CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN 4
1.1 ¿Qué es el Marco de Gestión Integral del Riesgo? 4
1.2 Estructura del Marco 4
1.3 ¿A quién afecta el Marco? 5
2 LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO 5
2.1 Estrategia y Objetivos del Riesgo 5
2.2 Estructura Organizativa y Responsabilidades 7
2.3 Apetito al Riesgo y Límites de Riesgo 8
2.4 Pruebas de Tensión 8
2.5 Transparencia 9
3 RIESGO DE CRÉDITO 9
3.1 Definición 9
3.2 Gestión del Riesgo de Crédito 9
3.2.1 Política de Aceptación de Nuevas Contrapartes 9
3.3 Responsabilidades 10
3.3.1 Del Directorio 10
3.3.2 Del Comité de Gestión Integral de Riesgos 10
3.4 Reportes 10
4 RIESGO OPERACIONAL 11
4.1 Definición 11
4.1.1 Riesgo Operacional 11
4.1.2 Eventos de Pérdida 11
4.1.3 Debilidades de Control 12
4.1.4 Plan de Acción 12
4.2 Gestión del Riesgo Operacional 12
4.2.1 Principios de la Gestión del Riesgo Operacional 13
4.2.2 Mecanismos de identificación 14
4.2.2.1 Matriz de Riesgos/ Autoevaluación 14
4.2.2.2 Mapeo de Flujos/ Procesos 14
4.2.2.3 Mapa de Riesgos de Procesos 14
4.2.3 Control 14
4.2.4 Mitigación 15
4.3 Responsabilidades 15
4.3.1 Directorio 15
4.3.2 Gerencia General 16
4.3.3 Unidad de Riesgo Operacional 16
4.3.4 Gerencias y Responsables de los Procesos 16
4.3.5 Comité de Gestión Integral de Riesgos 17
4.4 Reportes 17
4.5 RIESGO DE RESILIENCIA OPERACIONAL 17
4.5.1 Definición 17
4.5.2 Gestión del Riesgo de Resiliencia Operacional 17
4.5.2.1 Principio de Gestión del Riesgo de Resiliencia Operacional 18
4.5.3 Responsabilidades 19
4.5.3.1 Directorio 19
4.5.3.2 Gerencia General 19
4.5.3.3 Del Comité de Gestión Integral de Riesgos 19
4.5.3.4 De la Gerencia de Sistemas 20
4.5.4 Reportes 21
5 RIESGO DE LIQUIDEZ 21
5.1 Definición 21
5.2 Gestión del Riesgo de Liquidez 21
5.2.1 Objetivos 22
5.2.2 Proceso de Gestión del Riesgo de Liquidez 22
5.2.2.1 Lineamientos Generales 22
5.2.2.2 Herramientas de medición 22
5.3 Responsabilidades 23
5.3.1 Directorio 23
5.3.2 Comité de Gestión Integral de Riesgos 23

5.4 Reportes 24
6 RIESGO DE TASA DE INTERÉS 24
6.1 Definición 24
6.2 Gestión del Riesgo de Tasa de Interés 24
6.2.1 Estrategia y Estructura Organizacional 24
6.2.2 Control del Riesgo de Tasa de Interés 25
6.2.3 Herramientas de Medición 25
6.3 Responsabilidades 25
6.3.1 Directorio 25
6.3.2 Comité de Gestión Integral del Riesgo 26
6.4 Reportes 26
7 RIESGO DE MERCADO 26
7.1 Definición 26
7.2 Gestión del Riesgo de Mercado 27
7.2.1 Proceso de Gestión del Riesgo de Mercado 27
7.2.1.1 Medidas de Riesgo de Mercado 27
7.2.1.2 Estructura de Límites 27
7.2.2 Estrategia y Estructura Organizacional 27
7.3 Responsabilidades 28
7.3.1 Directorio 28
7.3.2 Gerencia de Inversiones 28
7.3.3 Comité de Gestión Integral del Riesgo 29
7.4 Reportes 29
8 RIESGO DE LONGEVIDAD 29
8.1 Definición 29
8.2 Gestión del Riesgo de Longevidad 29
8.3 Responsabilidades 30
8.3.1 Directorio 30
8.3.2 Departamento Técnico y Operativo 30
8.3.3 Comité de Gestión Integral del Riesgo 30
8.4 Reportes 30
9 RIESGO DE REPUTACIÓN 31
9.1 Definición 31
9.2 Gestión del Riesgo de Reputación 31
9.3 Responsabilidades 31
9.3.1 Del Directorio 31
9.3.2 De la Alta Gerencia 31
9.3.3 Del Comité de Gestión Integral de Riesgos 32
9.4 Reportes 32
10 RIESGO ESTRATÉGICO 32
10.1 Definición 32
10.2 Gestión del Riesgo Estratégico 32
10.3 Responsabilidades 33
10.3.1 Del Directorio 33
10.3.2 De la Alta Gerencia 33
10.3.3 Del Comité de Gestión Integral de Riesgos 33
10.4 Reportes 34
11 RIESGO DE USO DE LA IA 34
11.1 Definición 34
11.2 Gestión del Riesgo de uso de la IA 34
11.2.1 Principio de Gestión del Riesgo de IA 34
11.3 Responsabilidades 35
11.3.1 Del Directorio 35
11.3.2 De la Gerencia General 35
11.3.3 Del Comité de Gestión Integral de Riesgos 36
11.4 Reportes 36
12 RIESGO DE FRAUDE 36
12.1 Definición 36
12.2 Gestión del Riesgo de Fraude 37
12.2.1 Cultura de la Gestión del Riesgo de Fraude 37
12.3 Responsabilidades 37

12.3.1 Directorio....37
12.3.2 De la Gerencia General....38
12.3.3 Del Comité de Gestión Integral de Riesgos....38
12.4 Reportes....38

1 INTRODUCCIÓN

A través de sucesivas publicaciones, el Comité de Basilea, ha sentado las bases para una administración integral del riesgo, planteando innegables oportunidades y desafíos tanto para los organismos reguladores como para las entidades financieras.

El mercado asegurador no ha quedado al margen de las recomendaciones impartidas por dicho Comité, y a partir de la adaptación de los principios de la administración del riesgo al negocio del seguro, está comenzando a nivel mundial a generar iniciativas, basadas en la necesidad de implementar esquemas generales de administración del riesgo. El caso más claro se centra en el denominado acuerdo de Solvencia II, emitido y gestionado por la Comisión Europea.

En esta línea, la Comunicación "A" 5203 emitida por el BCRA, establece la necesidad de que tanto las entidades bancarias, así como también sus vinculadas, cuenten con un Marco en el cual se especifiquen los lineamientos para la Gestión Integral del Riesgo, sentando las bases hacia las mejores prácticas internacionales.

1.1 ¿Qué es el Marco de Gestión Integral del Riesgo?

El Marco de Gestión Integral del Riesgo (en adelante, "el Marco") tiene por finalidad referenciar las políticas que gobiernan las actividades de Gestión Integral de Riesgos de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. (en adelante, "la Compañía" o "la Aseguradora" indistintamente). Contempla la estrategia, las políticas, prácticas, y estructura organizacional con las que cuenta la Compañía para la adecuada administración de los riesgos.

Las políticas indicadas en el Marco son de obligado cumplimiento para todo el personal que intervenga en las actividades que se mencionan. Por ello, los responsables de las áreas implicadas asegurarán que toda actividad realizada por ellas se lleve a cabo de conformidad con lo dispuesto en este Marco y los documentos a los que hace referencia.

Este Marco es actualizado y adaptado a la situación que afecta en cada momento a la realidad de la Compañía. Esta actualización y adaptación se deriva tanto de cambios experimentados en su operatoria como por modificaciones en la infraestructura existente. En esta línea, debe ser revisado por el Directorio para validar su vigencia una vez al año y ser modificado en caso de que se considere necesario.

Por su parte, el Comité de Gestión Integral de Riesgos del Banco Credicoop Cooperativo Limitado como Entidad vinculante, es responsable de supervisar y asegurar la existencia y actualización del presente Marco de Gestión Integral del Riesgo en las empresas vinculadas.

1.2 Estructura del Marco

El Marco está compuesto de una serie de capítulos que desarrollan diferentes aspectos básicos referentes a la Gestión Integral de Riesgos, estructurándose de la siguiente manera:

i. Introducción: describe el objetivo, estructura y alcance;
ii. Lineamientos de la Gestión Integral del Riesgo: se definen los lineamientos de la Gestión Integral del Riesgo, estructura organizativa y responsabilidades;
iii. Riesgo de Crédito: establece definiciones, estructura organizativa, responsabilidades y lineamientos de política crediticia referidos a la Gestión del Riesgo de Crédito en la Compañía;
iv. Riesgo Operacional: establece definiciones, estructura organizativa, responsabilidades, metodología y controles referidos a la Gestión del Riesgo Operacional en la Compañía;
v. Riesgo de Liquidez: establece definiciones, estructura organizativa, responsabilidades, metodología y controles referidos a la Gestión del Riesgo de Liquidez en la Compañía;
vi. Riesgo de Tasa de Interés: establece definiciones, estructura organizativa, responsabilidades,

metodología y controles referidos a la Gestión del Riesgo de Tasa de Interés en la Compañía;

vii. Riesgo de Mercado: establece definiciones, estructura organizativa, responsabilidades, metodología y controles referidos a la Gestión del Riesgo de Mercado en la Compañía;

viii. Riesgo de Longevidad: establece definiciones, estructura organizativa, responsabilidades, metodología y controles referidos a la Gestión del Riesgo de Longevidad en la Compañía;

ix. Riesgo de Reputación: establece definiciones, estructura organizativa y responsabilidades referidos a la Gestión del Riesgo de Reputación; y

x. Riesgo Estratégico: establece definiciones, estructura organizativa y responsabilidades referidos a la Gestión del Riesgo Estratégico.

1.3 ¿A quién afecta el Marco?

Este Marco es de aplicación directa a todas aquellas personas que participan en la gestión y el control de riesgos en la Entidad, quienes deberán conocer, cumplir y aplicar las políticas y normas de gestión establecidas en el mismo.

Asimismo, los Responsables de cada una de las áreas implicadas, deben asegurar que todas las actividades se lleven a cabo de conformidad con las políticas referenciadas en este Marco.

El personal de la Compañía afectado por el presente Marco debe comprender el espíritu y objetivo de dichas políticas, con el objetivo de que las bases presentadas puedan aplicarse a situaciones sobrevenidas que no hayan sido previstas en el Marco o en los documentos a los cuales hace referencia.

2 LINEAMIENTOS DE LA GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

2.1 Estrategia y Objetivos del Riesgo

En el marco de las normativas vigentes, Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. adopta las mejores prácticas sugeridas por el Banco Central de la República Argentina para empresas vinculadas a entidades financieras y enfoca su gestión de riesgos desde una visión integradora, con permanente supervisión del Consejo de Administración y el Comité de Gestión Integral de Riesgos de Banco Credicoop Cooperativo Limitado, como entidad vinculante, sin descuidar en ningún momento la adscripción a las normas de su ente regulador, la Superintendencia de Seguros de la Nación. De esta manera, Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. reconoce y considera las interacciones existentes entre los diferentes riesgos a los que está expuesto; tanto el riesgo de Crédito como el Operacional, el de Tasa de Interés, Mercado, Liquidez y Longevidad.

La gestión de riesgos de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. se rige según los siguientes principios básicos:

i. Involucración del Directorio: el Directorio determina la estrategia del negocio así como también la estrategia de Riesgos de la Compañía;

ii. Limitación de los Riesgos: tiene por objeto limitar la operatoria a mercados y productos autorizados, donde se tiene un conocimiento de los riesgos en que se incurre y se cuenta con la infraestructura necesaria para su gestión, control e información. Además se busca garantizar que las exposiciones y las pérdidas no superen en ningún caso los niveles máximos aprobados. (Ejemplos de estas limitaciones son el establecimiento de topes por debajo de las exigencias de la Superintendencia de Seguros de la Nación, la determinación de umbrales de valor a riesgo, etc.);

iii. Análisis y Control de Posiciones de Riesgo: el proceso de gestión de riesgos requiere del análisis y control de todos los riesgos y la toma de decisiones orientadas a la modificación de los límites en el caso en que no se encuentre en consonancia con la filosofía de riesgo.

(Ejemplos de estos controles incluyen el monitoreo de ratios de liquidez, cálculo de valores a riesgo, etc.);

iv. Establecimiento de Políticas y Procedimientos de Riesgos: las políticas y procedimientos de riesgos constituyen el marco normativo básico a través del cual se regulan los procesos de riesgos. Las mismas se encuentran debidamente documentadas, se revisan y actualizan periódicamente, y se comunican a todas las áreas de la Compañía, directa o indirectamente involucradas; y

v. Dotación de Sistemas Informáticos y Recursos Humanos: la realización sistemática de los procesos de gestión de riesgos requiere la dotación de sistemas informáticos, en constante evolución tecnológica y de personal calificado, en formación continua, que permiten el registro, captura, procesamiento de los riesgos y generación de la información.

