgo, los parámetros aplicables para el registro de eventos de pérdida, el tratamiento de las medidas de mitigación de riesgos y el régimen de responsabilidades aplicable.

En complemento a lo anterior se mantienen vigentes políticas adicionales relacionadas con la gestión de riesgo de crédito, gestión de riesgos de tecnologías de información, gestión del riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, prácticas para el manejo del portafolio de inversiones, y gestión del conflicto de intereses.

A través de los procedimientos institucionalmente establecidos y formalizados, cada área administrativa establece los puntos de control sobre las funciones que les competen, ello con el propósito de cumplir las políticas establecidas y de implementar esquemas adecuados de gestión que minimicen la exposición a cualquiera de los riesgos relevantes.

Estos procedimientos son adecuados al entorno y al apetito de riesgos de la entidad, según las disposiciones de los *Lineamientos para el control y la elaboración de documentos de los Sistemas de Gestión del BANHVI*.

El proyecto de Implementación de Gestión basada en Procesos, cuyo propósito fue la revisión de las políticas y procedimientos, incluidas las relacionadas con el proceso de gestión de riesgos, fue finalizado a finales del 2019. Esto permite disponer de un esquema estructurado y formalizado para facilitar la implementación y comprensión del proceso de gestión de riesgos, según la responsabilidad de cada puesto de trabajo.

C. Modelo de control y gestión de riesgos

El modelo de gestión y control de riesgos asegura el mantenimiento del perfil de riesgo dentro de los niveles de tolerancia fijados. De igual manera, incorpora la adopción de medidas de control y de mitigación necesarias para mantener los niveles de riesgo de conformidad con los objetivos definidos y permite una mejora continua mediante la retroalimentación sobre definición de los riesgos y sus límites.

A continuación, se detallan los elementos que permiten una adecuada gestión y control de los riesgos relevantes derivados de la actividad en el BANHVI.

1. Estructura Organizacional

El Banco cuenta con una estructura organizacional para la gestión de riesgos claramente identificada, para cuyos integrantes se delimitan las obligaciones, funciones y responsabilidades en el *Reglamento sobre administración de riesgos*, integrado al Código de Gobierno Corporativo. Esta estructura está conformada por las siguientes instancias internas:

- Junta Directiva
- Comité de Riesgos
- Administración Superior
- Unidad de Riesgos
- Dependencias operativas

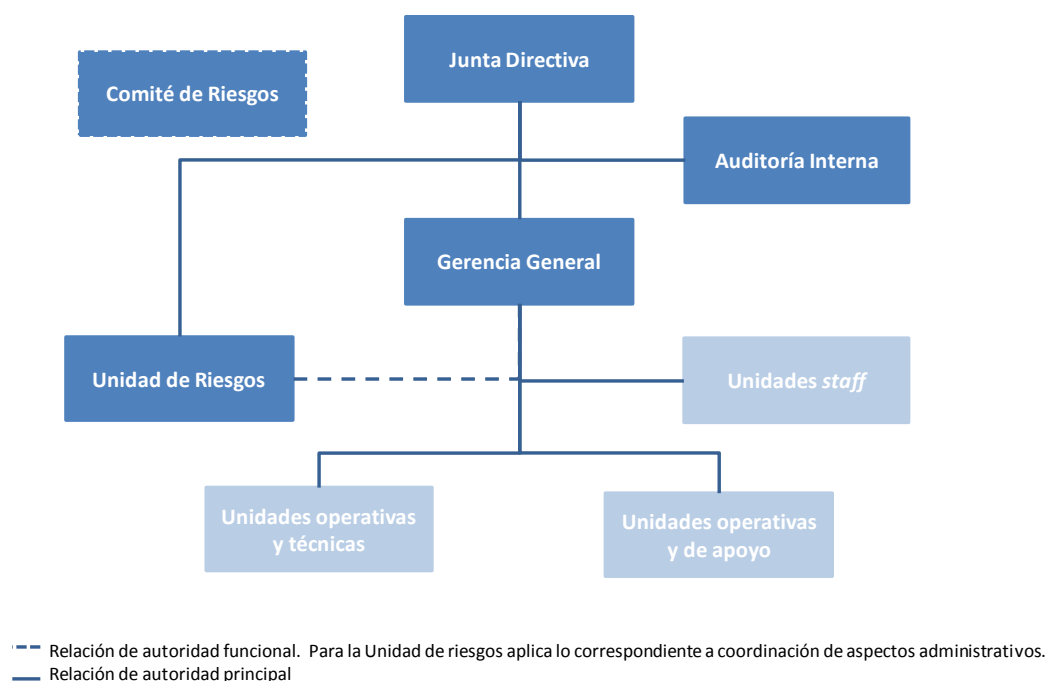
Cabe resaltar que además se cuenta con una Oficialía de Cumplimiento, la cual se constituye en una unidad de apoyo responsable de vigilar el cumplimiento de los programas y procedimientos internos en materia de legitimación de capitales, así como la ejecución del programa de cumplimiento interno según las disposiciones de la Ley 8204; la función del Gestor de Riesgos de TI, a cargo de la aplicación integral y adecuada del proceso

de identificación, transferencia, mitigación o aceptación de los riesgos asociados a las Tecnologías de Información.

