INFORME ANUAL DE RIESGOS

Al 31 de diciembre de 2020

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. Etapas del proceso de administración integral de riesgos 4

2. Políticas de riesgos 6

C. Modelo de control y gestión de riesgos 7

1. Estructura Organizacional 7

a. Comité de Riesgos 8

b. Unidad de Riesgos 9

c. Líneas de defensa 9

2. Proceso de control 9

3. Herramientas de gestión 10

4. Cultura de riesgos 12

D. Riesgos relevantes objeto de gestión en el Banco 13

E. Metodologías para la medición y evaluación de los riesgos relevantes 14

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 21

J. Retos de la gestión de riesgos 22

Resumen ejecutivo

El año 2020 representó un periodo de adaptación y replanteamiento de la manera en la que las actividades de la organización se ejecutan en virtud de los impactos operativos y económicos generados por la pandemia del COVID-19. En ese contexto, se reenfocaron los esfuerzos a la atención de los temas prioritarios y estratégicos, centrados en la continuidad de las operaciones, la estabilidad financiera de la institución y una mejor gestión de la reputación institucional.

En línea con lo anterior, se implementaron esquemas de seguimiento de los riesgos asociados a un entorno de alta incertidumbre, así como esfuerzos para el fortalecimiento de la gestión de los riesgos estratégicos y de la cultura de riesgo institucional. De esta forma, entre los avances más relevantes se resaltan la aplicación de la primera evaluación independiente del nivel de madurez de cultura de riesgos, el diseño y aprobación de la metodología para la gestión de los riesgos estratégicos, avances en la gestión de riesgos operativos, la integración de la función de cumplimiento normativo, el mantenimiento del Sistema de Continuidad de Negocio, la adaptación de indicadores de riesgos, avances en la implementación del Sistema de Seguridad de la Información, y la capacitación específica en materia de riesgos tanto para la Junta Directiva como para grupos particulares de funcionarios.

Los esfuerzos institucionales de gestión de riesgo permitieron la contención de los efectos financieros y operativos de la emergencia sanitaria provocada por COVID-19, incluida la estabilidad de los niveles de exposición de los riesgos financieros relevantes; una mayor participación del personal en el reporte de eventos de riesgo principalmente de tipo operativo, la consolidación de la función institucional de cumplimiento normativo y avances relevantes en riesgos específicos de continuidad de negocio, seguridad de la información, legal, fraude y reputación.

Adicionalmente, se ha consolidado el 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 la mejora continua del proceso de gestión de riesgos. El estudio correspondiente al periodo 2020 concluyó en una opinión de razonabilidad sobre la efectividad, oportunidad y adecuación del proceso.

Sin embargo, se mantienen brechas por atender, principalmente en cuanto a la maduración e interiorización de los beneficios de la gestión de riesgos, la profundización de análisis de riesgos de alto nivel y alineados con las prioridades estratégicas de la organización, las capacidades institucionales de generación de información oportuna y de calidad para la gestión de riesgos, la reorientación de la gestión institucional basada en riesgos y la consideración de los resultados de la gestión de riesgos como parte del desempeño de la organización.

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.

Para gestionar los diversos riesgos propios de la naturaleza y las características propias de operación del BANHVI, 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 ello 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 contribuir en 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 Riesgos[1], 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. 7 de la sesión 96-2020 y acuerdo No. 1 de la sesión 03-2021.

- 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.

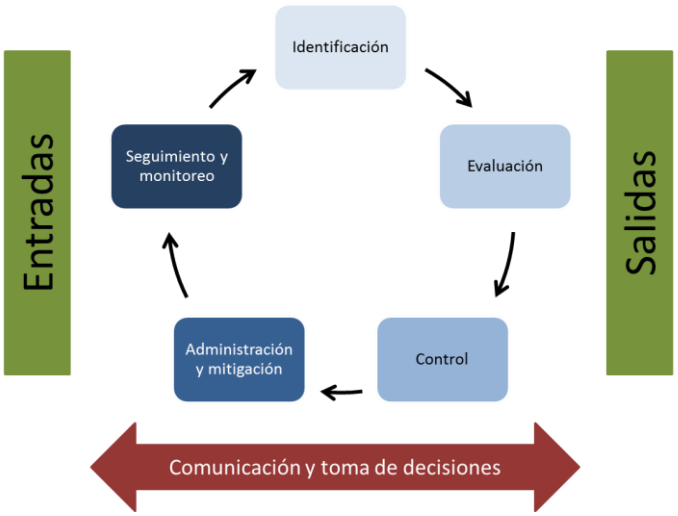
Asimismo, se realizan proyecciones de las exposiciones, a través de la realización de escenarios tanto en situaciones normales como en entornos que incluyen supuestos de estrés, procurando mantener un perfil de riesgos deseable en cada periodo.