Siguiendo esta línea, se administran procesos y se implementan herramientas necesarias para llevar a cabo la gestión de los riesgos en la Compañía. Orientado hacia el cumplimiento de dichas tareas, se establecen políticas y procedimientos claros que permiten la correcta identificación de los riesgos, para su posterior medición, análisis y control, ajustándose siempre a la estrategia y filosofía del Grupo al cual pertenece Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A.

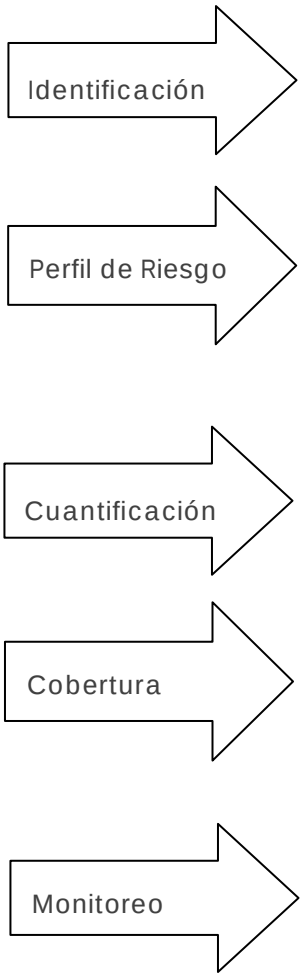
El Comité de Gestión Integral de Riesgos de Banco Credicoop Cooperativo Limitado toma conocimiento de todos los riesgos inherentes a la operatoria de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. con una visión integral de los mismos, observando cuidadosamente la interrelación existente entre ellos. Para lograrlo, realiza el seguimiento de la organización interna de las áreas generadoras de riesgos (crediticios, financieros, operacionales y biométricos), planes y actividades generales y lleva a cabo un monitoreo de los objetivos de los riesgos, los proyectos de mejora relativos a los procesos y sistemas de riesgos y las métricas de riesgos. Para llevar adelante esta tarea recibe periódicamente informes que le permiten conocer y supervisar la evolución de la Gestión del Riesgo en Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. Al mismo tiempo existe involucramiento de autoridades del Banco Credicoop Cooperativo Limitado en los comités de la Compañía.

El Modelo de Gestión Cooperativa del Grupo que Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. integra, concibe el crecimiento solamente si está sustentado en una sólida base de Control Interno, de eficiencia, y en una sana política de administración de riesgos. Este modelo de gestión conlleva una participación activa de los Dirigentes y/o Funcionarios del Banco como entidad vinculante en los distintos órganos de dirección de la Compañía.

Es necesario destacar, que tal como lo aconseja la Comunicación "A" 5203 emitida por el BCRA, la estrategia y los objetivos de riesgos obedecen a un criterio de proporcionalidad y configuran estándares suficientes y necesarios para el buen desempeño en todo sentido de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A.

En resumen, la Compañía, como premisa esencial del negocio, asume un nivel del riesgo no significativo, tanto en sus inversiones, sus riesgos asegurados y sus procesos internos, con el objeto de no exponer a la Aseguradora a pérdidas potenciales que conlleven a un eventual incumplimiento de los compromisos asumidos con sus asegurados. Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. busca constantemente optimizar la gestión de riesgos financieros, de seguros y operacionales, mitigando su ocurrencia y preservando la estabilidad de la Compañía a largo plazo.

De este modo, Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. basa su gestión de riesgos en las siguientes palancas de actuación:



2.2 Estructura Organizativa y Responsabilidades

La estructura organizacional de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. permite que la estrategia pueda ser efectivamente implementada y contempla la asignación de responsabilidad en la gestión específica de cada riesgo.

Las políticas y estrategias definidas por el Directorio son traducidas a procedimientos concretos de manera que el personal involucrado en la operatoria diaria entienda claramente los lineamientos y prácticas, y pueda cumplir con las políticas y procedimientos establecidos.

El Directorio de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. es el responsable de que la Compañía cuente con un marco adecuado y debidamente documentado para la gestión de los riesgos a los cuales está expuesta la Compañía. Se asegura entonces que se desarrollen políticas, prácticas y procedimientos para la gestión de riesgos y que se establezcan límites apropiados.

Es responsabilidad del Directorio aprobar tanto la estructura organizativa para la gestión de los riesgos, como el nivel de tolerancia al riesgo de la Compañía.

El Directorio recibe regularmente información sobre la gestión de los riesgos. Asimismo, recibe continuamente reportes para la toma de conocimiento de los riesgos presentes en la Compañía, asegurándose que ellos cumplan con los límites estipulados.

Por su parte, el Comité de Gestión Integral de Riesgos de Banco Credicoop Cooperativo Limitado se encuentra encargado de supervisar que las políticas, prácticas y procedimientos de gestión de riesgo sean apropiados en función del perfil de riesgo del Grupo. Ello incluye el requisito de revisar también regularmente la gestión de riesgos, dejando evidencia documental y fundada.

Las distintas áreas de riesgo de Banco Credicoop Cooperativo Limitado brindan apoyo al Directorio de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. en el establecimiento de límites que soporten la tolerancia al riesgo de la Aseguradora, especificando a su vez estándares de control de riesgo e informes que indiquen la exposición a los mismos.

En esta línea, es responsabilidad de la Gerencia General de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. presentar trimestralmente al Comité de Gestión Integral del Riesgo los mismos informes que son presentados a la Superintendencia de Seguros de la Nación, de modo que el Banco como entidad vinculante posea un conocimiento sobre la evolución de la Compañía. Al mismo tiempo presenta en forma mensual reportes referidos a los riesgos de Crédito, Liquidez, Tasa de Interés y Mercado, trimestralmente los referidos a Riesgo Operacional y anualmente los referidos al Riesgo de Longevidad.

2.3 Apetito al Riesgo y Límites de Riesgo

El apetito al riesgo es una expresión de la preferencia de la Compañía por el riesgo, es decir, el nivel de riesgo que la Compañía desea asumir en su búsqueda de la rentabilidad que le permita cumplir sus objetivos sociales. El mismo expresa sus objetivos de negocio y estructura de balance, sus preferencias por cada tasa de riesgo, el equilibrio aceptable entre riesgo y rentabilidad, la volatilidad asumible, sus umbrales de capital, su tolerancia a la pérdida y sus ratios de liquidez óptimos, entre otros.

El apetito al riesgo se compara con el perfil de riesgo, que es la posición de riesgo de la Compañía en un momento dado considerando todos sus riesgos relevantes, y con la tolerancia al riesgo, que es el nivel máximo de riesgo que una Entidad puede asumir al realizar su actividad.

El Directorio de la Compañía con el apoyo de la Gerencia General, así como de sus otras Gerencias, del Comité de Inversiones de la misma y del Comité de Gestión Integral de Riesgo de Banco Credicoop Cooperativo Limitado, define la filosofía y el nivel de tolerancia al riesgo de la Compañía en función de sus objetivos.

De esta forma, quedan definidos en las Actas del Comité de Inversiones los límites de apetito al riesgo de crédito, liquidez y mercado.

2.4 Pruebas de Tensión

Se entiende por *Prueba de tensión* al análisis realizado sobre una cartera utilizando escenarios extremos para los factores de mercado y/o factores biométricos para compañías de seguro. Estas pruebas permiten medir, de forma dinámica, los impactos posibles en los resultados de gestión y/o necesidades de financiación, en base a una serie de escenarios e hipótesis definidas previamente.

Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. realiza pruebas de tensión inversas para el riesgo de tasa de interés, cuyos resultados son incorporados en la gestión del riesgo ayudando a la toma de decisiones estratégicas de la Compañía.

A su vez, Banco Credicoop Cooperativo Limitado tiene en cuenta la interacción de los riesgos de todas las empresas del grupo al realizar el ejercicio de pruebas de tensión integrales para su balance consolidado.

2.5 Transparencia

Adecuándose a las mejores prácticas sugeridas por el Banco Central de la República Argentina para entidades vinculadas y subsidiarias, Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. a través de su página de Internet y de manera regular, da a conocer al público en general en su Memoria Anual información referente a la gestión de los riesgos que lleva adelante.

3 RIESGO DE CRÉDITO

3.1 Definición

El Riesgo de Crédito se define como la pérdida que se puede producir derivada del incumplimiento, en tiempo y forma, de las obligaciones contractuales, acordadas en las transacciones financieras por parte de la contrapartida o por circunstancias de riesgo-país.

En particular para compañías de seguros, el riesgo de crédito está fuertemente asociado a imposibilidad de cumplimiento de los compromisos por parte de una reaseguradora o por parte de una emisora de un título público o privado que la compañía de seguro posea en su cartera con objetivos de renta.

De este modo el riesgo de crédito se materializa cuando una contraparte se ve imposibilitada de cumplir con sus obligaciones.

3.2 Gestión del Riesgo de Crédito

La Gestión del Riesgo de Crédito incluye la identificación, la medición, la mitigación y el control del mismo.

Como una medida de Gestión del Riesgo de Crédito, Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. realiza diversos análisis con el fin de minimizar el riesgo de que los fondos de sus asegurados sean invertidos en títulos de emisores no solventes.

La incorporación de nuevos emisores debe ser aprobada por el Comité de Inversiones como parte de la gestión integral del riesgo.

Al mismo tiempo, Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A., evalúa sistemáticamente a los mismos, estableciendo cupos de inversión para cada uno de ellos teniendo en cuenta la probabilidad de ocurrencia de algún evento de crédito. Si uno de estos cupos es excedido, no podrán tomarse decisiones que impliquen incrementar las posiciones en conflicto. El Comité de Inversiones revisará las irregularidades, pudiendo establecer un plan de acción para normalizar dichas situaciones si lo considera necesario.

De acuerdo al Reglamento General de la Actividad Aseguradora la Superintendencia de Seguros de la Nación puede observar las Normas de Política y Procedimiento de Inversiones, la operatoria prevista en ellas y ordenar su modificación en aquellos puntos que se alejen de los principios fijados por la reglamentación. Las inversiones realizadas con fundamento en las normas observadas deben ser objeto de un plan de regularización que debe estar íntegramente cumplido en un plazo no mayor a tres meses.

3.2.1 Política de Aceptación de Nuevas Contrapartes

Antes de incorporar una nueva contraparte se realiza un proceso de análisis de la misma, el cual posee como principales etapas:

i. La realización de una entrevista entre la potencial contraparte y la Gerencia de Inversiones;
ii. Presentación de antecedentes de la contraparte interesada; y

iii. Confección de un contrato tipo.

Además, a los efectos de no descuidar la adscripción a las normas de la Superintendencia de Seguros de la Nación, el Departamento de Contabilidad y Administración Financiera supervisa que la contraparte cumpla con todos los requisitos normativos. Asimismo, la Gerencia de Asesoría Legal analiza los detalles técnicos del contrato.

Como parte de la Gestión de Riesgo de Crédito, la Gerencia de Inversiones presenta una minuta recomendando la incorporación de la contraparte al Comité de Inversiones. Es este último, el órgano de mayor responsabilidad de Inversiones de la Compañía, quien finalmente decide la incorporación de nuevas contrapartes en base a la información facilitada.

Asimismo, Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. adopta como política en el desarrollo de sus inversiones el pago contra entrega de las especies operadas, a fin de mitigar el riesgo de crédito y liquidación de la contraparte.

3.3 Responsabilidades

3.3.1 Del Directorio

El Directorio de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. es responsable de asegurar un marco eficaz, viable y consistente para la gestión del Riesgo de Crédito asumido por la Compañía. Además, es su responsabilidad la forma en que se gestiona el mismo. En esta línea, se encuentra dentro de su responsabilidad:

i. Asegurar que el nivel de capital de la Compañía es adecuado para los riesgos asumidos;
ii. Aprobar las excepciones a las políticas y límites que impliquen un desvío significativo; y
iii. Recibir información en forma oportuna y, en caso de que surjan inconvenientes en materia de riesgos, asegurarse de que se tomen las acciones correctivas correspondientes.

3.3.2 Del Comité de Gestión Integral de Riesgos

El Comité de Gestión Integral de Riesgos del Banco, como Entidad vinculante, es responsable de supervisar la estrategia, las políticas y prácticas para la gestión del riesgo de crédito aprobadas por el Directorio. En particular, se encuentran dentro de sus responsabilidades:

i. Supervisar la estructura, responsabilidades y controles necesarios para la gestión del riesgo de crédito, reconociendo posibles conflictos de intereses;
ii. Tomar conocimiento de los procedimientos escritos, asegurándose que se encuentren en línea con las políticas y prácticas aprobadas por el Consejo de Administración del Banco como entidad vinculante; y
iii. Monitorear que las personas involucradas en operaciones con riesgo de crédito cuenten con la capacidad y el conocimiento necesarios para llevar a cabo la actividad correspondiente.

3.4 Reportes

Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. reporta periódicamente a los gestores de riesgo de las distintas áreas y/o referentes de Banco Credicoop Cooperativo Limitado como entidad vinculante, una serie de métricas que resumen la posición con respecto al Riesgo de Crédito de la Compañía:

i. Informe de Concentración de Riesgo Emisor: Exposición al riesgo por cada emisor y porcentaje de la cartera invertido en cada uno; y
ii. Composición de la Cartera por Calificación: Porcentaje de inversiones por grado de calificación de la contraparte emisora.