Asimismo, la Junta Directiva dio la instrucción para la creación de una estructura interna para la atención específica del cumplimiento normativo de la entidad, con lo cual se fortalecerá la segunda línea de defensa en gestión de riesgos del Banco.

Es importante resaltar que la Auditoría Interna, como órgano independiente a la administración activa, se integra también como un actor fundamental dentro de la estructura organizacional para la gestión de riesgos.

Figura No. 2
Principales órganos jerárquicos y funcionales para la operación del proceso de gestión de riesgos en el BANHVI



a. Comité de Riesgos

La definición y aprobación del marco de gestión de riesgos del Banco, es potestad de la Junta Directiva; no obstante, ese Órgano Director se apoya en comités para realizar funciones de definición, supervisión, seguimiento y control.

En el BANHVI se tiene constituido formalmente un Comité de Riesgos, como parte de la estructura de Gobierno Corporativo, el cual está integrado por dos directores de la Junta Directiva, uno de los cuales preside el Comité; un representante de la Administración Superior, el titular de la Unidad de Riesgos y un miembro externo de la entidad; todos con derecho a voz y voto. Este órgano se reúne de manera ordinaria una vez al mes y extraordinariamente cuando así es requerido.

El funcionamiento del Comité de Riesgos está regulado por su reglamento interno, el cual es revisado al menos una vez al año, considerando las disposiciones específicas que sobre sus responsabilidad y funciones se establecen en la regulación prudencial emitida por la SUGEF.

La Junta Directiva ha dispuesto la conformación de otros comités de apoyo, los cuales coadyuvan al proceso de administración de gestión de riesgos desde el ámbito de sus competencias. Estos son: Comité de Auditoría, Comité de Tecnologías de Información, Comité de Inversiones, Comité de Cumplimiento, Comité de Crédito y Comité de Planeamiento Estratégico.

b. Unidad de Riesgos

La Unidad de Riesgos opera formalmente como área técnica, de asesoría y apoyo en materia de gestión de riesgo a toda la organización. Está integrada por funcionarios con un perfil profesional y académico adecuado a la función que desempeñan, que se mantiene en permanente actualización y especialización. Para tales efectos se ejecuta anualmente un programa de capacitación.

Esta Unidad es independiente de las áreas de negocio y de la Auditoría Interna, y reporta funcionalmente al Comité de Riesgos, manteniendo una dependencia jerárquica administrativa a la Gerencia General.

Las actividades y funciones de la Unidad de Riesgos se planifican anualmente, estableciendo prioridades de focalización de esfuerzos para la gestión de riesgos financieros, riesgos no financieros y la gestión administrativa propia del área.

c. Líneas de defensa

Las líneas de defensa se mantienen documentadas en el Manual de Administración Integral de Riesgos, lo cual se complementa con la descripción de puestos, reglamentos internos, y las políticas y procedimientos mediante los cuales se formaliza la delimitación de funciones en la gestión de riesgos en cada nivel.

La Unidad de Riesgos, las Oficinas de Cumplimiento y la Auditoría Interna cuentan con el nivel de separación e independencia suficiente entre sí y respecto de las áreas a las que apoyan o controlan, y tienen acceso a la Junta Directiva, sea a través de los comités apoyo a los que reportan o de manera directa.

2. Proceso de control

El esquema de gestión de riesgos implementado en el BANHVI se somete periódicamente a evaluaciones integrales de auditoría interna y anualmente se realiza un proceso de auditoría externa, el cual es encomendado por la Junta Directiva a un despacho autorizado independiente, seleccionado siguiendo un proceso transparente de contratación administrativa.

El estudio del proceso de administración integral de riesgos en el 2019 estuvo a cargo del despacho de auditoría KPMG y los resultados de la evaluación fueron discutidos por el Órgano Director y comunicados a la Superintendencia General de Entidades Financieras, en cumplimiento del artículo 18 del *Acuerdo SUGEF 2-10 Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos*.