1. Etapas del proceso de administración integral de riesgos

El BANHVI trabaja continuamente en fortalecer la gestión de todos los riesgos. 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.

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 el flujo de información que se ha establecido institucionalmente para la generación, análisis y conocimiento de los resultados de la gestión de riesgos; las 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 la medición de la eficacia y eficiencia de la gestión de los riesgos no financieros, los parámetros aplicables para el registro de eventos de pérdidas operativas, y el tratamiento de las medidas de mitigación de riesgos.

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 le 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*.

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[2]. Esta estructura está conformada por las siguientes instancias internas:

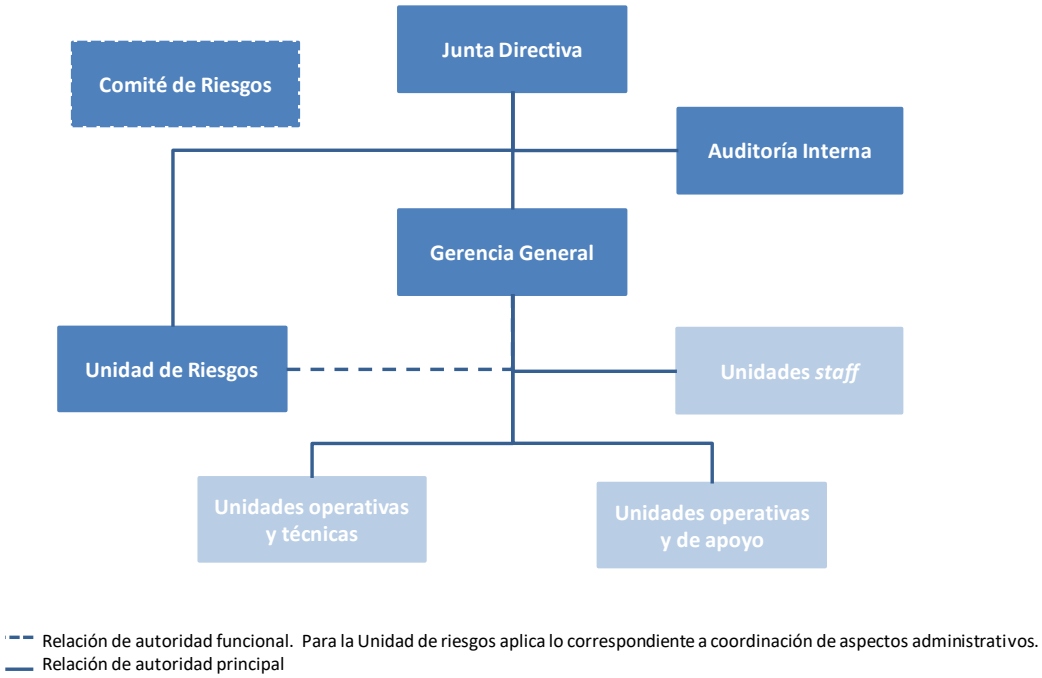
- Junta Diretiva
- Comité de Riesgos
- Administración Superior
- Unidad de Riesgos
- Dependencias operativas

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; y

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.

[2] Disponible en https://www.banhvi.fi.cr/quienes_somos/gobierno_corporativo.aspx.

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, y se alinea a las disposiciones específicas sobre las responsabilidades y funciones designadas a este órgano 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, Comité de Planeamiento Estratégico y Comité de Cumplimiento Normativo.

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 planifica y 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, la Oficialía 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, 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 2020 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 conexos.
- 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.

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 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.

- *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.

- Herramienta Delphos Funcion@ para la consulta y extracción de datos para el cálculo y monitoreo de indicadores financieros y de riesgos.

- 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.

Asimismo, se aplicó por primera vez la encuesta anual de cultura de riesgos, cuyos resultados permitieron identificar áreas de mejora importantes relacionadas con comprensión de responsabilidades, liderazgo, el diseño de mecanismos, herramientas y acompañamiento técnico del proceso, y la vinculación del desempeño.

Lo anterior como complemento a las actividades de comunicación y divulgación de información que se ejecutan como parte de las medidas de 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 sostenida 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 la importancia de redoblar esfuerzos para fortalecer el involucramiento por parte de los responsables de la gestión de riesgos en cada unidad administrativa, la necesidad de generar consciencia sobre el 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 grado de prioridad que se asigne a este proceso por parte de la Gerencia General y la Junta Directiva.

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, gestionado 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 la 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 para 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.