4 RIESGO OPERACIONAL

4.1 Definición

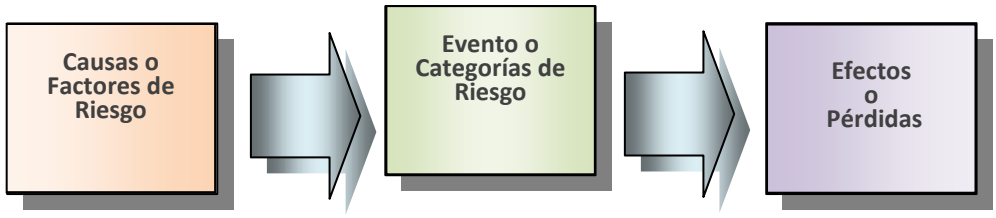
4.1.1 Riesgo Operacional

Se entiende por Riesgo Operacional a un incidente que ocasiona que el resultado de un proceso de negocio difiera del resultado esperado, debido a fallas en los procesos internos, las personas, los sistemas o por eventos externos. El Riesgo Operacional incluye el Riesgo Legal y excluye el Riesgo Estratégico y de Reputación. El Riesgo Legal comprende la exposición a sanciones, penalidades u otras consecuencias económicas y de otra índole por incumplimiento de normas y obligaciones contractuales.

Esencialmente, la identificación, medición y toma de decisiones frente a la administración del Riesgo Operacional debe ser responsabilidad de toda la organización y debe estar acorde con las políticas de administración de riesgos de la compañía.

Una adecuada administración del Riesgo Operacional le permite a Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. no sólo mitigar riesgos y amenazas, sino también aprovechar oportunidades y mejorar la calidad de los procesos de la Compañía.

El análisis del Riesgo Operacional comprende tres aspectos básicos:



i. Causas o Factores de Riesgo: se constituyen como la raíz de un problema y permiten a los administradores del riesgo generar acciones que permitan mitigarlas;
ii. Eventos o Categoría de Riesgo: es la manera como se materializa el Riesgo Operacional; y
iii. Efectos o Pérdidas: son las consecuencias originadas debido a la materialización del Riesgo Operacional. Pueden tener la forma de pérdidas económicas fácilmente cuantificables u otras más difíciles de cuantificar.

4.1.2 Eventos de Pérdida

Los eventos de pérdida derivados del Riesgo Operacional se clasifican según:

i. Fraude Interno: información falsa sobre posiciones -propias o de asociados-, robos por parte de empleados, utilización de información confidencial de la Compañía financiera en beneficio del empleado, etc.;
ii. Fraude Externo: robo, falsificación, daños por intromisión en los sistemas informáticos, etc.;
iii. Relaciones Laborales y Seguridad en el Puesto de Trabajo: reclamos de indemnizaciones por parte de los empleados, infracciones a las normas laborales de seguridad e higiene, de discriminación, responsabilidades generales, etc.;
iv. Prácticas con los Asociados, Productos y Negocios: abuso de información confidencial sobre el asociado, negociación fraudulenta en las cuentas de la entidad financiera, lavado de dinero, venta de productos no autorizados, etc.;

v. Daños a Activos Físicos derivados de: actos de terrorismo y vandalismo, terremotos, incendios, inundaciones, etc.;
vi. Alteraciones en la Actividad y Fallas Tecnológicas: fallas del "hardware" o del "software", problemas en las telecomunicaciones, interrupción en la prestación de servicios públicos, etc.; y
vii. Ejecución, Gestión y Cumplimiento del Plazo de los Procesos: errores en la introducción de datos, fallas en la administración de garantías, documentación jurídica incompleta, concesión de acceso no autorizado a las cuentas de los asociados, litigios con proveedores, etc.

4.1.3 Debilidades de Control

Las debilidades de control son deficiencias en los controles que muestran que los riesgos operacionales no se encuentran identificados y/o adecuadamente mitigados. Los mismos podrían llegar a evitar el logro de un objetivo del negocio y/o producir una pérdida financiera.

Se categorizan en:

i. Menor: deficiencia de control que no impide el logro de un objetivo y no representa exposición a una pérdida significativa;
ii. Significativa: deficiencia de control que podría resultar en una pérdida significativa; y
iii. Material: deficiencia de control que expuso a la Compañía a una pérdida sustancial, y/o sanción regulatoria.

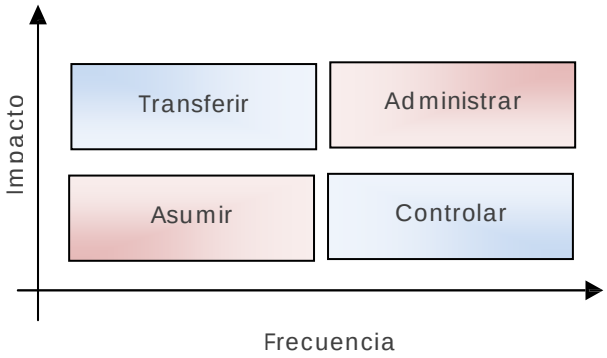
4.1.4 Plan de Acción

Un plan de acción es toda iniciativa tendiente a implementar controles a riesgos no cubiertos, y/o corregir desvíos a controles preestablecidos.

Los planes de acción se deben documentar conteniendo las etapas de regularización, fechas de cumplimiento, y sus responsables de manera de hacer posible su seguimiento y control sobre su avance y finalización.

4.2 Gestión del Riesgo Operacional

Se entiende por gestión del Riesgo Operacional a la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de este riesgo. Siguiendo esta línea, a partir de los resultados en el proceso de cuantificación en relación con el impacto y la frecuencia, Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. ubica cada tipo de riesgo en uno de los cuadrantes de la siguiente gráfica, a partir de la cual se determina el tipo de decisión a tomar. Estas decisiones pueden ser:



i. Asumir: aceptar y asumir el riesgo y tenerlo en cuenta dentro del costeo de la operación o negocio;
ii. Transferir: transferir el riesgo a un tercero, a través de seguros, contingencias u otros mecanismos;
iii. Controlar: diseñar e implementar controles con el fin de mitigar los riesgos; y
iv. Administrar: concentrar los mayores esfuerzos en su administración.

La exposición al Riesgo Operacional se considera inherente a la actividad. Como resultante de ello, Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. gestiona estos riesgos orientando sus esfuerzos a lograr la disminución de pérdidas. Es así como la Gestión de Riesgo Operacional mantiene su múltiple propósito de mejorar la eficiencia en las operaciones y reducir la volatilidad de resultados. Este marco para la gestión del Riesgo Operacional comprenderá entonces las políticas, prácticas, procedimientos y estructuras con que cuenta la Compañía para su adecuada gestión.

Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A., en su carácter de compañía relacionada a Banco Credicoop Cooperativo Limitado, cuenta con el apoyo de la Gerencia de Riesgo Operacional del mismo tanto para la gestión diaria de dicho riesgo así como también para la definición y aplicación de metodologías y el establecimiento de límites de apetito al Riesgo Operacional.

4.2.1 Principios de la Gestión del Riesgo Operacional

Los siguientes principios definen los estándares de la Gestión del Riesgo Operacional a ser cumplidos y proveen el marco dentro del cual la estructura de gestión de riesgos ha sido desarrollada:

i. Las prácticas de gestión de riesgos respetan estándares elevados en tal materia y cumplen con los requerimientos regulatorios exigidos para todas las actividades que expongan a Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. a riesgos operacionales;
ii. El Sistema de Control del Riesgo Operacional es un componente crítico de la gestión y es la base para que las operaciones se realicen en forma confiable y adecuada;
iii. La existencia de un Sistema de Control del Riesgo Operacional robusto permite cumplir con los objetivos de la Compañía incluyendo alcanzar las metas de protección de los activos de la Aseguradora y los de terceros, la confiabilidad de la información, el cumplimiento de las leyes y regulaciones, y la disminución del riesgo de pérdidas inesperadas;
iv. El Sistema de Control del Riesgo Operacional implica una estructura apropiada, con actividades definidas en cada nivel comercial y operacional. Estas incluyen:
   a. Identificación y monitoreo continuo de los riesgos materiales que puedan afectar negativamente el cumplimiento de nuestros objetivos. Los controles deben ser revisados periódicamente para validar que mitigan o eliminan todos los riesgos nuevos y/o previamente identificados;
   b. Controles físicos;
   c. Chequeos para validar cumplimiento con límites de riesgo y seguimiento de desvíos hasta su regularización;
   d. Sistemas de aprobación y autorización;
   e. Sistemas de verificación y reconciliación; y
   f. Las responsabilidades asignadas al personal buscan evitar el conflicto de intereses, situaciones que de existir deben ser identificadas, minimizadas, y sujetas a monitoreo independiente y detallado.
v. Los roles y responsabilidades están claramente definidos para establecer una adecuada segregación de funciones; y
vi. Los riesgos operacionales están identificados, medidos, monitoreados, y comunicados

periódicamente para soportar los procesos decisorios, y son controlados de acuerdo con los niveles de tolerancia fijados.

4.2.2 Mecanismos de identificación

La gestión cualitativa del Riesgo Operacional es un paso fundamental que permite identificar las fuentes de riesgo y comprender sus causas.

De esta manera se desarrolla una metodología formal basada en la identificación de cada uno de los riesgos presentes en los procesos críticos de negocios de la compañía, iniciando una gestión cualitativa de Riesgo Operacional que asegura un enfoque y acercamiento consistente.

La metodología de identificación incluye:

i. Matriz de Riesgos/ Autoevaluación;
ii. Mapeo de Flujos/ Procesos; y
iii. Mapa de Riesgos de Procesos.

4.2.2.1 Matriz de Riesgos/ Autoevaluación

La confección de la Matriz de Riesgos permite la identificación por procesos de los riesgos inherentes y los controles asociados para determinar si se encuentran cubiertos y definir, para aquellos riesgos residuales que no estén cubiertos, los planes de acción específicos.

Los puntos que más se destacan en la confección de la Matriz de Riesgos son:

i. La identificación de los riesgos inherentes y controles asociados;
ii. La definición de responsabilidades dentro del proceso; y
iii. La necesidad de definir un plan de acción, relacionando el riesgo residual no cubierto, los controles inadecuados y las acciones correctivas que se implementarán.

4.2.2.2 Mapeo de Flujos/ Procesos

Mediante esta técnica se identifican para todos los procesos, los riesgos, su criticidad y los controles asociados a los mismos. De esta manera se facilita el establecimiento de recomendaciones sobre controles en aquellos procesos críticos o actividades con mayor exposición al riesgo. A su vez, mejora la planificación de la auditoría interna de procesos en función de la exposición al riesgo y revisión de controles.

4.2.2.3 Mapa de Riesgos de Procesos

El Mapa de Riesgos de Procesos es una herramienta que permite a las distintas áreas de la compañía, analizar sus procedimientos paso a paso para identificar sus riesgos y las fortalezas y debilidades de los programas de control. Esta herramienta es un insumo para todos los procesos de mejoramiento de las actividades de la compañía. La confección de este mapa de riesgos es una tarea que se desarrolla entre el responsable de administrar el proceso y quien lo ejecuta, y surge del profundo conocimiento de los procedimientos más la documentación y los flujogramas de los mismos. Los mapas de riesgos son elaborados y revisados cada año por el responsable del proceso con el fin de incorporar los cambios sufridos por el respectivo proceso.

La metodología detallada y el procedimiento de confección de la Matriz de Riesgos Operacionales se encuentran en el Manual de Riesgo Operacional de la Compañía.

4.2.3 Control

Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. realiza un permanente proceso de control del Riesgo

Operacional de la compañía. Para tal efecto, desarrolla una metodología formal basada en el uso de herramientas de control en las que se exponen las variables que el proceso de autoevaluación ha detectado como críticas, permitiendo un continuo monitoreo de las mismas.

Este proceso de control está a cargo de la Unidad de Riesgo Operacional. La Unidad de Riesgo Operacional depende de la Gerencia General, y es quien evalúa los desvíos que se presentan y la ejecución de acciones correctivas que se lleven a cabo para contrarrestarlos.

Para el adecuado proceso de control del Riesgo Operacional, se desarrollan:

i. Controles: Mediante su establecimiento, se pretende asegurar pro-activamente que los procesos se lleven a cabo de acuerdo con lo establecido. Existen dos tipos básicos de controles: los directos sobre los procesos, tales como listas de chequeo, auditorías, límites, entre otros y controles indirectos tales como estudios y encuestas sobre cómo se ejecutan los procesos;
ii. Indicadores del tablero de control: Se identifican las áreas de la compañía con problemas potenciales. Permiten la medición del Riesgo Operacional en función de variables que afectan dicho riesgo, como volúmenes (número de correcciones, rotación de personal, operaciones por empleado) o resultados (márgenes, nivel y crecimiento entre ejercicios, etc.). El seguimiento de los indicadores permite identificar la evolución del perfil de Riesgo Operacional de la compañía y de sus macroprocesos; y
iii. Alertas tempranas: Mediante el establecimiento de alertas sobre los indicadores de los principales riesgos, se logra anticiparse a posibles problemas. Suponen una medida pro-activa dentro del control del Riesgo Operacional.