Los estudios de auditoría externa son aplicados también, de manera específica, a:

- Las labores relacionadas con el cumplimiento de la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, No. 8204, y reglamentos conexas
- Los controles generales de la gestión de tecnologías de información con la finalidad de medir el grado de riesgo de la información en lo que respecta a los atributos de seguridad, integridad, efectividad, eficiencia, confidencialidad, confiabilidad, disponibilidad, y continuidad de los servicios de TI.
- El cumplimiento de la normativa de la Superintendencia General de Entidades Financieras respecto a Reglamento sobre Idoneidad de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta Gerencia de las Entidades Financieras.
- La razonabilidad de la información financiera reportada por el Banco.
- La razonabilidad de la información financiera del Fondo de Subsidios para la Vivienda (FOSUVI) como mecanismo de control adicional sobre el manejo del fondo.
- El cumplimiento de la normativa de la Contraloría General de la República aplicable a la Liquidación Presupuestaria Anual.

Durante el periodo 2019 se llevó a cabo además la auditoría externa de TI sobre el marco de gestión de TI y su aplicación, de conformidad con las disposiciones del Acuerdo SUGEF 14-17 Reglamento general de gestión de la Tecnología de Información.

Para la atención de las recomendaciones señaladas en los estudios realizados, se formulan las acciones para su implementación, sobre los cuales periódicamente se realizan e informan los seguimientos, tanto a la Administración Superior, comités de apoyo y Junta Directiva.

3. Herramientas de gestión

Con sustento en la normativa prudencial vigente y a la implementación de prácticas dirigidas a un adecuado y oportuno control de las exposiciones a los principales riesgos asociados a las operaciones, se ha desarrollado una serie de procedimientos específicos para la medición y administración de esos riesgos, así como herramientas para agilizar su implementación. Se resaltan los siguientes:

Procedimientos

- *Plan de continuidad de Negocio:* define las responsabilidades y las actividades para la recuperación y restablecimiento de los procesos críticos del BANHVI ante la ocurrencia de un desastre o evento catastrófico que interrumpa parcial o totalmente por un tiempo determinado las operaciones de la entidad.
- *Plan de Continuidad de Servicios de Tecnologías de Información:* establece las estrategias orientadas a garantizar la continuidad en la prestación de los servicios de tecnologías de información ante alguna eventualidad que interrumpa las operaciones hacia los usuarios internos y externos de la entidad.
- *Plan de contingencias de liquidez:* documenta las estrategias y procedimientos para la atención de escenarios en los que se presenten limitaciones de liquidez para la atención de las obligaciones financieras. Establece una serie de indicadores de alerta temprana orientados a anticipar una contingencia de liquidez.
- *Lineamientos Generales de Inversión del Banco Hipotecario de la Vivienda:* incorporan aspectos para la administración del portafolio de inversiones.
- *Manual de Cumplimiento a la Ley 8204:* El BANVHI dispone de un Manual de Cumplimiento a la Ley 8204 el cual es actualizado anualmente y aprobado por la Junta Directiva. En este documento se agrupan las políticas, procedimientos, lineamientos y se definen las responsabilidades y funciones de la estructura del sistema de la prevención de la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo. En el último proceso de actualización, se realizaron ajustes a políticas y

procedimientos, como parte del Proyecto Gestión por Procesos ejecutado a nivel institucional.

- *Plan de emergencias:* documenta los protocolos, procedimientos, equipos y normas de conducta a seguir en la prevención y control de emergencias, que permita coordinar esfuerzos evitando y minimizando pérdida de vidas humanas y daños a la propiedad en un caso real que se pueda enfrentar en el Banco Hipotecario de la Vivienda.

Herramientas

- Declaración del apetito de riesgo institucional.
- Análisis de escenarios de sensibilización y estrés.
- Sistema de administración de la información sobre el riesgo operativo *OpRisk*.
- Mesa de servicio de eventos de riesgo operativo.
- Sistema de Información Gerencial, que documenta y regula el flujo de información relevante, en términos de periodicidad, usuarios y relevancia.
- Autoevaluaciones de gestión y control interno aplicadas anualmente al proceso de gestión de riesgos del Banco.

4. Cultura de riesgos

Se presentó a la Junta Directiva el informe anual de cultura de riesgos, constituyendo este documento en un instrumento adicional que aporta información sobre los esfuerzos de formación de una cultura corporativa sólida.

