

*INFORME ANUAL SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGOS EN FINANCIERA CREDIQ, AÑO 2019*

**I. INTRODUCCIÓN**

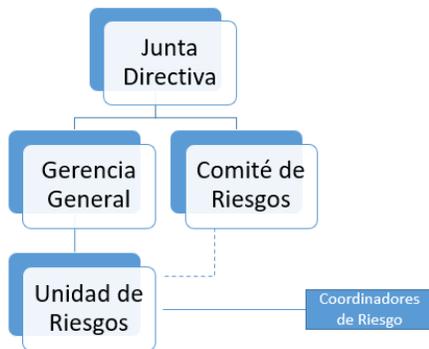
A continuación, se presentan los aspectos fundamentales de la Gestión de Riesgos desarrollada en Financiera CrediQ, durante el año 2019, mismo que incorpora los principales logros alcanzados.

**II. FUNDAMENTOS DE LA GESTION DE RIESGOS**

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

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

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



- b. Cumplimiento de las normativas vigentes y mejores prácticas de la gestión de Riesgo.
- c. Capacitación de personal para fomentar y fortalecer la cultura de gestión de riesgos en la institución.
- d. Adoptar las mejores prácticas para la gestión de riesgos a través de asesorías, capacitaciones al personal del Área de Riesgos y actualización de políticas y procedimientos aprobados por la Gerencia General y la Junta Directiva.

Es importante señalar, que se ha logrado realizar lo siguiente:

- a. Fortalecer la cultura de riesgo, a través de diferentes gestiones realizadas con el personal.
- b. Evaluación mensual del perfil de riesgos financieros, en base a los límites autorizados por la Junta Directiva.
- c. Capacitación constante del personal.
- d. Seguimiento de eventos de riesgo para identificar oportunidades de mejora a los procesos, sistemas y formación de capital humano.
- e. Fortalecimiento de la estructura organizacional de algunas Áreas.
- f. Gestión y aprobación de documentos relacionados a procesos clave de la Financiera.
- g. Gestión y administración de accesos a los sistemas principales de la Financiera.
- h. Evaluación y monitoreo de vulnerabilidades del sistema.
- i. Evaluación y seguimiento de la cartera crediticia (Grandes y pequeños deudores comerciales) en

- base a lo descrito en el manual de gestión de riesgo crediticio.
- j. Análisis de nuevos riesgos a varios proyectos desarrollados.
  - k. Fortalecimiento del Gobierno Corporativo, cumpliendo con elementos como los siguientes: plan estratégico, documentación de los manuales de procedimientos, estructura y funcionamiento de los comités de apoyo, monitoreo de los distintos riesgos a los que se expone la Financiera, así como, adecuado control de las operaciones con partes relacionadas y grupos económicos, código de ética, mismo que es socializado al menos una vez al año entre los colaboradores, estructura organizacional adecuada al tamaño de la institución que incluye las Áreas de Control Interno, entre otras.

### III. GESTION POR TIPO DE RIESGO

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

Se han establecido y cumplido con los límites de exposición en las diferentes metodologías de gestión de riesgo, mismos que son monitoreados de forma periódica para determinar si se encuentran dentro del apetito de Riesgo establecido por La Administración. Durante el año 2019, el nivel de riesgo se mantuvo dentro de los límites establecidos.

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

- a. En riesgo de crédito: Cobertura de créditos vencidos, créditos otorgados a no generadores de divisas, grupos económicos, partes relacionadas, 20 mayores

- deudores, actividad económica, deudor importante, entre otros.
- b. En riesgo de mercado: tasas de interés, factor de cambio, margen financiero, calce de moneda extranjera, revisión de entorno macro financiero y económico.
- c. En riesgo de liquidez: concentración depositaria 25 mayores depositantes, concentración depositaria mismo cliente, obligaciones bancarias y la disponibilidad de fondos, encaje legal, adecuación de capital y el indicador de liquidez.

#### 2. Riesgo Operativo

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

Financiera, se encuentra alineado a la política de gestión del riesgo operativo, además de haber sido capacitados durante el año 2019.