4.2.4 Mitigación

A los efectos de reducir la exposición a los riesgos operacionales significativos se utilizan programas de coberturas de riesgo como complemento de las medidas de control interno. Existe un alto grado de compromiso tendiente a mantener una sólida cultura de control interno, en la cual el control del Riesgo Operacionales parte de los procesos diarios de la Compañía.

4.3 Responsabilidades

4.3.1 Directorio

El Directorio es responsable de que la Compañía gestione adecuadamente el Riesgo Operacional. Para ello debe:

i. Aprobar el marco que se utilizará para la gestión del Riesgo Operacional cuya periodicidad de revisión es anual o cada vez que se produzcan hechos o situaciones de relevancia vinculadas con este riesgo;
ii. Tener un claro conocimiento de los procedimientos desarrollados a efectos de gestionar el Riesgo Operacional y su grado de cumplimiento. Para ello deberá recibir, como mínimo semestralmente, información suficiente que permita analizar el perfil de Riesgo Operacional general de la Compañía y verificar las implicancias estratégicas y sustanciales para su actividad;
iii. Asegurar que el marco para la gestión del Riesgo Operacional esté sujeto a un proceso de auditoría interna que contemple una adecuada cobertura y profundidad de las revisiones y la adopción oportuna de medidas correctivas por parte de las áreas auditadas;
iv. Aprobar políticas de difusión del marco de gestión del Riesgo Operacional y de capacitación, dirigidas a todas las áreas;
v. Establecer políticas para la gestión de los riesgos operacionales derivados de las actividades

subcontratadas y de los servicios prestados por los proveedores; y

vi. Aprobar una política para la difusión a terceros de la información que corresponda sobre el marco de gestión del Riesgo Operacional.

4.3.2 Gerencia General

Las responsabilidades de la Gerencia General respecto a la gestión del Riesgo Operacional son, entre otras:

i. Participar en la definición marco de las políticas y procedimientos para la gestión del riesgo organizacional;
ii. Aprobar y elevar al Directorio las políticas para la gestión del Riesgo Operacional;
iii. Garantizar la implementación, reporte y control de las políticas y procedimientos para la gestión del Riesgo Operacional;
iv. Participar en la definición de la estructura para la gestión del Riesgo Operacional;
v. Aprobar y elevar al Directorio la estructura para la gestión del Riesgo Operacional;
vi. Recibir de la Unidad de Riesgo Operacional informes relacionados con los resultados de la ejecución de los procedimientos para la gestión del Riesgo Operacional, la detección de las posibles deficiencias que se produzcan en su aplicación y las pertinentes propuestas para su corrección; y
vii. Enviar semestralmente a la Gerencia de Riesgo Operacional de Banco Credicoop Cooperativo Limitado informes relacionados con los resultados de la ejecución de los procedimientos para la gestión del Riesgo Operacional, la detección de las posibles deficiencias que se produzcan en su aplicación y las pertinentes propuestas para su corrección.

4.3.3 Unidad de Riesgo Operacional

La Unidad de Riesgo Operacional es responsable del monitoreo de la implementación del Manual. Sus objetivos son:

i. Proponer políticas, procedimientos y herramientas para la Gestión del Riesgo Operacional;
ii. Obtener la aprobación de las políticas y procedimientos para la gestión del Riesgo Operacional;
iii. Monitorear la implementación de las políticas y procedimientos para la gestión del Riesgo Operacional;
iv. Proponer la estructura para la gestión del Riesgo Operacional;
v. Supervisar el monitoreo de los eventos de riesgo que ocurran a fin de verificar las acciones correctivas tomadas y efectuar un seguimiento hasta su resolución;
vi. Monitorear el cumplimiento de planes de acción para regularizar deficiencias de control y analizar sus desvíos; y
vii. Informar a la Gerencia General de la detección de posibles deficiencias que se produzcan en la aplicación de políticas y procedimientos de la Gestión de Riesgo Operacional.

4.3.4 Gerencias y Responsables de los Procesos

Son las responsables primarias de la identificación, evaluación, seguimiento y control de la Gestión de Riesgo Operacional. Deberán trabajar con otras Gerencias para comprender mejor los procesos interfuncionales, como así también identificar y documentar los posibles temas de riesgo y asignar y priorizar las acciones correctivas.

Cada Gerencia es responsable de, entre otras cosas:

i. Participar en la definición de los procedimientos específicos relacionados con la Gestión del Riesgo Operacional de su Gerencia;

ii. Implementar los procedimientos y herramientas para la Gestión del Riesgo Operacional;
iii. Identificar todos los riesgos y controles existentes de sus procesos internos y en los de sus proveedores críticos;
iv. Asegurar la detección de Eventos e Incidencias de riesgos operacionales en sus procesos;
v. Informar la Unidad de Riesgo Operacional sobre los resultados de la ejecución de procedimientos de la gestión de Riesgo Operacional (planes de acción, eventos y performance de indicadores); y
vi. Definir a los responsables directos de cada proceso.

4.3.5 Comité de Gestión Integral de Riesgos

El Comité de Gestión Integral de Riesgos de Banco Credicoop Cooperativo Limitado como entidad vinculante supervisa la gestión de todos los riesgos inherentes a la operatoria de la Compañía con una visión integral de los mismos, observando cuidadosamente la interrelación existente entre ellos. En particular, vinculado a Riesgo Operacional debe:

i. Supervisar la estrategia y las políticas para la gestión del Riesgo Operacional aprobada por el Directorio; y
ii. Verificar la existencia de procedimientos específicos para una gestión activa de los riesgos y del Riesgo Operacional en particular.

4.4 Reportes

Banco Credicoop Cooperativo Limitado, en su calidad de entidad vinculante, toma conocimiento del proceso de gestión del Riesgo Operacional a través de los informes semestrales que envía la Gerencia General de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. referidos a la revisión y riesgos de los procesos relevados en la Compañía, así como también de los eventos de pérdidas surgidos de cada uno de ellos.

4.5 RIESGO DE RESILIENCIA OPERACIONAL

4.5.1 Definición

El Riesgo de Resiliencia comprende la posibilidad de que eventos internos o externos de carácter disruptivo afecten la capacidad de la Entidad para mantener o recuperar, dentro de niveles y plazos aceptables, la prestación de sus operaciones y servicios críticos.

La resiliencia operacional se define como la capacidad de la Entidad para anticipar, resistir, responder, recuperarse y adaptarse ante situaciones disruptivas, minimizando sus impactos sobre los asegurados, beneficiarios, terceros, accionistas y demás partes interesadas.

A los efectos de la gestión del Riesgo de Resiliencia, la Entidad deberá identificar sus operaciones críticas, entendidas como aquellas actividades, procesos, servicios y estructuras de apoyo cuya interrupción pueda afectar significativamente el normal funcionamiento de la organización, el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y regulatorias o la atención de sus asegurados y beneficiarios.

La identificación y clasificación de las operaciones críticas deberá revisarse periódicamente y ante modificaciones relevantes en los procesos, productos, servicios, tecnología, estructura organizacional o entorno de negocios.

4.5.2 Gestión del Riesgo de Resiliencia Operacional

La gestión del Riesgo de Resiliencia deberá permitir a la Entidad identificar y evaluar las amenazas y vulnerabilidades que puedan afectar sus operaciones críticas, así como establecer medidas

destinadas a prevenir, responder, recuperar y aprender de situaciones disruptivas.

El enfoque de resiliencia deberá considerar la posibilidad de ocurrencia de eventos severos, aun cuando presenten una baja probabilidad de ocurrencia, procurando que la Entidad mantenga la capacidad de prestar sus operaciones críticas dentro de la tolerancia a la disrupción definida.

La gestión deberá contemplar, entre otros aspectos:

- Identificación de amenazas internas y externas.
- Evaluación de vulnerabilidades.
- Identificación de personas, procesos, tecnología, información e instalaciones necesarias para la prestación de las operaciones críticas.
- Identificación y análisis de interconexiones e interdependencias.
- Evaluación de proveedores y terceros críticos.
- Definición de niveles de tolerancia a la disrupción.
- Análisis de escenarios severos.
- Planificación de continuidad y recuperación.
- Gestión y respuesta ante incidentes.
- Realización de pruebas y simulacros.
- Evaluación de resultados y definición de planes de acción.
- Incorporación de las lecciones aprendidas y mejora continua.

La gestión deberá ser proporcional al tamaño, complejidad, naturaleza de las operaciones y perfil de riesgo de la Entidad.

4.5.2.1 Principio de Gestión del Riesgo de Resiliencia Operacional

La gestión del Riesgo de Resiliencia se sustentará en los siguientes principios:

a) Identificación de operaciones críticas: la Entidad deberá identificar y mantener actualizado un inventario de las operaciones cuya interrupción pueda generar impactos significativos.
b) Tolerancia a la disrupción: deberán establecerse niveles máximos de interrupción que la Entidad esté dispuesta a aceptar para cada operación crítica, considerando el impacto sobre los asegurados, beneficiarios, terceros, situación financiera, cumplimiento normativo y reputación.
c) Enfoque basado en riesgos: los recursos destinados a resiliencia deberán priorizar las operaciones, procesos, activos y dependencias cuya interrupción represente una mayor exposición.
d) Interdependencias: deberán identificarse las dependencias internas y externas necesarias para la prestación de las operaciones críticas.
e) Gestión de terceros: los proveedores críticos deberán ser considerados dentro del esquema de resiliencia, evaluando su capacidad para mantener y recuperar los servicios contratados ante situaciones disruptivas.
f) Continuidad y recuperación: deberán existir planes y procedimientos que permitan responder ante interrupciones y recuperar las operaciones críticas dentro de los niveles y plazos establecidos.
g) Pruebas periódicas: los planes de continuidad, recuperación y respuesta deberán ser sometidos a pruebas y ejercicios periódicos, considerando escenarios severos y relevantes.
h) Gestión de incidentes: los incidentes deberán ser registrados, analizados y gestionados, identificando sus causas y las acciones necesarias para evitar o reducir su recurrencia.
i) Tecnología y seguridad de la información: deberán gestionarse los riesgos asociados con la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y de los sistemas que soportan las operaciones críticas.

j) Mejora continua: los resultados de incidentes, pruebas, autoevaluaciones y análisis de escenarios deberán utilizarse para fortalecer los controles y mejorar la capacidad de resiliencia de la Entidad.

4.5.3 Responsabilidades

4.5.3.1 Directorio

Corresponde al Directorio:

i. Aprobar el enfoque y marco general de gestión de la resiliencia operacional de la Entidad.
ii. Aprobar la identificación de las operaciones críticas y sus niveles de tolerancia a la disrupción, cuando corresponda.
iii. Considerar la resiliencia operacional dentro de la estrategia y del marco integral de gestión de riesgos.
iv. Supervisar periódicamente la capacidad de la Entidad para responder y recuperarse ante eventos disruptivos.
v. Asegurar que se asignen recursos suficientes para la gestión de la resiliencia.
vi. Conocer los resultados de las pruebas de continuidad, recuperación y resiliencia.
vii. Tomar conocimiento de las deficiencias significativas que puedan afectar la prestación de operaciones críticas.
viii. Supervisar los planes de acción destinados a corregir las principales debilidades identificadas.
ix. Promover una cultura organizacional orientada a la prevención, continuidad y resiliencia.
x. Revisar periódicamente la adecuación del marco de resiliencia frente a cambios en el entorno, operaciones, tecnología y perfil de riesgo de la Entidad.

4.5.3.2 Gerencia General

La Alta Gerencia es responsable de implementar las políticas aprobadas por el Directorio y asegurar su efectiva aplicación en toda la organización.

Entre sus principales responsabilidades se encuentran:

i. Implementar el marco de gestión de resiliencia aprobado por el Directorio.
ii. Asegurar la asignación de recursos humanos, financieros y tecnológicos adecuados.
iii. Coordinar la participación de las distintas áreas involucradas en la gestión de la resiliencia.
iv. Asegurar la identificación, evaluación y actualización de las operaciones críticas.
v. Supervisar la implementación de los planes de continuidad, recuperación y respuesta ante incidentes.
vi. Promover la realización de pruebas y simulacros periódicos.
vii. Asegurar que las deficiencias identificadas sean gestionadas mediante planes de acción adecuados.
viii. Evaluar los riesgos derivados de proveedores y terceros críticos.
ix. Garantizar la adecuada articulación entre Continuidad del Negocio, Riesgo Operacional, Tecnología y Seguridad de la Información y Gestión de Incidentes.
x. Informar periódicamente al Directorio y al Comité de Gestión Integral de Riesgos sobre el estado de la resiliencia operacional.
xi. Adoptar medidas oportunas ante situaciones que puedan afectar la continuidad de las operaciones críticas.

4.5.3.3 Del Comité de Gestión Integral de Riesgos

El Comité de Gestión Integral de Riesgos del Banco Credicoop supervisa el tratamiento del Riesgo como parte del sistema integral de administración de riesgos.