Lo anterior como complemento al esquema institucionalizado de definición y ejecución anual de estrategias de capacitación, sensibilización y comunicación, dirigidas al fortalecimiento de la cultura de riesgos del BANHVI y a la concientización permanentemente a las unidades administrativas para que mantengan un ambiente apropiado para la gestión de riesgos y la administración de la información relacionada con ese proceso.

Asimismo, de manera específica, se ejecuta un programa de capacitación en materia gestión de riesgos y de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo. Una vez al año se evalúa la efectividad de las estrategias ejecutadas y los resultados son analizados por el

Comité de Riesgos o por el Comité de Cumplimiento, respectivamente, y se consideran para la retroalimentación de las estrategias.

Los esfuerzos ejecutados en los últimos años han promovido una maduración notable en la gestión de los riesgos financieros, lo cual se evidencia en una comprensión y atención de los niveles de exposición y tolerancia para cada uno de los riesgos inherentes a las operaciones que se realizan.

En lo que respecta a la gestión de los riesgos no financieros, los resultados de la aplicación de los mecanismos dispuestos para monitorear el desarrollo de la cultura de riesgos, evidenciaron que deben redoblar esfuerzos para crear en los involucrados y responsables de la gestión en cada unidad administrativa, la necesidad consciente del valor que agrega la gestión de riesgos a la toma de decisiones y consecuentemente en los resultados de la organización, teniéndose claro que en esa tarea es fundamental el rol de la Unidad de Riesgos y del Comité de Riesgos, así como la orientación y prioridad al proceso que sea definida desde la Gerencia General y la Junta Directiva.

Al respecto, se continuó con las gestiones para el fortalecimiento operativo de la Unidad de Riesgos.

D. Riesgos relevantes objeto de gestión en el Banco

De acuerdo con la naturaleza de las operaciones que ejecuta el BANHVI, se han definido como relevantes los siguientes riesgos, los cuales son evaluados, controlados y monitoreados de manera permanente:

- **Riesgo de Capital (solvencia):** se monitorea la capacidad de crecimiento económico de la entidad para hacer frente a las metas de crecimiento del negocio de intermediación financiera, manteniendo una cobertura suficiente de los riesgos propios a la naturaleza de operación de este Banco.
- **Riesgo de Crédito:** el enfoque de gestión se orienta a la concentración de las operaciones activas del Banco, con énfasis en el control de la calidad de los clientes vigentes.
- **Riesgo de Liquidez:** la gestión se enfoca en garantizar la capacidad financiera de la entidad para hacer frente a sus obligaciones con terceros, gestionando la concentración en la realización de las operaciones de intermediación, tanto en clientes como en plazos.

- **Riesgo de Ingresos:** se evalúa la capacidad financiera de la entidad para la continuidad operativa y el fortalecimiento requerido de la base de capital para realizar los negocios de intermediación financiera.
- **Riesgo de Tasa de Interés:** se gestionan los efectos de las variaciones en las tasas de interés del mercado que sirve de referente para la definición de las tasas de interés de las operaciones de intermediación que realiza el Banco, monitoreando los efectos sobre el valor patrimonial y la utilidad financiera.
- **Riesgo Operativo:** se monitorean las fuentes reales y potenciales de efectos económicos o cualitativos negativos, por deficiencias en procesos, personas, tecnologías de información o eventos externos, que pudieran afectar de manera adversa la eficiencia de las operaciones relevantes del Banco. Se consideran los riesgos específicos derivados de la administración del FOSUVI, aspectos administrativos, y de tecnologías de información.
- **Riesgo Reputacional:** se realizan seguimientos a los resultados de las evaluaciones o percepciones realizadas por grupos de interés sobre la gestión del Banco, enfatizando en aquellos que reflejen posiciones negativas y los resultados de las gestiones que sean definidas para la atención de esos eventos.
- **Riesgo Legal:** se orientan los esfuerzos a la determinación de los efectos económicos o cualitativos negativos, reales y potenciales, de procesos legales o judiciales en los que el BANHVI esté involucrado como consecuencia de acciones propias o de terceros vinculados con sus operaciones.
- **Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo:** se evalúa la potencialidad de exposición de las operaciones y de los recursos que se administra de ser utilizados en transacciones de ocultación y movilización de capitales de procedencia dudosa y otras actividades, encaminadas a legitimar capitales o a financiar actividades u organizaciones terroristas.
- **Riesgo de Cumplimiento:** se vigila que las operaciones del Banco se realicen dentro del marco legal permitido, atendiendo las oportunidades de mejora que sean identificadas y comunicadas como resultado de los procesos de control.
- **Riesgo estratégico:** se evalúan factores de riesgos endógenos y exógenos que pudieran afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

Los niveles de exposición para cada tipo de riesgo se realizan mediante evaluaciones en escenarios bajo condiciones normales y en estrés para definir las eventuales estrategias de reacción procurando la minimización de las posibles consecuencias.