- *Metodología para la gestión del riesgo estratégico:* Establece los lineamientos institucionales para la identificación, análisis, valoración, monitoreo y tratamiento del riesgo estratégico en el BANHVI.

F. Perfil de riesgos

El BANHVI 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 termino de periodo 2020 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 54.04% en cooperativas de ahorro y crédito, el 27.60% en entidades mutualistas, el 16.05% en bancos privados y el 1.38% en otras entidades no supervisadas por la SUGEF.
- El 84.53% de la cartera de crédito se encontraba garantizada con operaciones hipotecarias de la mayor calidad cedidas según los criterios normativos aplicables, el 17.74% con pagarés institucionales de carácter temporal, y el 0.73% en títulos valores endosados a favor del Banco.
- 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 1.19% 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. Durante

todo el periodo 2020 los indicadores se mantuvieron por encima de los niveles de normalidad establecidos.

- 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 238 días[3].
- 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.
- Se presentó una concentración en las fuentes de fondeo (obligaciones financieras), en puestos de bolsa (66.23%) y en instituciones bancarias (32.83%).

Riesgo de Capital

- El saldo del patrimonio total representó el 67.23% de los activos totales, lo que muestra una sólida base patrimonial que soporta la realización de operaciones y una generación positiva de utilidades.
- 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, una vez deducidos los gastos financieros y operativos.
- Se reportó un crecimiento real del patrimonio del 9.24%, 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

- 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.

[3] Incluye solo recursos de las fuentes FONAVI y Cuenta General.

- Por la composición de la estructura financiera se realizan escenarios de impacto a nivel del margen financiero, que han reflejado una sensibilidad por efecto de este tipo de riesgo en promedio del 13.25% por cada punto porcentual de cambio en las tasas para un horizonte de 360 días. Los efectos son negativos 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 procedimientos, que a su vez se agrupan por procesos y macroprocesos.
- Según su clasificación, los factores de riesgo se concentraron en un 49% en procesos, 24% en personas, 15% en eventos externos y 12% en tecnologías de información.
- Las pérdidas registradas se clasificaron en disminución en el valor de activos financieros (24%), pago de multas y sanciones (17%), pérdidas por debajo del umbral (17%), incremento de costos operativos por pérdidas de eficiencia (15%), reprocesos (10%), daños en activos materiales (5%), de contraparte (4%), pérdida de imagen y credibilidad (4%), e indemnizaciones o restituciones a terceros (3%).
- El 39% de los riesgos valorados a la fecha se clasifican en un nivel residual bajo, mientras que el 43% es de nivel medio, el 15% es de nivel alto y un 3% es nivel crítico o extremo.
- La ejecución de planes de acción alcanzó en términos generales un 97%.
- El requerimiento de capital por riesgo operativo, basado en la regulación prudencial, es determinado 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 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.
- 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.
- 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 trimestralmente la exposición de la entidad en los medios de información colectiva, clasificando las exposiciones en positivas o negativas. Se ha identificado una mayor exposición por temas relacionados con la gestión 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 al esquema de control de riesgos en funcionamiento, se realizaron esfuerzos relacionados con:

- Monitoreo periódico de la situación económica y fiscal del país, así como los efectos posibles sobre la condición financiera de la entidad, mediante la generación y seguimientos de escenarios de efectos por cambios en variables relevantes.
- Definición de los protocolos de operación y respuesta ante la crisis provocada por la pandemia del COVID-19, lo que incluyó la definición y seguimiento de una estrategia de atención, así como la implementación del teletrabajo y de medidas de prevención para reducir contagios dentro de las instalaciones.
- 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 de las metodologías de medición de riesgos y de planes de contingencia.
- Seguimiento específico a los indicadores de alerta para la detección temprana de riesgos de liquidez.
- Levantamiento de un inventario de controles relacionados con los procedimientos prioritarios analizados en el contexto de la gestión de riesgos operativos. Esto incluyó una calificación de eficiencia de cada medida de control identificada.
- 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.

- Capacitación y evaluación 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.
- 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.
- Seguimiento periódico de alto nivel a la implementación del plan de acción para atender las debilidades en cuanto al cumplimiento del Acuerdo SUGEF 14-17.
- Informes de diagnóstico e identificación de brechas de cumplimiento de los Acuerdos SUGEF 22-18 y SUGEF 16-16 a efecto de incorporar mejoras en políticas y la gestión operativa, incluyendo la ejecución de una firma independiente para la realización de una consultoría sobre Gobierno Corporativo.
- Plan de capacitación orientado a todo el personal, Junta Directiva, Alta Gerencia y Órganos de Control Interno, sobre las responsabilidades de la función de cumplimiento normativo y Gobierno Corporativo.
- Conformación de la comisión de cumplimiento normativo.
- Definición de un esquema para la priorización de servicios tercerizados y la identificación de riesgos asociados.
- Definición del plan de gestión de cartera de crédito, para monitorear cambios en la exposición al riesgo de crédito basados en las vulnerabilidades de los deudores por los efectos de la crisis provocada por el COVID-19.
- Implementación de una herramienta para el cálculo de indicadores de riesgos.