En tal sentido, le corresponde:

i. Supervisar la evolución del marco de gestión del Riesgo de Resiliencia.
ii. Analizar periódicamente las operaciones críticas y sus principales amenazas y vulnerabilidades.
iii. Evaluar los niveles de tolerancia a la disrupción definidos para las operaciones críticas.
iv. Monitorear los indicadores de resiliencia y las alertas asociadas.
v. Analizar los principales incidentes que hayan afectado o puedan afectar operaciones críticas.
vi. Revisar los resultados de las pruebas de continuidad, recuperación y resiliencia.
vii. Supervisar los planes de acción derivados de deficiencias o incumplimientos identificados.
viii. Analizar los riesgos asociados a proveedores y terceros críticos.
ix. Promover la coordinación entre las distintas áreas responsables de la gestión de riesgos y continuidad.
x. Elevar al Directorio aquellas situaciones que, por su impacto o criticidad, requieran su conocimiento o intervención.
xi. Proponer mejoras al marco de gestión de resiliencia cuando las evaluaciones, incidentes, pruebas o cambios en el entorno así lo requieran.

4.5.3.4 De la Gerencia de Sistemas

La Gerencia de Sistemas es responsable de llevar a cabo los planes aprobados por la Alta Dirección y su ejecución en lo relacionado a los servicios y recursos de tecnologías de la información y seguridad informática.

Entre sus principales responsabilidades se encuentran:

i. Mapeo de la infraestructura tecnológica crítica: identificar y documentar todos los activos de TI (servidores, redes, bases de datos, aplicaciones y dependencias) que soportan las Operaciones Críticas y la Compañía Mínima Viable.
ii. Gestión de la continuidad tecnológica y DRP: diseñar, implementar y mantener actualizados los planes de Recuperación ante Desastres (Disaster Recovery Plan - DRP) alineados con los niveles máximos de interrupción que la Entidad esté dispuesta a aceptar, en particular Objetivos de Tiempo de Recuperación (RTO) y Objetivos de Punto de Recuperación (RPO) del negocio.
iii. Pruebas de continuidad y escenarios de interrupción: ejecutar pruebas periódicas y simulacros de fallas severas pero plausibles (ataques cibernéticos, caídas de centros de datos, corrupción de datos) para validar la capacidad de recuperación del sistema.
iv. Elaborar y ejecutar los planes de acción para gestionar las deficiencias y vulnerabilidades identificadas.
v. Gestión de la ciberseguridad y ciberresiliencia: implementar controles de seguridad cibernética para prevenir, detectar, responder y recuperarse de incidentes informáticos u ciberataques que puedan interrumpir las operaciones.
vi. Monitoreo continuo y gestión de incidentes de TI: establecer sistemas de monitoreo en tiempo real para detectar anomalías de manera temprana, responder rápidamente a los incidentes informáticos y minimizar el impacto operacional.
vii. Suministrar los sistemas aplicativos y servicios que permitan ser eficientes y den soporte a los procesos y operaciones de la Entidad.
viii. Gestión del riesgo de proveedores tecnológicos y terceros: evaluar y gestionar el riesgo asociado a los proveedores de tecnología, asegurando que cumplan con los estándares de resiliencia requeridos.
ix. Gestión de cambios y mantenimiento continuo: garantizar que las actualizaciones de software, parches de seguridad y cambios en la infraestructura se realicen de forma controlada sin

generar vulnerabilidades ni caídas no planificadas.

x. Gobernanza y reportes de resiliencia: informar periódicamente al Comité de Riesgos y a la Alta Dirección sobre el estado de la resiliencia operativa de TI, la incorporación de lecciones aprendidas y mejora continua.

4.5.4 Reportes

La función responsable de la Gestión del Riesgo de Resiliencia operacional deberá elaborar y presentar reportes periódicos al Comité de Gestión Integral de Riesgos, a la Alta Gerencia y al Directorio, de acuerdo con las responsabilidades establecidas.

Los reportes deberán proporcionar información suficiente, oportuna y relevante para evaluar la capacidad de la Entidad para mantener y recuperar sus operaciones críticas ante situaciones disruptivas.

Los desvíos respecto de los niveles de tolerancia definidos deberán ser informados oportunamente a las instancias correspondientes, junto con las causas identificadas, el impacto potencial y las medidas correctivas previstas.

La información contenida en los reportes deberá ser utilizada para fortalecer el proceso de toma de decisiones, mejorar los controles existentes y promover la mejora continua del marco de resiliencia operacional.

5 RIESGO DE LIQUIDEZ

5.1 Definición

Se define a la liquidez como la capacidad de una compañía de cumplir con sus obligaciones a medida que éstas se hacen exigibles, sin incurrir en pérdidas significativas. El Riesgo de Liquidez de Fondeo o Estructural (en adelante, Riesgo de Liquidez) es el riesgo de que una entidad no tenga activos líquidos suficientes para hacer frente a los compromisos exigidos en un momento determinado, originándose un desequilibrio financiero o una situación grave. El Riesgo de Liquidez refleja los desfases entre el grado de exigibilidad de las operaciones. Este riesgo está relacionado con la gestión de activos y pasivos, que requiere, entre otros aspectos, el dominio de la estructura de flujos de fondos, así como riesgos y compromisos contingentes; la elaboración de proyecciones de flujos y perspectivas de crecimiento de los mismos.

El concepto definido previamente no debe confundirse con el de Riesgo de Liquidez de Mercado, que es el que surge de no poder deshacer o cerrar una determinada posición a tiempo sin impactar en el precio de mercado o en el costo de la transacción debido a la falta de profundidad del mercado o a imperfecciones del mismo.

Este apartado se refiere exclusivamente al Riesgo de Liquidez estructural, entendiéndose por liquidez la capacidad de una institución para mantener los activos líquidos necesarios para pagar sus obligaciones a tiempo sin incurrir en pérdidas significativas.

5.2 Gestión del Riesgo de Liquidez

Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. entiende la gestión del Riesgo de Liquidez como el proceso de identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de este riesgo que involucra, entre otros, a los siguientes procesos:

i. La administración de los flujos de fondos;
ii. El seguimiento de los índices de Liquidez;

iii. La administración del acceso al mercado en lo que respecta a la liquidación de posiciones de activos financieros; y
iv. La planificación para la contingencia.

La gestión prudente de la liquidez contribuye a la generación de beneficios y esta gestión debe estar orientada a:

i. Identificar las necesidades de liquidez de la institución;
ii. Determinar las fuentes principales que deben utilizarse para financiar esas necesidades;
iii. Fijar los procedimientos para supervisar la liquidez; y
iv. Determinar obligaciones mínimas de gestión.

5.2.1 Objetivos

Los objetivos generales de la gestión de la liquidez en Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. son los siguientes:

i. Hacer frente a los flujos de salida de caja diarios previstos sobre todo en lo que respecta al establecimiento de posiciones de reserva y al pago de imposiciones a los asegurados;
ii. Tener la capacidad adecuada de respuesta frente a las fluctuaciones cíclicas de la situación económica que afecten a la disponibilidad de fondos; y
iii. Reducir al mínimo los efectos adversos de posibles cambios futuros en la situación de los mercados que puedan afectar al estado patrimonial.

5.2.2 Proceso de Gestión del Riesgo de Liquidez

5.2.2.1 Lineamientos Generales

La gestión activa y anticipada de la liquidez estructural, es uno de los objetivos de la Compañía, como mecanismo imprescindible para asegurar permanentemente las prestaciones a favor de sus asegurados.

Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A., en línea con lo propuesto por el Banco Central de la República Argentina y adoptado por el Banco Credicoop Cooperativo Limitado como entidad vinculante, cuenta con un proceso adecuado para identificar, evaluar, seguir, controlar y mitigar el Riesgo de Liquidez, que incluye un marco eficaz, viable y consistente que permite realizar una proyección integral de los flujos de fondos de los activos y pasivos para un conjunto apropiado de horizontes temporales.

Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. evalúa sistemáticamente e intenta anticipar aquellas situaciones que, por sus circunstancias particulares, pueden afectar en menor o mayor medida a su estructura de liquidez. Las causas que se contemplan como posible origen de Riesgo de Liquidez son:

i. Origen en el negocio;
ii. Origen interno o de Riesgo Operacional; y
iii. Origen externo.

Los activos de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. se valúan de manera prudente de acuerdo con los estándares aplicables, teniendo en cuenta que su valuación puede deteriorarse en situaciones de estrés y, en particular, al evaluar la factibilidad y la incidencia que las ventas de activos en tales situaciones pueden tener sobre su posición de liquidez.

5.2.2.2 Herramientas de medición

La Gerencia de Inversiones emplea un conjunto de herramientas y de ratios para medir su exposición al Riesgo de Liquidez, cuya finalidad es la de evaluar la estructura del balance y proyectar los flujos

de fondos y las futuras posiciones de liquidez, para obtener una visión prospectiva de la exposición al Riesgo de Liquidez. Estas medidas parten de un análisis de brechas entre activos y pasivos por fecha de maduración y bandas de tiempo predefinidas para observar el descalce inicial que presenten estos conceptos. Esta primera imagen otorga la medida inicial que permite identificar si existe eventualmente un descalce de plazos significativos en la estructura de balance de la Compañía.

Las medidas empleadas en materia de Gestión de Riesgo de Liquidez son:

i. Flujo proyectado de ingresos y egresos: es el conjunto de flujos de pagos y cobros, presentes y futuros en un tramo de vencimiento determinado; y
ii. Ratios o indicadores de liquidez: actúan como indicadores de las necesidades de liquidez estructural. A través del análisis de los mismos se obtiene una aproximación de la evolución de la liquidez.

5.3 Responsabilidades

5.3.1 Directorio

El Directorio es el responsable de que la Compañía cuente con un marco adecuado -eficaz, viable y consistente- para la gestión del Riesgo de Liquidez.

Al respecto, el Directorio:

i. Aprueba la estrategia, las políticas y las prácticas de liquidez significativas, revisándolas periódicamente -al menos anualmente- y cada vez que a su juicio se produzcan hechos o situaciones relevantes vinculados con este riesgo;
ii. Aprueba la estructura organizativa para una adecuada gestión del Riesgo de Liquidez;
iii. Garantiza que la Aseguradora cuente con personal técnicamente calificado, así como también con los recursos necesarios para la gestión del Riesgo de Liquidez;
iv. Asegura que la Compañía cuente con procesos y sistemas para identificar, evaluar, seguir, controlar y mitigar las fuentes de Riesgo de Liquidez;
v. Entiende en las interacciones existentes entre el Riesgo de Liquidez de fondeo y el Riesgo de Liquidez de mercado, así como la incidencia de los restantes riesgos - incluyendo el riesgo de crédito, de tasa de interés, de mercado, operacional y de reputación- en la estrategia global de liquidez de la Compañía;
vi. Recibe regularmente reportes para tomar conocimiento de la posición de liquidez;
vii. Recibe información inmediata en caso de que surjan inconvenientes en materia de liquidez, incluyendo aspectos tales como concentraciones, incrementos en los descalces de flujos de fondos, fallas significativas y persistentes en el cumplimiento de los límites, reducciones importantes en el respaldo de activos líquidos o cambios en las condiciones externas del mercado que puedan señalar dificultades a futuro; y
viii. Aprueba las excepciones a las políticas y límites que impliquen un desvío significativo.

5.3.2 Comité de Gestión Integral de Riesgos

El Comité de Gestión Integral de Riesgos de Banco Credicoop Cooperativo Limitado toma conocimiento de todos los riesgos inherentes a la operatoria de la Compañía con una visión integral de los mismos, observando cuidadosamente la interrelación existente entre ellos.

En particular vinculado a Riesgo de Liquidez el Comité de Gestión Integral del Riesgo debe:

i. Supervisar la estrategia y las políticas para la gestión del Riesgo de Liquidez aprobadas por el Directorio, las cuales deben estar en consonancia con las dispuestas por el Banco Credicoop Cooperativo Limitado como entidad vinculante con aplicación para todo el grupo económico;
ii. Verifica la existencia de procedimientos específicos para una gestión activa de los

riesgos y del Riesgo de Liquidez en particular;
iii. Monitorear límites de apetito y tolerancia al riesgo y sus excepciones; y
iv. Revisar periódicamente y aprobar las modificaciones a estos límites.

5.4 Reportes

Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. reporta en forma mensual -a través del Comité de Inversiones de la Compañía- al Banco Credicoop Cooperativo Limitado como entidad vinculante, una serie de métricas que resumen la liquidez de la Aseguradora y sus posibles necesidades de fondeo:

i. Ratio de liquidez inmediata (a 72 horas);
ii. Ratio de Liquidez de Corto Plazo (a 10 días); y
iii. Ratio de Liquidez a un Mes (a 30 días).

6 RIESGO DE TASA DE INTERÉS

6.1 Definición

El Riesgo de Tasa de Interés, puede definirse como el riesgo de incurrir en pérdidas por fluctuaciones en la tasa de interés. Una alteración en las tasas de interés genera variaciones en determinados activos y pasivos. El Riesgo de Tasa de Interés aparece cuando el resultado de la compensación de las variaciones de activos y pasivos genera pérdidas en la Compañía.

El riesgo de fluctuaciones de las tasas de interés puede medirse mediante su volatilidad. Cuando la volatilidad es elevada la probabilidad de que aparezcan variaciones en el nivel de las tasas de interés se incrementa. Sin embargo, la volatilidad también interviene directamente en la valoración de algunos instrumentos financieros. De ahí que el riesgo de interés deba considerar ambos aspectos: nivel y actividad.