E. Metodologías para la medición y evaluación de los riesgos relevantes

Con el fin de medir y administrar los riesgos relevantes asociados a la operatividad normal de la Institución, se ha implementado una serie de metodologías, entre las que se resaltan:

- *Metodología para establecer el perfil de riesgo de las entidades autorizadas deudoras del BANHVI:* cuyo propósito es establecer una calificación de riesgo a las entidades autorizadas en las cuales el Banco mantiene operaciones de crédito.
- *Metodología de análisis de estrés sobre capacidad de pago de los deudores del BANHVI:* se desarrolló con el fin de establecer los lineamientos para efectuar los análisis de estrés sobre la capacidad de pago de los deudores activos del Banco y determinar el impacto en la exposición al riesgo que los resultados de esas valoraciones puedan significar para la entidad. La aplicación de esta metodología es complemento de la Metodología para el análisis de la capacidad de pago de las entidades deudoras del BANHVI.
- *Metodología de análisis de estrés sobre el riesgo de liquidez:* lineamientos para efectuar los análisis de estrés de liquidez del Banco; permite evaluar el posible impacto que podría ocasionar en el Banco una situación adversa de liquidez individual o sistémica.
- *Metodología para la Valoración y Administración del Riesgo Institucional:* el propósito es establecer los lineamientos generales para la identificación, valoración y administración del riesgo operativo, de tecnologías de información, de imagen, legal y otros, vinculados con los principales procesos y procedimientos. Alineado a este documento, se dispone del Manual para la Gestión de Riesgos de Tecnologías de Información.
- *Metodología para definir el perfil de riesgo de las entidades autorizadas que administran recursos del fondo de subsidios para vivienda (FOSUVI):* calificación de aspectos relevantes de la gestión que realizan las entidades autorizadas en su función de administradores temporales de los recursos del FOSUVI que les han sido asignados.
- *Metodología de Administración Proyectos TI:* en lo que respecta a la gestión de riesgos se dispone del modelo Administrar riesgos en proyectos, cuya aplicación se realiza particularmente en la gestión de los riesgos de proyectos de tecnología de información.

- *Metodología para evaluar el riesgo de legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo:* evalúa el esquema implementado por el BAHNVI para cumplir los requisitos mínimos para prevenir las operaciones de ocultación y movilización de capitales de procedencia dudosa y otras transacciones encaminadas a legitimar capitales o a financiar actividades u organizaciones terroristas. Esta metodología permite la valoración de la gestión del riesgo y prácticas de legitimación, como parte integral del proceso de evaluación de riesgos del Banco.
- *Metodología para la Clasificación de Riesgo de Clientes:* tiene como objetivo asignar una categoría de riesgo a cada cliente, en función de su perfil de riesgo individual.
- *Metodología para la Clasificación de Riesgo de los empleados:* su objetivo es definir los lineamientos generales para dar seguimiento a la información socioeconómica de los servidores del Banco con el fin de asegurar su integridad.
- *Metodología para la realización de pruebas retrospectivas y evaluación de la estabilidad de los indicadores de riesgos y fuentes de fondos proyectados:* se aplica para dar seguimiento, control y corrección de los modelos internos utilizados para generar estimaciones de exposición por tipo de riesgo y los flujos de efectivo, considerando los resultados observados y las proyecciones generadas para un determinado periodo de medición.

F. Perfil de riesgos

El BAHNVI ha definido un proceso de seguimiento al comportamiento y nivel de exposición a los riesgos relevantes, cuyos resultados son reportados y analizados por el Comité de Riesgos y en la Junta Directiva de conformidad con las periodicidades definidas en los flujos formales de información.

Las características más importantes que condicionaron los resultados de la gestión de riesgos de la entidad al término de periodo 2019 son:

Riesgo de Crédito

- La cartera de crédito está orientada exclusivamente al financiamiento de préstamos de vivienda, a través de las entidades autorizadas.
- La gestión del riesgo de crédito se fundamenta en el Perfil de Riesgo (según las metodologías internas) y en el análisis de la solidez financiera que muestran las entidades autorizadas (capacidad de pago).



