

POLÍTICAS, METODOLOGÍAS Y DEMAS MEDIDAS RELEVANTES PARA LA ADMINISTRACION DE RIESGOS 2021

Gestión por tipo de riesgo:

- a) **Riesgo de Crédito:** La gestión del Riesgo de Crédito inicia desde el momento del otorgamiento de crédito, realizando el análisis correspondiente para cada tipo de crédito a desembolsar, SAC Gente agrupa el otorgamiento de créditos dos tipos: uno es el proceso para créditos de banca de consumo (línea de crédito, y créditos decrecientes para persona natural) y el segundo es el otorgamiento de créditos para 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 y a Junta Directiva.

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 lo establecido en la NCB-022.

Durante el año 2021, se dio seguimiento a la cartera identificada como COVID, y a partir de abril 2021 se inició su reclasificación a cartera normal, y en función al comportamiento del portafolio de créditos al 31 de diciembre de 2021 toda la cartera COVID fue reclasificada y evaluada en base a los criterios definidos en la NCB-022. Por lo que esta entidad no hará uso de la gradualidad en función de la NRP-25 Normas Técnicas para Aplicación de Gradualidad en la Constitución de Reservas de Saneamiento de Créditos Afectados por COVID-19.

- b) **Riesgo de Mercado:** SAC Gente, S.A. no cuenta ni tiene intención de 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.

La evaluación realizada a las nuevas normativas entradas en vigencia 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:** El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de SAC Gente, está compuesto por la Política de Seguridad de la Información y Política de Ciberseguridad las cuales fueron actualizadas y ratificadas durante el 2021.

El año 2021 destacó la relevancia de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad de SAC Gente, en donde las brechas identificadas a nivel mundial relacionadas a una campaña de explotación activa contra SolarWinds Orion Platform a través de los malware Sunburst y Supernova, mantuvieron la atención de la entidad. SolarWinds Orion Platform es utilizada por SAC Gente para el monitoreo, rendimiento y disponibilidad de los recursos tecnológicos, como equipos y enlaces de comunicaciones y servidores, y aunque SAC Gente no fue afectada por la referida campaña de explotación, se tomaron las medidas preventivas necesarias que incluyó instalación de servidores, actualización de la versión de SolarWinds Orion y sincronización de los objetos registrados en la base de datos.

Otro hecho relevante fue, que en fecha 23 de agosto de 2021, el Banco Central de Reserva de El Salvador comunicó por medio de la circular No. 628, la aprobación de las NPBT-06 Normas Técnicas Temporales sobre Medidas de Ciberseguridad e Identificación de los Clientes en Canales Digitales, por lo que se implementaron las medidas para fortalecer los canales digitales de SAC Gente.

A nivel del plan de adecuación de las NRP-23 Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información, se cerró el período con el avance esperado requerido de acuerdo con lo aprobado por la Junta Directiva.

Como parte de las actividades relevantes a desarrollarse durante el 2022 en cuanto a la Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad, destacan las siguientes:

- Gestión de Cumplimiento Normativo Seguridad de la Información
- Gestión de Planes de Acción Auditorías
- Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información
- Gestión de Activos de Información
- Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información y Ciberseguridad

- Análisis de Vulnerabilidades y Pruebas de Penetración
- Gestión de Riesgos de Ciberseguridad
- Gestión de Tercerización de Tecnologías de Información
- Ciberseguridad en Canales Digitales
- Informes de Seguridad de la Información

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 basado en el marco de las Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (NRP-24), y las políticas y planes de la entidad dentro de los cuales destacan los siguientes:

- Política de Continuidad del Negocio;
- Plan de Continuidad del Negocio;
- Plan de Continuidad Operativa;
- Plan de Contingencia Tecnológica;
- Plan de Recuperación de Desastres;
- Plan de Emergencias; y
- Plan para el manejo de crisis.

A nivel del plan de adecuación de las Normas Técnicas para el Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (NRP-24), se cerró el período con el avance esperado requerido de acuerdo con lo aprobado por la Junta Directiva.