Las compañías de seguros realizan una función de transformación de plazos de activos y pasivos. Aceptan fondos de los asegurados bajo la instrumentación de contratos específicos con el compromiso de remunerarlos a una tasa de interés previamente determinado.

Asumiendo que la duración de las inversiones es habitualmente inferior a la de los pasivos, si se produce una reducción de las tasas de interés la rentabilidad obtenida por las inversiones puede ser insuficiente para cubrir el coste de financiación de los pasivos. Esta situación podría poner en peligro la solvencia de la Aseguradora.

Cuando se produce un incremento de la tasa de interés también pueden aparecer efectos indirectos que es preciso valorar. El contratante de un plan de retiro, podría hacer uso de su opcionalidad y solicitar la liquidación anticipada de su inversión para reinvertir en el mercado.

6.2 Gestión del Riesgo de Tasa de Interés

La Gestión del Riesgo de Tasa de Interés es el proceso de identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de este riesgo, que debe centrar su atención en todos los rubros del balance que se vean afectados por variaciones adversas en las tasas (reflejados a valores de mercado o contabilizados de otra manera).

La gestión de este riesgo busca dar estabilidad y recurrencia las prestaciones futuras de la Compañía, manteniendo niveles adecuados de liquidez y solvencia.

6.2.1 Estrategia y Estructura Organizacional

La Estrategia de la Gestión del Riesgo de Tasa de Interés de Credicoop Compañía de Seguros de

Retiro S.A. se alinea a lo adoptado por el Banco Credicoop Cooperativo Limitado, debiendo:

i. Establecer las pautas generales que la compañía aplica para gestionar el riesgo de Tasa de Interés;
ii. Contemplar el objetivo de proteger la solvencia de la Aseguradora, así como también la capacidad para enfrentar situaciones de estrés en el mercado; y
iii. Enunciar las políticas específicas sobre aspectos particulares de la administración de este riesgo, tales como la revisión del riesgo de tasa previa a la adquisición o lanzamiento de nuevos productos y la vinculación de este riesgo con el Riesgo de Liquidez, entre otros.

6.2.2 Control del Riesgo de Tasa de Interés

La Gerencia de Inversiones soporta las funciones asociadas al control y medición del riesgo de Tasa de Interés. Dichas funciones se centran en los siguientes puntos:

i. Revisar y/o validar los modelos de medición utilizados para el cálculo de la exposición; y
ii. Establecer el marco de información (generación/recepción de informes) necesario para el óptimo seguimiento y control del riesgo de Tasa de Interés Estructural, en el que se definan contenidos (posiciones de riesgo asumidas, evolución de los riesgos, periodicidades, responsables y receptores.

6.2.3 Herramientas de Medición

Debido a las características propias del negocio que desarrolla la Aseguradora y a las políticas empleadas tendientes a asegurar la rentabilidad necesaria para sus afiliados, el riesgo de Tasa de Interés se presenta en el descalce de plazos y rendimientos entre los activos y los pasivos que posee la Compañía.

Para medir la exposición al Riesgo de Tasa de Interés, la Gerencia de Inversiones analiza periódicamente el descalce de tasas de interés de los activos y pasivos que conforman cada una de sus carteras. Esto se logra a través de la realización de pruebas de sensibilidad inversa de las posiciones que posee la compañía en cada uno de sus portafolios frente a variaciones en los tipos de interés.

Esta medición permite identificar si existen descalces significativos en la estructura de balance de la Compañía. Además, a partir de este ejercicio se obtienen los límites máximos de tolerancia a partir de los cuales la solvencia de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. se vería afectada por variaciones en las tasas.

Los resultados de la prueba de sensibilidad inversa son analizados por el Comité de Inversiones, el cual los emplea en la toma de decisiones pudiendo determinar la necesidad de realizar cambios en la composición de las distintas carteras de inversión asociadas a cada uno de sus productos.

6.3 Responsabilidades

6.3.1 Directorio

El Directorio es el responsable de que la Aseguradora cuente con un marco adecuado -eficaz, viable y consistente- para la gestión del Riesgo de Tasa de Interés asumido por la Compañía y de la forma en que se gestiona.

El Directorio determina la estrategia del negocio y facilita, al mismo tiempo, la identificación de todos los riesgos a los que la Compañía está expuesta, entre ellos, el riesgo de Tasa de Interés.

Este órgano recibe, de manera periódica, informes para tomar conocimiento sobre la exposición al

riesgo de tasa debiendo entender, junto a esto, la forma en que los restantes riesgos afectan la estrategia global de Tasa de Interés de la Compañía.

6.3.2 Comité de Gestión Integral del Riesgo

El Comité de Gestión Integral de Riesgos de Banco Credicoop Cooperativo Limitado toma conocimiento de todos los riesgos inherentes a la operatoria de la Compañía con una visión integral de los mismos, observando cuidadosamente la interrelación existente entre ellos.

En particular vinculado a Riesgo de Tasa de Interés el Comité de Gestión Integral del Riesgo debe:

i. Supervisar la estrategia y las políticas para la gestión del Riesgo de Tasa de Interés aprobadas por el Directorio, las cuales deben estar en consonancia con las dispuestas por el Banco Credicoop Cooperativo Limitado como entidad vinculante con aplicación para todo el grupo económico; y
ii. Verificar la existencia de procedimientos específicos para una gestión activa de los riesgos y del Riesgo de Tasa de Interés en particular;

6.4 Reportes

Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. reporta en forma mensual en la reunión de Directorio una serie de métricas que resumen la posición con respecto a la tasa de interés de la Compañía y sus riesgos asociados.

Los informes que se deben presentar en forma mensual son:

i. Calce de Monedas y Prueba de Estrés Inversa: resume la diferencia entre la tasa de rendimiento de los activos y la tasa garantizada a los afiliados. En el mismo se detalla la tasa hipotética a la cual se consume el superávit financiero.

7 RIESGO DE MERCADO

7.1 Definición

El Riesgo de Mercado es aquel en el que se incurre como consecuencia de cambios en los factores de mercado. Dentro de estos factores se incluyen, de forma general, la tasa de cambio, tasa de interés, precio de valores y precio de materias primas.

Para el caso de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A., el Riesgo de Mercado es de vital importancia dado que lo que se está midiendo es el riesgo de aquellos activos que en última instancia respaldan los compromisos técnicos asumidos por la Compañía.

Los factores de riesgos de mercado son variables externas cuyas fluctuaciones desencadenan las distintas tasas de Riesgo de Mercado.

Los factores principales que originan Riesgo de Mercado son:

i. Tasas de inflación;
ii. Tasas de cambio;
iii. Precios de cotizaciones de valores y sus dividendos; y
iv. Precios de materias primas.

El Riesgo de Mercado, tanto de instrumentos individuales como de carteras, puede ser función de uno o de varios de estos factores.

Los principales factores de riesgo que se contemplan son:

i. Riesgo de precio;
ii. Riesgo de volatilidad;
iii. Riesgo de correlación; y
iv. Riesgo de liquidez de mercado.

7.2 Gestión del Riesgo de Mercado

7.2.1 Proceso de Gestión del Riesgo de Mercado

7.2.1.1 Medidas de Riesgo de Mercado

Medir el Riesgo de Mercado significa cuantificar la probabilidad de pérdida en el valor de los instrumentos financieros o carteras ante cambios en los factores de riesgos de mercado y en la volatilidad de los mismos. Esto implica cuantificarlo en todos sus componentes para realizar la gestión del mismo.

Las medidas de sensibilidad de Riesgo de Mercado son aquéllas que miden la variación (sensibilidad) del valor de mercado de un instrumento o cartera ante variaciones en cada uno de los factores de riesgo.

La sensibilidad del valor de un instrumento ante modificaciones en los factores de mercado se puede obtener mediante aproximaciones analíticas por derivadas parciales o mediante revaluación completa de la cartera.

Por último, también se utiliza una medida de probabilidad como es el Valor a Riesgo, que mide la pérdida máxima probable y refleja la probabilidad de que variaciones de precios en los activos del portafolio de la Aseguradora, en un periodo de tiempo determinado, y bajo un determinado nivel de confianza, no comprometan la solvencia de la Compañía.

7.2.1.2 Estructura de Límites

La estructura de límites parte de la distinción entre los productos, su perfil de Riesgo de Mercado y los límites cuantitativos.

Los límites cuantitativos son autorizados por el Directorio para una Cartera o Subcartera. Estos límites pueden estar referidos a un nivel agregado o a un nivel detallado de las posiciones, volumen equivalente, sensibilidades, liquidez, VaR, etc. También es inherente a cada límite un nivel de aprobación y de control.

7.2.2 Estrategia y Estructura Organizacional

Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. gestiona activamente los riesgos de mercado que se derivan de su actividad.

Uno de los pilares fundamentales de la gestión de los Riesgos de Mercado es la correcta atribución y segregación de funciones que permitan garantizar un marco de responsabilidades y de comunicación apropiados para dicha gestión.

Los principios básicos para la gestión de estos riesgos son:

i. Coordinar la información, la gestión, la toma de decisiones y los riesgos de mercado para una gestión más eficiente; y
ii. Garantizar la involucración del Directorio y el Comité de Inversiones en la toma de decisiones.

7.3 Responsabilidades

7.3.1 Directorio

El Directorio es el responsable de que la Compañía cuente con un marco adecuado (eficaz, viable y consistente) para la gestión del Riesgo de Mercado, asumido por la Aseguradora y de la forma en que se gestiona.

Al respecto debe:

i. Aprobar la estrategia para la gestión del Riesgo de Mercado, la que define con claridad la estructura administrativa relacionada con la gestión de este riesgo y está debidamente documentada y el establecimiento de límites que reflejan el nivel de tolerancia al Riesgo de Mercado de la Compañía;
ii. Aprobar las políticas y prácticas significativas, revisándolas periódicamente -al menos anualmente- y cada vez que a su juicio se produzcan hechos o situaciones relevantes vinculados con este riesgo;
iii. Aprobar las excepciones a las políticas y límites que impliquen un desvío significativo;
iv. Recibir en forma periódica información para tomar conocimiento de la cartera de negociación de la Aseguradora, y en forma inmediata en caso que surjan situaciones adversas;
v. Asegurar que el personal de las áreas involucradas posean experiencia necesaria para la gestión del Riesgo de Mercado y que la Compañía cuente con procesos y sistemas para identificar, evaluar, seguir, controlar y mitigar las fuentes del Riesgo de Mercado; y
vi. Asegurar que exista una revisión periódica independiente respecto del marco de gestión del Riesgo de Mercado realizada por la auditoría interna.

7.3.2 Gerencia de Inversiones

La misión de la Gerencia de Inversiones es gestionar los riesgos de mercado de la Compañía de forma efectiva, eficiente, prudente y rentable dentro de los límites fijados.

Es la encargada de gestionar dichos riesgos, aplicando metodologías homogéneas adaptadas a la realidad del mercado y al perfil de riesgo de la Compañía.

Para cumplir con esta misión, sus funciones son las siguientes:

i. Establecer las políticas y procedimientos de identificación, medición, análisis, control e información de los riesgos de mercado en base a la filosofía de riesgos y la tolerancia al mismo de la Compañía;
ii. Supervisar que las políticas y procedimientos de riesgos cumplan con la filosofía y políticas de riesgo de la Compañía y con la regulación vigente;
iii. Verificar, de forma sistemática, que la exposición a los riesgos de mercado cumpla con los objetivos y límites fijados;
iv. Analizar y proponer límites de Riesgo de Mercado al Directorio y al referente del Banco Credicoop Cooperativo Limitado como entidad vinculante;
v. Informar al Directorio de la comparativa entre los riesgos asumidos y los límites aprobados así como de las propuestas de modificación de los límites;
vi. Definir las metodologías que afectan a la medición del Riesgo de Mercado;
vii. Coordinar la elaboración y documentación de planes de contingencia de mercado aplicables ante determinadas situaciones extraordinarias, vigilando, en su caso, su correcta aplicación y seguimiento;
viii. Elaborar escenarios de simulación (probable y de estrés) en las carteras; y
ix. Proponer, implantar, aplicar y vigilar el cumplimiento de las políticas, procedimientos y

cualquier otra norma que les son aplicables.

7.3.3 Comité de Gestión Integral del Riesgo

El Comité de Gestión Integral de Riesgos de Banco Credicoop Cooperativo Limitado toma conocimiento de todos los riesgos inherentes a la operatoria de la Compañía con una visión integral de los mismos, observando cuidadosamente la interrelación existente entre ellos.

En particular vinculado a Riesgo de Mercado el Comité de Gestión Integral del Riesgo debe:

i. Supervisar la estrategia y las políticas para la gestión del Riesgo de Mercado aprobadas por el Directorio, las cuales deben estar en consonancia con las dispuestas por el Banco Credicoop Cooperativo Limitado como entidad vinculante con aplicación para todo el grupo económico;
ii. Verifica la existencia de procedimientos específicos para una gestión activa de los riesgos y del Riesgo de Mercado en particular; y
iii. Monitorear límites de apetito y tolerancia al riesgo y sus excepciones.

7.4 Reportes

Credicoop Seguros de Retiro reporta en forma mensual en el Comité de Inversiones de la compañía en el que participa un representante del Banco Credicoop Coop. Ltdo., una serie de métricas que resumen la posición de mercado de la Compañía.