- La distribución porcentual de la cartera crediticia representa una colocación del 64.4% en cooperativas de ahorro y crédito, el 25.9% en entidades mutualistas, el 8.6% en bancos privados y el 1.1% en otras entidades no supervisadas por la SUGEF.
- El 85.7% de la cartera de crédito se encontraba garantizada con operaciones hipotecarias de la mayor calidad cedidas según los criterios normativos aplicables, el 13.5% con pagarés institucionales de carácter temporal, el 2.19% en títulos valores endosados a favor del Banco y el 0.08% en otras garantías endosadas.
- Históricamente, el Banco ha mantenido un 0% en el indicador de morosidad.
- Se mantiene un bajo nivel de estimaciones, registrando únicamente las regulatorias en tan solo un 1.65% de la cartera de crédito.
- Para el control del límite de operaciones activas para la diversificación de los riesgos, se ejerce un seguimiento mensual.

Riesgo de Liquidez

- Se gestiona principalmente mediante el monitoreo real y estimado del calce de plazos a uno y tres meses, calculado de manera integrada y por fuente de recursos.
- Se ha definido indicadores de alerta temprana que se monitorean periódicamente, dentro de los que se incluye el Índice de Cobertura de Liquidez (ICL).
- Las disponibilidades, la recuperación de la cartera de crédito y la recuperación de inversiones en valores, constituyen los principales rubros de activos que afectan la liquidez del BANHVI.
- La atención de obligaciones con el público y con otras entidades financieras, son las partidas que generan la exigibilidad de liquidez.
- El plazo promedio de inversión de recursos en instrumentos financieros fue de 206 días².
- El 100% del portafolio de inversión se constituía por instrumentos financieros de entidades bancarias públicas.
- El 100% de la estructura financiera del Banco considerada en los seguimientos de los indicadores de liquidez se constituyó en moneda nacional.
- Debido a que un 34.6% de las operaciones de intermediación se financian con fondeo de terceros, los niveles de liquidez se ven afectados en periodos específicos, por la concentración de vencimientos de obligaciones.

Riesgo de Capital

- El saldo del patrimonio total representa el 61% de los activos totales, lo que muestra una sólida base patrimonial que soporta la realización de operaciones y una generación positiva de utilidades.

² Incluye solo recursos de las fuentes FONAVI y Cuenta General.

- El crecimiento patrimonial es producto principalmente de los ingresos que genera la cartera de crédito, las inversiones en instrumentos financieros y los ingresos generados por la administración del Fondo de Subsidios para la Vivienda.
- Se reportó un crecimiento real del patrimonio del 7.14%, debido fundamentalmente a la generación de utilidades.
- El portafolio de inversiones, compuesto por instrumentos de corto plazo no estandarizados, no es sujeto a valoraciones de valor en riesgo.

Riesgo de tasa de interés

- La base patrimonial del BANHVI es bastante robusta, por lo que a pesar de que los cambios en la tasa de referencia de mercado pueden afectar el valor patrimonial, los efectos son absorbidos con holgura disminuyendo la significancia de los impactos estimados.
- Por la composición de la estructura financiera se realizan escenarios de impacto a nivel del margen financiero, que han reflejado una alta sensibilidad por efecto de este tipo de riesgo, principalmente cuando las tasas de interés presentan tendencia a la baja.

Riesgo operativo

- Se aplica un enfoque cuantitativo, que contempla la estimación del impacto y la frecuencia (probabilidad) de ocurrencia de los eventos de riesgo, para clasificarlos en una escala de criticidad o mapa de calor.
- Los análisis de riesgos se realizan por procesos y procedimientos.
- Según su clasificación, los factores de riesgo se concentraron en un 44% en procesos, 23% en personas, 16% en tecnologías de información y 17% en eventos externos.
- Las pérdidas registradas se clasifican principalmente en situaciones de incremento de costos operativos por pérdidas de eficiencia (24%), reprocesos (16%), disminución en el valor de activos financieros (22%) y multas y sanciones (11%).
- El 78% de los riesgos valorados a la fecha se clasifican en una criticidad baja, mientras que el 15% es de criticidad media y el 7% es de criticidad alta.
- La ejecución de planes de acción alcanzó en términos generales un 90%.
- El requerimiento de capital por riesgo operativo, basado en la regulación prudencial, es afectado por la generación continua de resultados.
- Se mantuvo un flujo de información hacia el Comité de Riesgos sobre los incidentes o eventos potenciales no financieros a los que se enfrentó el BANHVI.
- Se tienen formalizado canales de comunicación entre la Auditoría Interna y la Unidad de Riesgos, para fortalecer la detección de riesgos.
- Se reporta anualmente a la SUGEF el registro de los incidentes o eventos potenciales operativos, con pérdida registrada contablemente.

