

## POLÍTICAS, METODOLOGÍAS Y DEMAS MEDIDAS RELEVANTES PARA LA ADMINISTRACION DE RIESGOS 2020

### Gestión por tipo de riesgo:

- a) **Riesgo de Crédito:** La gestión del Riesgo de Crédito se realiza desde el momento del otorgamiento de crédito, este proceso se agrupa en dos tipos de otorgamientos, uno es el proceso para créditos de banca de consumo (línea de crédito, y créditos decrecientes para persona natural) y el segundo es el proceso de otorgamiento de créditos de empresas.

En banca de consumo el proceso se desarrolla a través de puntos de corte de score crediticio previamente definidos en la Política de Créditos de Consumo - Línea de Crédito para Persona Natural, y en base a las políticas de prospección establecidas en Política de Créditos Personales.

El proceso de otorgamiento del crédito empresarial cuenta con su metodología de evaluación y para ello se utiliza la Herramienta de Evaluación de Créditos a Empresas; esta herramienta se basa en un modelo interno que evalúa el comportamiento financiero de una empresa durante los últimos 3 periodos, y a su vez se realiza análisis de los indicadores financieros, posteriormente se elabora el informe que es presentado al Comité de Créditos para su resolución.

El seguimiento del riesgo de crédito se realiza por medio de los indicadores de riesgo crediticio, y el resultado obtenido en estos indicadores es presentado al Comité de Riesgos.

SAC Gente, S.A., de manera mensual realiza la evaluación del 100% de la cartera de créditos asignando categorías de riesgos y estableciendo las reservas de saneamiento correspondientes al comportamiento de pago y en cumplimiento de los requisitos establecidos en la NCB-022.

Durante el mes de marzo 2020 y en cumplimiento a lo requerido en el Art. 9 del Decreto Legislativo No 593 “Estado de Emergencia Nacional de la Pandemia por COVID-19”, y las Medidas Transitorias para Apoyar a Deudores con Dificultades de Pago; esta SAC aprobó las “Políticas de Medidas Temporales para Apoyar a Deudores con Problemas de Pago por la Pandemia COVID-19”, cuyo objetivo fue el de establecer los lineamientos para la aplicación de beneficios y ayudar a los clientes a enfrentar la emergencia, los cuales fueron aplicadas durante los meses de marzo a mayo 2020 según el decreto 593 y durante los meses de junio y julio como alivio y apoyo a los clientes de esta SAC, durante los meses posteriores se realizaron aplicaciones en menor magnitud y solamente a aquellos clientes que aún seguían afectados por la Pandemia.

- b) **Riesgo de Mercado:** SAC Gente, S.A. no cuenta con una cartera de Inversión que se encuentre expuesta al riesgo de Mercado, por lo que no se han definido herramientas que gestionen este Riesgo.
- c) **Riesgo de Liquidez:** Para Gestionar el riesgo de liquidez, SAC Gente, S.A. elabora de manera mensual el Calce de Plazos de Vencimiento, esta herramienta traslada a brechas temporales el balance institucional con el fin de evaluar si se pueden cumplir las obligaciones contraídas en un horizonte de un año.

Con periodicidad semestral se aplican supuestos estresados de las posiciones activas pasivas y de patrimonio de la entidad para comprobar si ante condiciones adversas SAC Gente, es capaz de soportar un shock de Riesgo de Fondeo y mantenerse a flote mientras dure la contingencia.

El seguimiento del riesgo de liquidez se realiza por medio de los indicadores de riesgo de liquidez, y el resultado obtenido en estos indicadores es presentado al Comité de Riesgos.

- d) **Riesgo Operacional:** Para la identificación de los riesgos se toman de base los procesos y subprocesos descritos por cada colaborador de acuerdo con sus funciones y responsabilidades los cuales realizan una primera identificación de los riesgos con el fin de detectar los acontecimientos que puedan perjudicar el normal desarrollo de las actividades y sean generadores de algún impacto económico en la SAC.

Al identificar una amenaza potencial dentro de los procesos o subprocesos son documentados por medio de la matriz de riesgos y controles definida para el levantamiento de estos.

El área de Riesgos es la responsable de asegurarse que los riesgos identificados luego de una revisión se encuentren debidamente clasificados de acuerdo con la tabla Tipos de Eventos por Riesgo Operacional y Detalle de Líneas de Negocio según los anexos 1 y 2 de la NPB4-50.

Para la medición, una vez identificados y clasificados los riesgos operacionales, cada unidad o responsables de los riesgos valorarán cada uno de los mismos de manera cualitativa y cuantitativa, utilizando una tabla de probabilidad de ocurrencia e impacto económico según los parámetros autorizados por la Alta Gerencia

Para evaluar el nivel de criticidad de cada riesgo identificado, se utiliza el mapa de riesgos operacional (o mapa de calor) que permite visualizar, a través de niveles en los ejes (X, Y) y colores de cada cuadrante la criticidad del riesgo, la ubicación de los riesgos dentro de esta matriz corresponde a la intersección de las valoraciones cualitativa y cuantitativa asignadas.