Los informes que se deben presentar en forma mensual son:

i. Valor en Riesgo: máxima pérdida probable para un portafolio dado en un horizonte temporal de 10 días con un 99% de confianza; y
ii. Valor en Riesgo neto del efecto en el valor de las reservas matemáticas[1].

8 RIESGO DE LONGEVIDAD

8.1 Definición

El Riesgo de Longevidad, surge de la posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia del impacto en la situación patrimonial de la compañía (pago de rentas) debido a una disminución de la tasa de mortalidad. Dicho de otra forma, se puede definir como el riesgo asociado a que el valor actual actuarial de las prestaciones a favor de una cabeza sea inferior al valor actual necesario para pagas las citadas prestaciones en los términos previstos.

Por lo tanto el Riesgo de Longevidad se puede vincular a las fluctuaciones aleatorias de las prestaciones con respecto al promedio utilizado, derivado de la mayor supervivencia del asegurado respecto a sus valores medios o esperados.

Los principales Riesgos de Longevidad se encuentran asociados al sustancial incremento respecto a la esperanza de vida como consecuencia del desarrollo tecnológico y la mejora en las prestaciones médicas.

8.2 Gestión del Riesgo de Longevidad

La gestión del Riesgo de Longevidad es el proceso de evaluación, seguimiento, control y mitigación de este riesgo que se centra principalmente sobre la suficiencia de reservas para hacer frente a capitales probables en el futuro.

Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. gestiona el Riesgo de Longevidad mediante el monitoreo permanente de la evolución de las reservas matemáticas para garantizar la suficiencia de éstas. Como complemento realiza diversos análisis de sensibilidades sobre estas reservas.

[1] Una menor remuneración de los activos podría implicar un menor rendimiento para los afiliados por lo tanto si hubiese un deterioro de las condiciones del mercado que conlleve un descenso del valor de los activos, al mismo tiempo disminuiría el valor de los pasivos hasta la tasa mínima garantizada.

8.3 Responsabilidades

8.3.1 Directorio

El Directorio es el responsable de que la Compañía cuente con un marco adecuado (eficaz, viable y consistente) para la gestión del Riesgo de Longevidad y de la forma en que se gestiona.

Al respecto debe:

i. Aprobar la estrategia para la gestión del Riesgo de Longevidad, la que deberá definir con claridad la estructura administrativa relacionada con la gestión de este riesgo y estar debidamente documentada;
ii. Aprobar las políticas y prácticas significativas, revisándolas periódicamente -al menos anualmente- y cada vez que a su juicio se produzcan hechos o situaciones relevantes vinculados con este riesgo;
iii. Recibir en forma periódica información para tomar conocimiento de la suficiencia de reservas de la Compañía, y en forma inmediata en caso que surjan situaciones adversas; y
iv. Asegurar que exista una revisión periódica independiente respecto del marco de gestión del Riesgo de Longevidad realizada por la auditoría interna.

8.3.2 Departamento Técnico y Operativo

La misión del Departamento Técnico y Operativo es monitorear los riesgos de longevidad de la Compañía de forma efectiva, eficiente y prudente dentro de los límites fijados. Para esto, cuenta con el apoyo de especialistas en el manejo de este tipo de riesgos.

Para cumplir con esta misión, sus funciones son las siguientes:

i. Establecer las políticas y procedimientos de identificación, medición, análisis, control e información de los riesgos de longevidad;
ii. Supervisar que las políticas y procedimientos de riesgos cumplan con la filosofía y políticas de riesgo de la Compañía y con la regulación vigente;
iii. Verificar, de forma sistemática, la suficiencia de reservas para hacer frente a la exposición al Riesgo de Longevidad; y
iv. Elaborar escenarios de simulación (probable y de estrés) asociados al Riesgo de Longevidad.

8.3.3 Comité de Gestión Integral del Riesgo

El Comité de Gestión Integral de Riesgos de Banco Credicoop Cooperativo Limitado toma conocimiento de todos los riesgos inherentes a la operatoria de la Compañía con una visión integral de los mismos, observando cuidadosamente la interrelación existente entre ellos.

En particular vinculado a Riesgo de Longevidad el Comité de Gestión Integral del Riesgo debe:

i. Analizar la evolución de las métricas asociadas a Riesgo de Longevidad.

8.4 Reportes

Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. reporta en forma anual a los gestores de riesgo de las

distintas áreas y/o referentes del Banco Credicoop Cooperativo Ltdo., una serie de métricas que resumen la gestión del Riesgo de Longevidad de la Compañía.

Los informes que se presentan en forma anual son:

i. Suficiencia de reservas matemáticas; y
ii. Análisis de la población asegurada de asociados.

9 RIESGO DE REPUTACIÓN

9.1 Definición

Se define al Riesgo de Reputación como aquel que está asociado a una percepción negativa sobre la Compañía por parte de los clientes, contrapartes y otros participantes del mercado relevantes y que afecta adversamente la capacidad de la Aseguradora para mantener las relaciones comerciales existentes o establecer nuevas.

9.2 Gestión del Riesgo de Reputación

La Gestión del Riesgo de Reputación incluye la identificación, la medición, la mitigación y el control del mismo. Para esto, la Compañía realiza los siguientes procesos:

i. Identificación de potenciales fuentes de Riesgo de Reputación a las cuales la Compañía se ve expuesta, así como también la identificación de sus grupos de interés;
ii. Seguimiento y medición de su reputación, con el objeto de anticipar deterioros en la misma que puedan originar la pérdida de confianza de sus grupos de interés;
iii. Tomar decisiones de gestión enfocadas a mitigar o anular el impacto de reputación que finalmente se produzca;
iv. Desarrollo de metodologías de medición del Riesgo de Reputación al que se encuentra expuesta; y
v. Generar altos niveles de concientización acerca del Riesgo de Reputación en todos los niveles de la Organización y en la toma de decisiones.

9.3 Responsabilidades

9.3.1 Del Directorio

El Directorio es responsable de que la Aseguradora cuente con un marco adecuado para la gestión del Riesgo de Reputación. En esta línea, se encuentran dentro de sus responsabilidades:

i. Aprobar el marco que se utilizará para la gestión del Riesgo de Reputación, cuya periodicidad de revisión es anual o cada vez que se produzcan hechos o situaciones de relevancia vinculadas con este riesgo que así lo ameriten;
ii. Asegurar que la Compañía cuente con procesos para identificar, evaluar, seguir y controlar las fuentes que determinen el Riesgo de reputación; y
iii. Recibir regularmente los reportes para tomar conocimiento de la reputación de la Compañía.

9.3.2 De la Alta Gerencia

La Alta Gerencia es responsable de implementar el marco de gestión del Riesgo de Reputación de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. En esta línea, se encuentran dentro de sus responsabilidades:

i. Definir y proponer para su aprobación al Directorio el marco y las políticas de gestión del Riesgo de Reputación de la Compañía;

ii. Garantizar la implementación, reporte y control de las políticas y procedimientos para la gestión del Riesgo de Reputación;
iii. Asegurar el cumplimiento de todas las leyes, códigos, reglas, regulaciones y buenas prácticas de mercado que sean aplicables;
iv. Revisar regularmente la reputación de la Compañía a partir de encuestas, revistas y/o sitios donde se la mencione;
v. Recibir información en forma oportuna y, en caso de que surjan inconvenientes en materia de riesgos que afecten la reputación de la Compañía, asegurarse de que se tomen las acciones correctivas correspondientes;
vi. Garantizar la máxima precisión e integridad de los informes divulgados a terceros, a los fines de preservar su reputación frente a sus grupos de interés; y
vii. Garantizar que exista una asignación, capacitación y supervisión adecuada de los empleados con respecto a las actividades que desempeñan.

9.3.3 Del Comité de Gestión Integral de Riesgos

El Comité de Gestión Integral de Riesgos de Banco Credicoop Cooperativo Limitado, como entidad vinculante, supervisa la gestión de todos los riesgos inherentes a la operatoria de la Compañía con una visión integral de los mismos, observando cuidadosamente la interrelación existente entre ellos. En particular, vinculado al Riesgo de Reputación, debe:

i. Supervisar la estrategia y las políticas para la gestión del Riesgo de Reputación aprobada por el Directorio; y
ii. Verificar la existencia de procedimientos específicos para una gestión activa del Riesgo de Reputación, asegurándose de que se encuentren en línea con las políticas y prácticas aprobadas por el Consejo de Administración del Banco Credicoop Cooperativo Limitado.

9.4 Reportes

El Departamento de Orientación al Asegurado (DOA) de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. realiza semestralmente un informe donde se detallan las consultas y/o quejas por parte de sus grupos de interés.

Adicionalmente, en aquellos casos en los que se materialice un evento que afecte en forma negativa su reputación, la Compañía genera un reporte sobre el mismo y lo remite a los gestores de riesgo de las distintas áreas y/o referentes del Banco Credicoop Cooperativo Limitado como entidad vinculante.

10 RIESGO ESTRATÉGICO

10.1 Definición

Se entiende por Riesgo Estratégico al riesgo procedente de una estrategia de negocios inadecuada o de un cambio adverso en las previsiones, parámetros, objetivos y otras funciones que respaldan esa estrategia.

10.2 Gestión del Riesgo Estratégico

La Gestión del Riesgo Estratégico incluye la identificación, la medición, la mitigación y el control del mismo. Para esto, la Compañía:

i. Identifica y prioriza un conjunto finito de riesgos potenciales en función de su impacto en la estrategia y su probabilidad de ocurrencia, para lo cual utiliza como principales herramientas el plan estratégico, el plan de negocios y la proyección de capital;

ii. Da seguimiento periódico a los riesgos identificados y, en caso de presentarse desvíos significativos, elabora planes de acción para alinear nuevamente la estrategia a los objetivos perseguidos en función del apetito al riesgo definido;
iii. Considera el enfoque estratégico, el plan de negocios y los requerimientos futuros de capital en la evaluación de su objetivo de suficiencia de capital en función del riesgo; e
iv. Incluye en el plan estratégico el nivel deseado y las necesidades de capital, y cuáles son las fuentes externas de capital disponibles tanto bajo escenarios esperados como de tensión.

10.3 Responsabilidades

10.3.1 Del Directorio

El Directorio de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. es responsable de asegurar un marco eficaz, viable y consistente para la gestión del Riesgo Estratégico asumido por la compañía. En esta línea, se encuentran dentro de sus responsabilidades:

i. Aprobar el marco que se utilizará para la gestión del Riesgo Estratégico, cuya periodicidad de revisión es anual o cada vez que se produzcan hechos o situaciones de relevancia vinculadas con este riesgo que así lo ameriten;
ii. Asegurar que la compañía cuente con procesos para identificar, evaluar, seguir y controlar el Riesgo Estratégico; y
iii. Analizar los movimientos potenciales de las distintas carteras de la Aseguradora para identificar, a través de la experiencia, posibles Riesgos Estratégicos.

10.3.2 De la Alta Gerencia

La Alta Gerencia es responsable de implementar el marco de gestión del Riesgo Estratégico de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. En esta línea, se encuentran dentro de sus responsabilidades:

i. Definir y proponer para su aprobación al Directorio el marco y las políticas de gestión del Riesgo Estratégico de la compañía;
ii. Garantizar la implementación, reporte y control de las políticas y procedimientos para la gestión del Riesgo Estratégico;
iii. Desarrollar los procedimientos necesarios para identificar, evaluar, seguir, controlar y mitigar este riesgo; y
iv. Definir, implementar y monitorear el desarrollo del plan estratégico de la compañía.

10.3.3 Del Comité de Gestión Integral de Riesgos

El Comité de Gestión Integral de Riesgos de Banco Credicoop Cooperativo Limitado, como entidad vinculante, supervisa la gestión de todos los riesgos inherentes a la operatoria de la compañía con una visión integral de los mismos, observando cuidadosamente la interrelación existente entre ellos. En particular, vinculado al Riesgo Estratégico, debe:

i. Supervisar la estrategia y las políticas para la gestión del Riesgo Estratégico aprobada por el Directorio;
ii. Verificar la existencia de procedimientos específicos para una gestión activa del Riesgo Estratégico, asegurándose de que se encuentren en línea con las políticas y prácticas aprobadas por el Consejo de Administración del Banco Credicoop Cooperativo Limitado; y
iii. Analizar los informes de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. respecto a las pruebas de estrés que incorporan el Riesgo Estratégico.

10.4 Reportes

La definición de la estrategia de suscripción de Credicoop Compañía de Seguros de Retiro S.A. tiene en cuenta el presupuesto de Banco Credicoop Cooperativo Limitado.

En esta línea, la compañía elabora trimestralmente un análisis de la evolución de la participación en el mercado, observando su posicionamiento dentro del mercado de seguros con respecto a los productos que la compañía comercializa.

11 RIESGO DE USO DE LA IA

11.1 Definición

El Riesgo de Inteligencia Artificial (IA) comprende la posibilidad de que el diseño, implementación, utilización o funcionamiento de herramientas y soluciones basadas en Inteligencia Artificial genere impactos adversos sobre la Entidad, sus asegurados, empleados, proveedores, terceros o procesos críticos, como consecuencia de errores, resultados inexactos, uso indebido de información, incumplimientos normativos, vulneraciones de la confidencialidad, afectación de derechos, sesgos, decisiones inadecuadas o deficiencias en los controles establecidos.