Riesgo de legitimación de capitales

- Se aplica la política conozca a su cliente a los inversionistas y entidades deudoras del Banco, tanto en los procesos de vinculación como en las actualizaciones correspondientes, las cuales están en función de su categoría de riesgo y de otros elementos considerados en esa política.
- Monitoreo permanente de las transacciones realizadas por los clientes.
- Aplicación de la política conozca a su empleado, tendiente a procurar un alto nivel de integridad en los funcionarios del Banco.
- Se capacita y evalúa al personal tanto en el proceso de inducción, como de forma anual, a efecto de concientizar y reforzar los conocimientos adquiridos en materia de la prevención legitimación de capitales.
- La prevención del riesgo de legitimación de capitales se ha extendido al manejo de los recursos Fondo de Subsidio para la Vivienda (FOSUVI), no solo en el caso de financiamiento de proyectos sino también en bonos individuales.

Riesgo reputacional

- Se monitorea continuamente la información de los medios de información colectiva, cuyo contenido sea de interés para el BANHVI, para determinar su clasificación entre exposiciones positivas o negativas.
- Anualmente se valida la percepción de la labor del Banco a través de instrumentos aplicados a las entidades autorizadas y a los beneficiarios finales de los recursos del FOSUVI.
- La página web constituye uno de los principales instrumentos para la divulgación permanente de información del Banco.
- Se consideran los resultados de evaluaciones sobre transparencia y gestión aplicadas por la Defensoría de los Habitantes y la Contraloría General de la República, respectivamente.

G. Acciones de mitigación y controles implementados

En complemento a las bases de mitigación y control de riesgos en funcionamiento, se realizaron esfuerzos para fortalecer lo existente. Se resaltan los siguientes:

- Medición y monitoreo mensual de los indicadores de riesgo, cuyos resultados son reportados con igual periodicidad al Comité de Riesgos y trimestralmente a la Junta Directiva.
- Revisión y actualización continua de las metodologías de medición de riesgos.
- Seguimiento específico a los indicadores de alerta para la detección temprana de riesgos de liquidez.

- En cuanto a la mitigación y control de riesgos operativos, las acciones se orientaron a: replanteamiento de la estrategia de recuperación de las carteras en fideicomiso con una orientación a la racionalización del costo; formalización del procedimiento para el cierre de las líneas de créditos de proyectos; incorporación en el POI el proyecto de renovación de la flota vehicular; disposición de horas de soporte para el Sistema de Recursos Humanos; documentación de actividades de revisión sobre la ejecución presupuestaria de partidas de pago de extremos laborales específicos; documentación de excepciones de pago a proveedores a un tipo de cambio del dólar menor que el vigente; recuperación de monto girado en exceso a empresa constructora; y reactivación del control de inversiones de recursos en administración por parte de las EA.
- Inspecciones a las entidades autorizadas a efectos de verificar la aplicación de la Política Conozca a su Cliente a los proyectos de vivienda financiados con recursos del Fondo de Subsidio para la Vivienda (FOSUVI).
- Verificación sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos del Manual de Cumplimiento.
- Revisión y seguimiento sobre planes de mitigación de riesgos y de acciones de atención de recomendaciones de órganos de control y fiscalización sobre el proceso de gestión de riesgos, para verificar su atención oportuna de acuerdo con la programación que para cada caso ha sido establecida.
- Mejoras en la infraestructura de suministro eléctrico.
- Desarrollo del Plan de Salud Ocupacional.

H. Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión de los riesgos relevantes

Con el propósito de que la gestión de riesgos en el BANHVI se posicione como un proceso interiorizado en todas las actividades que se ejecutan y se constituya en un elemento indispensable para la toma de decisiones, se han iniciado esfuerzos dirigidos a complementar y reforzar los resultados alcanzados. Se resaltan los siguientes:

- Conclusión de la primera fase del proyecto de Implementación de gestión basada en procesos, el cual permitió formalizar los insumos para una mejor ejecución del proceso de identificación y valoración de riesgos (VARI), orientado a la gestión de los riesgos no financieros.
- Formulación de los lineamientos para el tratamiento de reprogramaciones de fechas de cumplimiento de acciones o planes de mitigación de riesgos.
- Acciones para disponer de la función de cumplimiento normativo, mediante la ejecución del proceso de reclutamiento y selección para ocupar el puesto respectivo.