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 de valor para la toma de decisiones, se han iniciado esfuerzos dirigidos a complementar y reforzar los resultados alcanzados. Se resaltan los siguientes:

- Evaluación independiente del nivel de madurez de cultura de riesgos.

- Diseño de la propuesta metodológica para la gestión de los riesgos estratégicos.

- Revisión y ajuste del esquema metodológico para la gestión del riesgo de legitimación de capitales, incorporando elementos para calificar y monitorear la exposición relacionada con las operaciones del FOSUVI, así como ajuste de variables, criterios y rangos de calificación de riesgo de clientes.

- Ejecución de las actividades de identificación, valoración y gestión de riesgos operativos, con un involucramiento directo de cada una de las áreas administrativas, bajo la coordinación y con el apoyo técnico de la Unidad de Riesgos. Se sigue la hoja de ruta para la implementación del proceso de Valoración y Administración del Riesgos Institucional (VARI).

- Implementación de la función de cumplimiento normativo de la institución.

- Planificación de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio, incluido la definición y ejecución del plan de pruebas de continuidad de negocio y de continuidad de servicios de tecnologías de información.

- Incorporación al esquema de seguimiento de riesgos lo referente a los riesgos de tipo legal, imagen, fraude y estratégico.

- Revisión y formulación de indicadores de riesgos para procurar su adaptación a los cambios del entorno y nuevas necesidades de medición, incluida la definición de propuestas de métricas para el monitoreo del riesgo legal.

- En cuanto a la mitigación y control de riesgos operativos, se fromularon propuestas de mitigación relacionadas con la necesidad de automatizar procesos, documentación de actividades e implementación de actividades de control, verificaciones, validaciones, manejo de información y mecanismos de atención de regulaciones internas y externas, la necesidad de herramientas integradas para el manejo de información.

- Se completaron programas de capacitación en materia de gestión de riesgos para la Junta Directiva, así como la capacitación para la prevención de la corrupción de un grupo de funcionarias de nivel ejecutivo.

- Ejecución del proyecto para la implementación del Sistema de Seguridad de la Información.

- Atención de la programación de acciones para corregir debilidades y oportunidades de mejora señaladas en los estudios de autorías externas relacionadas con la gestión de riesgos.

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:

- Contención de los efectos financieros y operativos provocados por la emergencia sanitaria provocada por COVID-19, manteniendo los impactos dentro de los niveles analizados y esperados.

- Mayor participación del personal en el reporte de eventos de riesgo en general, así como en el proceso de gestión de riesgos asociados a sus procesos.

- Niveles de exposición estables y controlados de los riesgos financieros relevantes, como consecuencia de acciones formalizadas y consolidadas de gestión.

- Consolidación de la función institucional de cumplimiento normativo.

- 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:

- Establecer una estrategia de fortalecimiento de la cultura institucional de riesgos que permita generar en el corto plazo la conciencia generalizada de la necesidad de la gestión de riesgos en todos los procesos de la organización, desde los operativos hasta los estratégicos, reflejada en una comprensión clara de las responsabilidades de cada actor en el proceso y una visibilización de los resultados en los flujos de información que se generan en organización.

- Integración de la gestión de riesgos en los procesos de planificación, de manera que desde el diseño hasta la evaluación de desempeño de la estrategia, se utilice el enfoque basado en riesgos, prospectivo y apoyado en datos.

- Modernización tecnológica institucional que facilite el registro oportuno y la disponibilidad de datos relevantes que permitan, mediante un análisis continuo, proveer información al proceso de gestión de riesgos y éste a su vez al proceso de toma

de decisiones. Esto permitirá la integración de información y la posibilidad de dedicar mayores esfuerzos al análisis técnico de datos.

- Posicionar a nivel institucional la función de riesgos con un enfoque prospectivo y técnico, alineado a la estrategia de la organización, lo que implica el desarrollo de competencias del personal de las áreas y de la Unidad de Riesgos, disponibilidad de datos y herramientas tecnológicas adecuadas a la naturaleza de las operaciones del Banco.

- Adaptación oportuna a los cambios de la regulación prudencial orientada al fortalecimiento de la gestión de riesgos en las entidades supervisadas.