La Política para el Uso de la Inteligencia Artificial establece que la información procesada mediante herramientas de IA debe considerarse potencialmente pública y prohíbe el ingreso de información confidencial, sensible o estratégica en herramientas no autorizadas.

11.2 Gestión del Riesgo de uso de la IA

La gestión del Riesgo de IA deberá integrarse al marco general de Gestión Integral de Riesgos de la Entidad y desarrollarse bajo un enfoque preventivo, proporcional al nivel de exposición y a la criticidad del uso de la tecnología.

Las áreas deberán identificar los casos de uso de IA existentes o proyectados dentro de sus respectivos ámbitos de actuación, considerando el tipo de información utilizada, la finalidad del uso, el nivel de intervención de la IA en las decisiones y el potencial impacto sobre clientes, empleados, proveedores, terceros o procesos críticos.

Los casos de uso que impliquen decisiones o impactos relevantes deberán ser comunicados para su correspondiente evaluación y tratamiento. La política establece asimismo que los casos de uso deben guardar relación con los objetivos del negocio y respetar las políticas de seguridad, confidencialidad y ética.

11.2.1 Principio de Gestión del Riesgo de IA

La gestión del Riesgo de IA se sustentará en los siguientes principios:

a) Responsabilidad humana: La utilización de IA deberá complementar el trabajo humano y no reemplazar el juicio profesional ni la responsabilidad de quienes adoptan decisiones. La responsabilidad por las decisiones continuará correspondiendo al responsable de la función, independientemente de las herramientas utilizadas.
b) Seguridad y confidencialidad: No deberá incorporarse en herramientas de IA información personal, financiera, comercial, estratégica, confidencial o sensible que no se encuentre expresamente habilitada para dicho tratamiento.
c) Cumplimiento normativo: El uso de IA deberá ajustarse a la legislación aplicable, a las disposiciones de los organismos de control y a las políticas y procedimientos internos de la Entidad.

d) Uso ético y responsable: Se encuentra prohibido utilizar IA para generar contenidos falsos, discriminatorios, engañosos o que puedan vulnerar derechos de terceros.
e) Validación humana: Los resultados generados por herramientas de IA deberán ser revisados y validados por el usuario antes de ser utilizados en documentos, informes, comunicaciones o decisiones.
f) Transparencia y trazabilidad: Cuando la utilización de IA resulte significativa para la elaboración de un entregable o documento, deberá reconocerse dicha utilización, manteniendo evidencia suficiente que permita comprender el uso efectuado cuando ello resulte necesario.
g) Propiedad intelectual: Deberá prestarse especial atención a los riesgos derivados del contenido generado por IA que pudiera vulnerar derechos de propiedad intelectual, particularmente en productos y comunicaciones externas.
h) Herramientas autorizadas: Los colaboradores únicamente podrán utilizar las herramientas de IA habilitadas por la Gerencia de Sistemas. La incorporación de nuevas herramientas deberá seguir el proceso de evaluación y autorización establecido internamente.
i) Monitoreo y control: El uso de herramientas de IA podrá ser objeto de monitoreo, revisión y auditoría para verificar el cumplimiento de la política, las normas de Seguridad de la Información, Protección de Datos Personales y el Sistema de Control Interno.
j) Proporcionalidad: La intensidad de los controles deberá guardar relación con el nivel de riesgo asociado al caso de uso, reforzándose los controles cuando existan datos sensibles, decisiones sobre personas o impactos significativos.

11.3 Responsabilidades

11.3.1 Del Directorio

Corresponde al Directorio:

i. Aprobar y promover el marco general para la gestión del Riesgo de IA.
ii. Asegurar que los riesgos asociados al uso de IA se encuentren contemplados dentro del marco de Gestión Integral de Riesgos.
iii. Conocer periódicamente la evolución y exposición de la Entidad a los riesgos derivados del uso de IA.
iv. Tomar conocimiento de los casos de uso de mayor criticidad y de los riesgos relevantes identificados.
v. Promover una cultura de utilización responsable, segura y ética de la IA.
vi. Asegurar que la Alta Gerencia establezca mecanismos adecuados de identificación, evaluación, tratamiento, monitoreo y reporte.

11.3.2 De la Gerencia General

La Alta Gerencia es responsable de implementar las políticas aprobadas por el Directorio y asegurar su efectiva aplicación en toda la organización.

Entre sus principales responsabilidades se encuentran:

i. Implementar las políticas y lineamientos aprobados para la gestión del Riesgo de IA.
ii. Promover la identificación de los casos de uso de IA dentro de las distintas áreas.
iii. Asegurar que los casos de uso sean evaluados de acuerdo con su nivel de riesgo.
iv. Garantizar la existencia de controles adecuados para prevenir el uso indebido de información y minimizar los impactos derivados de errores o resultados inexactos.
v. Asegurar la coordinación entre las áreas involucradas, incluyendo Sistemas, Seguridad Informática, Legales, Auditoría y Gestión Integral de Riesgos, según corresponda.

vi. Promover la capacitación y concientización del personal respecto del uso responsable de herramientas de IA.
vii. Informar al Directorio y al Comité de Gestión Integral de Riesgos sobre los riesgos relevantes y las situaciones que requieran tratamiento.

11.3.3 Del Comité de Gestión Integral de Riesgos

El Comité de Gestión Integral de Riesgos del Banco Credicoop supervisa el tratamiento del Riesgo de IA como parte del sistema integral de administración de riesgos.

En tal sentido, le corresponde:

i. Supervisar que el Riesgo de IA se encuentre adecuadamente integrado al marco de Gestión Integral de Riesgos.
ii. Analizar periódicamente la exposición de la Entidad a los riesgos asociados al uso de IA.
iii. Tomar conocimiento de los casos de uso de mayor nivel de riesgo.
iv. Evaluar la adecuación de los controles y planes de mitigación establecidos.
v. Recibir información sobre incidentes, incumplimientos o situaciones relevantes vinculadas con el uso de IA.
vi. Realizar seguimiento de los indicadores definidos para el monitoreo del riesgo.
vii. Elevar al Directorio aquellos riesgos que, por su magnitud, naturaleza o impacto potencial, requieran conocimiento o decisión.
viii. Promover la actualización periódica del marco de gestión, considerando la evolución de las herramientas y usos de IA dentro de la Entidad.

11.4 Reportes

La gestión del Riesgo de IA deberá contemplar mecanismos periódicos de reporte que permitan informar al Directorio, la Alta Gerencia y al Comité de Gestión Integral de Riesgos sobre la evolución del riesgo, los casos detectados, el resultado de las investigaciones, las principales tendencias observadas, el estado de los planes de acción y cualquier otro aspecto relevante para la toma de decisiones.

La periodicidad, destinatarios y nivel de detalle de los reportes serán definidos de acuerdo con la criticidad y nivel de exposición de cada caso de uso.

Los eventos relevantes deberán ser comunicados sin esperar al reporte periódico cuando su naturaleza, impacto potencial o urgencia así lo requiera.

En particular, deberán escalarse aquellos casos que involucren información sensible, decisiones sobre personas, procesos críticos, incumplimientos regulatorios, vulneraciones de seguridad o potencial afectación significativa de los intereses de la Entidad.

La información reportada deberá permitir al Directorio, a la Gerencia General y al Comité de Gestión Integral de Riesgos realizar un adecuado seguimiento de la evolución del Riesgo de IA y de la efectividad de las medidas implementadas.

12 RIESGO DE FRAUDE

12.1 Definición

El Riesgo de Fraude es la posibilidad de que la Entidad experimente pérdidas económicas, financieras, operativas, legales o reputacionales como consecuencia de actos u omisiones intencionales cometidos por empleados, asegurados, productores asesores, proveedores, terceros o cualquier otra

persona vinculada con la entidad, con el propósito de obtener un beneficio indebido mediante engaño, ocultamiento, abuso de confianza, falsificación, colusión u otras conductas contrarias a la normativa vigente y a los principios éticos de la organización.

Este riesgo puede manifestarse en cualquiera de los procesos de la Entidad, incluyendo la comercialización de productos, suscripción de riesgos, emisión y administración de pólizas, gestión de siniestros, cobranzas, pagos, contrataciones, inversiones y demás procesos de apoyo.

La gestión del Riesgo de Fraude forma parte del Sistema de Gestión Integral de Riesgos y se desarrolla en forma coordinada con los procesos de control interno, cumplimiento normativo, prevención del lavado de activos, seguridad de la información y auditoría interna. Su administración se encuentra complementada por el Manual de Prevención del Fraude, donde se establecen las políticas, procedimientos y controles específicos aplicables.

12.2 Gestión del Riesgo de Fraude

La Entidad mantiene un esquema permanente de administración del Riesgo de Fraude basado en un enfoque preventivo y de mejora continua, orientado a preservar la integridad de sus operaciones, proteger los intereses de los asegurados y resguardar el patrimonio institucional.

La gestión comprende la identificación de los procesos expuestos al fraude, la evaluación de los riesgos inherentes, el diseño e implementación de controles preventivos y detectivos, el monitoreo de alertas e indicadores, la investigación de eventos sospechosos, la definición de acciones correctivas y el seguimiento de su implementación.

La administración del Riesgo de Fraude considera tanto eventos internos como externos y contempla la posibilidad de actuaciones individuales o colusorias, procurando reducir la probabilidad de ocurrencia y minimizar su impacto potencial.

Los procedimientos operativos, metodologías de investigación, matrices de alertas, canales de denuncia y demás mecanismos específicos se desarrollan en el Manual de Prevención del Fraude de la Entidad.

12.2.1 Cultura de la Gestión del Riesgo de Fraude

La Entidad promueve una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y la integridad, sustentada en el principio de tolerancia cero frente a cualquier conducta fraudulenta.

Todos los colaboradores, cualquiera sea su nivel jerárquico, son responsables de actuar con diligencia, cumplir las políticas y procedimientos vigentes, mantener una actitud permanente de alerta frente a situaciones irregulares y comunicar oportunamente cualquier hecho o conducta que pudiera constituir un indicio de fraude.

La Entidad garantiza la existencia de canales de comunicación adecuados para la recepción de denuncias o reportes, procurando preservar la confidencialidad de la información y la protección de quienes actúen de buena fe, sin admitir represalias por el uso legítimo de dichos mecanismos.

12.3 Responsabilidades

12.3.1 Directorio

Corresponde al Directorio:

i. Aprobar las políticas generales de prevención del fraude y sus modificaciones.
ii. Supervisar la eficacia del sistema de gestión implementado.
iii. Promover la asignación de recursos suficientes para la adecuada administración del riesgo.

iv. Tomar conocimiento de los informes relevantes sobre la exposición al Riesgo de Fraude y de las acciones implementadas para su mitigación.
v. Impulsar la mejora continua del sistema de prevención y detección del fraude.

12.3.2 De la Gerencia General

La Gerencia General es responsable de implementar las políticas aprobadas por el Directorio y asegurar su efectiva aplicación en toda la organización.

Entre sus principales responsabilidades se encuentran:

i. Aprobar la política de prevención del fraude y sus modificaciones.
ii. Promover el cumplimiento de las políticas y procedimientos antifraude.
iii. Asignar responsabilidades y recursos para la gestión del riesgo.
iv. Asegurar el funcionamiento de los mecanismos de detección, investigación y reporte.
v. Fomentar la capacitación permanente del personal.
vi. Impulsar la mejora continua de los controles internos vinculados al riesgo de fraude.

12.3.3 Del Comité de Gestión Integral de Riesgos

El Comité de Gestión Integral de Riesgos del Banco Credicoop supervisa el tratamiento del Riesgo de Fraude como parte del sistema integral de administración de riesgos.

En tal sentido, le corresponde:

i. Aprobar la política de prevención del fraude y sus modificaciones.
ii. Analizar la evolución del riesgo y la eficacia de los controles implementados.
iii. Evaluar los principales eventos e incidentes registrados.
iv. Efectuar el seguimiento de los planes de acción definidos para reducir la exposición al riesgo.
v. Recomendar mejoras a las políticas y metodologías de gestión cuando resulte necesario.
vi. Informar al Directorio sobre los aspectos relevantes vinculados con la exposición al riesgo de fraude.

12.4 Reportes

La gestión del Riesgo de Fraude deberá contemplar mecanismos periódicos de reporte que permitan informar a la Alta Gerencia y al Comité de Gestión Integral de Riesgos sobre la evolución del riesgo, los casos detectados, el resultado de las investigaciones, las principales tendencias observadas, el estado de los planes de acción y cualquier otro aspecto relevante para la toma de decisiones.

Asimismo, Auditoría Interna incorporará dentro de su planificación revisiones periódicas sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos de prevención del fraude, informando sus resultados a los órganos de gobierno correspondientes.

Asimismo, Auditoría Interna evaluará, en forma independiente y conforme a su planificación anual, la eficacia del sistema de prevención del fraude y del marco de control implementado, informando sus conclusiones a los órganos de gobierno correspondientes.

La información generada constituirá un insumo para la revisión periódica del perfil de riesgo de la Entidad y para la adopción de decisiones orientadas al fortalecimiento del sistema de control interno.