- Elaboración de la propuesta de un modelo para la calificación de relevancia de los servicios tercerizados.
- Inicio de las gestiones para el mantenimiento y mejora del proceso de continuidad de negocio del banco.
- Elaboración del plan de sucesión para la Unidad de Riesgos, particularmente para el puesto de Oficial de Riesgos.
- Inicio del proyecto de implementación de una herramienta para el cálculo de indicadores de riesgos.
- Análisis de la necesidad de establecer un plan de contingencias para riesgos de mercado, particularmente de tasas de interés.
- Incorporación al esquema de seguimiento de riesgos, lo referente a los riesgos de tipo legal y estratégico.
- Formalización de una campaña de comunicación en materia de riesgos, orientada a fortalecer la cultura de riesgos del Banco.
- Recomendación de ajuste a los perfiles de puestos del Banco, para la integración en todas las descripciones de las responsabilidades en la gestión de riesgos.
- Ejecución de una capacitación en materia de riesgos para miembros de la Junta Directiva y de Comité de Riesgos, a la que se integraron miembros de la Administración.
- Seguimiento a la atención del plan de implementación de las disposiciones del Acuerdo SUGEF 18-16 Reglamento sobre la gestión del riesgo operativo, reportándose revisiones trimestrales para detección y corrección de desviaciones.
- Propuesta de actualización del apetito de riesgo institucional, integrando métricas sobre aspectos operativos relevantes.
- Actualización metodológica para la gestión de los riesgos no financieros, con una orientación a facilitar su implementación a lo largo de la organización.

I. Logros obtenidos

El aprendizaje continuo que demanda la gestión de riesgos, la implementación oportuna de sanas prácticas orientadas al cumplimiento de los propósitos de esa función, así como la necesidad permanente de adaptación y actualización respecto a las nuevas tendencias de administración de riesgos, ha motivado al BANHVI a realizar esfuerzos institucionales que se reflejan en resultados concretos, de los que se resaltan los siguientes:

- Fortalecimiento de la Unidad de Riesgos del Banco, mediante la dotación de un recurso humano adicional y la integración de la estructura para la gestión de los riesgos de tecnologías de información.
- Mayor participación del personal en el reporte de eventos de riesgos, principalmente de tipo no financiero, utilizándose la herramienta habilitada para estos efectos.
- Niveles de exposición estables y controlados de los riesgos financieros relevantes, como consecuencia de acciones formalizadas y consolidadas de gestión.
- Aprobación de la aplicación de la política conozca a su cliente en el manejo de los recursos del Fondo de Subsidio para la Vivienda (FOSUVI), en el caso de los bonos individuales, tanto ordinarios como los tramitados al amparo del artículo 59 de la Ley 7052.
- Aprobación de la propuesta para ampliar el alcance de las “Disposiciones para aplicar la política conozca a su cliente en el manejo de los recursos del FOSUVI”, al Programa de Bono Colectivo.
- Mejora en el resultado de desempeño del Comité de Riesgos, como consecuencia de la ejecución de acciones para atender la brecha detectada en el proceso de autoevaluación anual.
- Opinión de razonabilidad sobre la efectividad, oportunidad y adecuación del proceso de Administración Integral de Riesgos implementado, de conformidad con el estudio de auditoría externa emitido para esos efectos.

J. Retos de la gestión de riesgos

El comportamiento dinámico de los riesgos implica una permanente adecuación a un entorno cambiante y a una mejora continua del marco para la gestión de esos riesgos. Esa realidad implica para el BANHVI los siguientes retos:



- Consolidación de una cultura institucional de riesgos, alineada a los principios de gobierno corporativo que han sido establecidos para esta entidad, lo que se logra a través de una intensificación de capacitación y acompañamiento principalmente a la primera línea de defensa.
- Desarrollo y profundización de la gestión de riesgos estratégicos, lo que implica la definición de un esquema integral que incluya una política, definición de responsabilidades, la metodología de gestión y el seguimiento a su implementación.
- Consolidación de la cultura institucional de cumplimiento de la regulación aplicable al Banco y de compromisos de mejora asumidos en respuesta a observaciones de entes internos o externos de control y fiscalización.
- Mejora general de una plataforma tecnológica, moderna e integrada, que contribuya a hacer más ágil y oportuno el flujo de información hacia y desde el proceso de gestión integral de riesgos.
- Definición de una estrategia de gestión de riesgos de mediano y largo plazo, integrada a la estrategia del negocio.
- Implementación de herramientas de trabajo modernas que, permitan un análisis de datos más oportuno y se reduzcan los esfuerzos operativos en la construcción de información, y en su lugar se utilicen más a la investigación y análisis.
- Integración de las responsabilidades sobre la gestión de riesgos al modelo de evaluación de desempeño de los funcionarios.
- Adecuación del esquema de gestión de riesgos a la nueva estrategia de negocio que sea definida.