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

- a. Identificación y evaluación: las herramientas que CrediQ utiliza para identificar y evaluar sus riesgos operativos se encuentran la matriz de evaluación de variables de riesgo operativo, base de eventos de riesgos y el uso de indicadores de gestión.
- b. Seguimiento: CrediQ cuenta con un proceso de seguimiento eficaz a fin de facilitar la rápida detección y corrección de las posibles deficiencias que se produzcan en sus políticas y procesos de gestión del riesgo operativo.
- c. Control y mitigación: CrediQ establece procesos de control eficientes para asegurar el cumplimiento de las políticas, procedimiento y otros vinculantes. Con el fin de asegurar la continuidad del negocio, durante el año 2019 se actualizaron y aprobaron los Planes de Continuidad de Negocios y se desarrollaron algunas pruebas para validar la efectividad de este.

Riesgo Operativo forma parte de la Jefatura de Riesgos, la cual reporta en línea directa al Gerente General de Financiera CrediQ Honduras, bajo las siguientes funciones generales:

- a. Elabora los informes bimestrales sobre pérdidas financieras y de oportunidad a ser presentados al Comité de Riesgos, así como los

requerimientos regulatorios relacionados a la gestión del riesgo operativo establecidos por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros.

- b. Detalle de actividades desarrolladas para el fortalecimiento de la cultura de prevención de riesgos.

### 3. Riesgo de reputación

El riesgo reputacional es toda acción, evento o situación que podría impactar negativa o positivamente en la reputación de la Financiera. Dentro de la gestión realizada durante el año 2019, se brindó el seguimiento oportuno a todos los reclamos interpuestos por los Clientes a través de la Dirección de Protección al Usuario Financiero de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. Además, se notificó al Comité de Riesgos todos aquellos eventos relacionados a noticias positivas u otros eventos que generaron un impacto en la operatividad de la Financiera. Adicional se realizó monitoreo mensual del NPS (herramienta que mide la lealtad del cliente) y de los comentarios realizados por los Clientes en el libro de quejas y redes sociales, con el propósito de realizar mejora continua al servicio que actualmente ofrece la Financiera.

### 4. Riesgo Legal

Para gestionar el riesgo legal, se realizaron las siguientes actividades: Seguimiento y monitoreo de eventos relacionados con la formalización de operaciones, seguimiento a litigios,

revisión de contratos, revisión de inscripción de garantías entre otros.

#### **5. Riesgo Tecnológico**

En la gestión de este riesgo se han efectuado las siguientes actividades:

- a. Certificación de roles y accesos de los Usuarios. Adicional se implementó la matriz de acceso para los roles que se definieron.
- b. Análisis de vulnerabilidades identificadas por sobre los equipos de CrediQ.
- c. Gestión de accesos (altas y bajas).
- d. Capacitación al personal de la Financiera, sobre políticas de seguridad de la información.
- e. Seguimiento oportuno de los eventos reportados que podrían ocasionar riesgo tecnológico para la Financiera. Adicional se presentó el tratamiento realizado para la mitigación de estos riesgos.

#### **6. Riesgo Estratégico**

Los recursos necesarios para llevar a cabo las estrategias de negocios son evaluados en relación con el impacto de los cambios económicos, tecnológicos, competitivos y regulatorios. Durante el 2019 se hizo evaluación y seguimiento trimestral a objetivos estratégicos, identificando los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de estos, mismo que fue comunicado de manera oportuna al Comité de Riesgos y al Comité de Gobierno Corporativo.

La Unidad de Riesgos vela por evaluar y controlar eventos de riesgo que puedan impedir a las Unidades de Negocio cumplir con las metas establecidas, esto a través del

seguimiento de eventos de riesgo tanto internos como externos, a fin de recopilar la información necesaria para la toma de decisiones orientadas a alcanzar los objetivos estratégicos propuestos, haciendo partícipes de los mismos a los dueños de procesos y a los que realizan la operación.

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

La Unidad de Cumplimiento es la responsable de gestionar este riesgo, misma que comparte con las diferentes unidades de negocio encargadas de las tareas que ocasionan el riesgo. Durante el año 2019, de forma diligente la Unidad de Cumplimiento asesoró a la alta dirección en esta materia y promovió una cultura de prevención de este riesgo, todo ello en el marco de un programa anual cuya efectividad se evaluar periódicamente y con ello prevenir el riesgo de lavado de activos y financiamiento al terrorismo.