Para el desarrollo de un control y mitigación el área que ejecuta el proceso en conjunto con Riesgos establece las acciones de control y/o de mitigación de acuerdo con el análisis realizado, asimismo se incorpora la información a la matriz de riesgos y controles; para aquellos riesgos que el control no es efectivo y la finalidad del riesgo inherente resulta Alto o Critico, se elabora un plan de mitigación en el que se establecerá las acciones a realizar, los responsables de ejecutarlas y fechas de ejecución. Para cerrar el ciclo de la gestión con el monitoreo y comunicación, la acción está a cargo del Área de Riesgos, quien está pendiente de verificar que se cumplan los controles y los planes de acción o mitigación en los períodos de tiempo establecidos, y que los controles sean efectivos, cuando los controles no mitiguen los riesgos, se realiza una nueva evaluación con el fin de establecer nuevos controles.

En cuanto a la comunicación será responsabilidad del Área de Riesgos, hacer del conocimiento de todos los involucrados las Matrices de Riesgos y Controles, así como también del conocimiento del Comité de Riesgos los casos relevantes, o lo que la Gerencia de Riesgos estime.

Sobre los eventos de riesgos reportados por las Áreas, la unidad de Riesgos da seguimiento a los eventos de riesgos ocurridos y reportados por las distintas áreas de la SAC, consolidándolos en el sistema SharePoint, como una sola base de eventos, la que se hace del conocimiento del Comité de Riesgos y se envía a la Superintendencia del Sistema Financiero según lo establecido en el Art. 20 de la NPB4-50.

Como elemento asociado al riesgo operacional, para la gestión del riesgo legal, se realiza una evaluación de las reformas o nuevas normativas aplicables a SAC Gente, con el fin de establecer planes de adecuación a las mismas, derivando de ellas cambios en políticas, manuales o procesos. Las Normas aplicables a la institución son revisadas y evaluadas por las diferentes áreas, según su responsabilidad dentro de lo establecido en las normativas, para una mejor valoración de los cambios y adecuaciones a las políticas internas o cuando lo amerite para la creación de nuevas políticas.

Durante el año 2020 en la evaluación realizada a las nuevas normativas entradas en vigencia durante ese periodo no se determinaron riesgos legales asociados a repercusiones o que pudiesen impactar en gran medida al negocio.

Para efectos de monitorear el cumplimiento a las normativas vigentes aplicables a SAC Gente, se cuenta con una herramienta llamada "SharePoint" la cual cuenta con un apartado denominado Índice de cumplimiento normativo (ICN) donde cada uno de los responsables dan cumplimiento a las diversas obligaciones que exigen las distintas normativas colocando los comprobantes que respaldan el cumplimiento de estas. Por ello desde la perspectiva de riesgo legal se realiza un monitoreo periódico del cumplimiento de este índice normativo, con el fin de evitar incumplimientos con el regulador o supervisor.

- e) **Riesgo Reputacional:** Con el propósito de mitigar el riesgo reputacional se cuenta con un monitoreo constante a las leyes y normativas aplicables, para efectos de determinar obligaciones y responsabilidades con el fin de dar cumplimiento a las mismas y evitar señalamientos que puedan perjudicar a los grupos de interés como nuestros accionistas, directores, empleados, así como también a nuestros Clientes, Proveedores, etc. Además de esto se mantiene una adecuada gestión de las políticas de lavado de dinero, manteniendo un adecuado monitorio de las operaciones de los clientes.

SAC Gente, mantiene un cumplimiento razonable a sus códigos internos de Gobierno Corporativo, conducta y ética, para contribuir a minimizar la exposición al riesgo reputacional.

- f) **Gestión de la Seguridad de la Información:** La seguridad de la información es el conjunto de medidas que permiten resguardar y proteger la información cumpliendo con las propiedades de confidencialidad, integridad y disponibilidad de esta, con el fin que las amenazas no se materialicen.

En cuanto al Sistema de Gestión para la Seguridad de la Información, SAC gente cuenta con Políticas de Seguridad de la Información y Políticas de Ciberseguridad, las cuales han sido actualizadas como parte de la mejora continua de la gestión.

Los principales logros del Sistema de Seguridad de la Información han sido el fortalecimiento de la seguridad en cuanto a la navegación de los usuarios a través de internet, así como la concienciación en temas de seguridad de la información y ciberseguridad

En cuanto al cumplimiento normativo, el Banco Central de Reserva a través de su Comité de Normas, acordó aprobar las "Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información" (NRP-23), en la sesión No. CN-07/2020, celebrada el 14 de abril de 2020. Dichas normas entraron en vigor a partir del 1 de julio de 2020 por lo que fue necesario realizar un análisis de brechas de cumplimiento de normas y en base al resultado se diseñó el correspondiente plan de adecuación para el cumplimiento de la NRP-23,

- g) **Gestión de la Continuidad del Negocio:** Con el objetivo de garantizar la continuidad de los procesos críticos de la entidad, SAC gente cuenta con un sistema de gestión de la continuidad del negocio, la cual toma como base la Política de Continuidad del Negocio de la entidad.

Cabe mencionar que, como parte de la gestión de continuidad del negocio, durante el 2020 se realizó una debida diligencia acerca de las actividades de control de los proveedores que soportan los servicios críticos de la entidad y en función de su operatividad durante la pandemia de COVID-19. Asimismo, y por efecto de la pandemia, las pruebas de continuidad han sido programadas para el año 2021.

En cuanto al cumplimiento normativo, el Banco Central de Reserva a través de su Comité de Normas, acordó aprobar las “Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio” (NRP-24), en la sesión No. CN-07/2020, celebrada el 14 de abril de 2020. Dichas normas entraron en vigor a partir del 1 de julio de 2020 por lo que fue necesario realizar un análisis de brechas de cumplimiento de normas y en base al resultado se diseñó el correspondiente plan de adecuación para el cumplimiento de la NRP-24.