

# **Informe Anual de Riesgos**

**Al 31 de diciembre del 2025**

**Enero 2026**

## Índice

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Introducción .....                                                                                               | 3  |
| A. Antecedentes .....                                                                                               | 3  |
| B. Normativa Aplicable .....                                                                                        | 3  |
| 2. Enunciación de los riesgos objeto de gestión .....                                                               | 3  |
| 3. Resumen de los principios y políticas sobre la gestión de riesgos...                                             | 4  |
| 4. Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación<br>con la gestión de los riesgos relevantes ..... | 7  |
| 5. Breve descripción de las metodologías dispuestas para la medición<br>y evaluación de los riesgos relevantes..... | 10 |
| 6. Acciones de mitigación y controles implementados .....                                                           | 17 |
| 7. Principales logros obtenidos .....                                                                               | 19 |
| 8. Auditorías Externas.....                                                                                         | 19 |

## 1. Introducción

### A. Antecedentes

En cumplimiento del Acuerdo SUGEF 2-10 “Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos”, se presenta el Informe Anual de Riesgos para el año 2025. Este informe incluye los siguientes apartados:

- Enunciación de los riesgos objeto de gestión.
- Resumen de los principios y principales políticas sobre la gestión de riesgos.
- Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión de los riesgos relevantes.
- Breve descripción de las metodologías dispuestas para la medición y evaluación de los riesgos relevantes de la entidad.
- Acciones de mitigación y control implementados.
- Principales logros obtenidos.

En la página Web: [bgeneral.fi.cr](http://bgeneral.fi.cr), en forma complementaria, se encuentra a disposición el Código de Gobierno Corporativo, así como los Estados Financieros Trimestrales y Anuales Auditados debidamente aprobados por la Junta Directiva y remitidos a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF).

### B. Normativa Aplicable

Banco General (Costa Rica) S.A., está sujeto a cumplir las Leyes de la República, así como los Acuerdos, Normas y Reglamentos aplicables, emitidos por el Consejo Nacional de Supervisión de Entidades Financieras (CONASSIF), la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y el Banco Central de Costa Rica (BCCR). En los sitios web de la Superintendencia General de Entidades Financieras y Banco Central de Costa Rica, se encuentra en detalle el marco legal, reglamentos y las normas aplicables:

### Leyes, Decretos y Normativa:

<https://www.sugef.fi.cr/>

<http://www.bccr.fi.cr/>

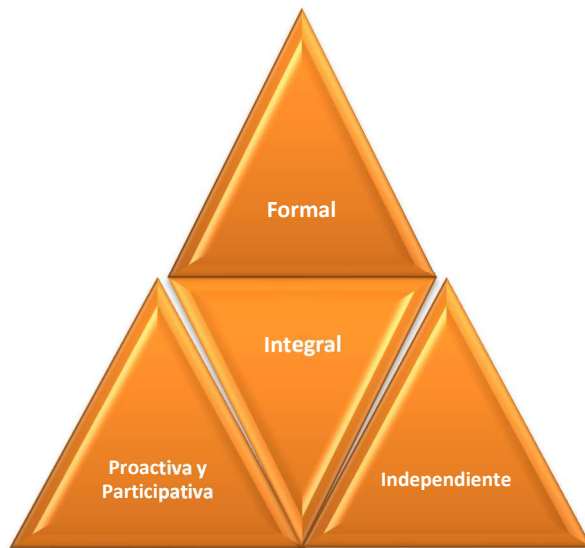
## 2. Enunciación de los riesgos objeto de gestión

El Banco gestiona los riesgos más relevantes a los que está expuesto, acorde con la naturaleza, la complejidad y volumen de sus operaciones, a través de la estructura de la organización y se apoya en la Unidad de Riesgos, para asegurar el adecuado control según los criterios definidos en el Manual de Administración Integral de Riesgos aprobado por la Junta Directiva. Los riesgos relevantes según el alcance que ha definido la Junta Directiva son los siguientes:

- Riesgo de Crédito (considera riesgo de concentración)
- Riesgo de Liquidez
- Riesgo de Mercado
- Riesgo de Tasa de Interés
- Riesgo de Tipo de Cambio
- Riesgo Operativo
- Riesgo Legal
- Riesgo de Tecnología de la Información
- Riesgo Concentración
- Riesgo Ambiental y Social
- Riesgo Reputación
- Riesgo Legitimación de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

### 3. Resumen de los principios y políticas sobre la gestión de riesgos

Banco General (Costa Rica) S.A. ha implementado y debe mantener un proceso formal, integral, proactivo, participativo, e independiente de gestión de riesgos, que le permita al Banco (i) identificar, evaluar, medir, controlar, mitigar, monitorear, e informar todos los riesgos aplicables y relevantes, (ii) evaluar la suficiencia de capital en relación con el perfil de riesgo, y (iii) fortalecer la cultura institucional consciente de la relevancia de gestionar los riesgos, tanto a nivel de la Junta Directiva, Gerencia General, Gerencias de Departamento y todo el equipo completo de colaboradores del Banco. Todo este proceso de forma conjunta constituye la Administración Integral de Riesgos del Banco. La Administración Integral de Riesgos del Banco es y debe mantenerse:



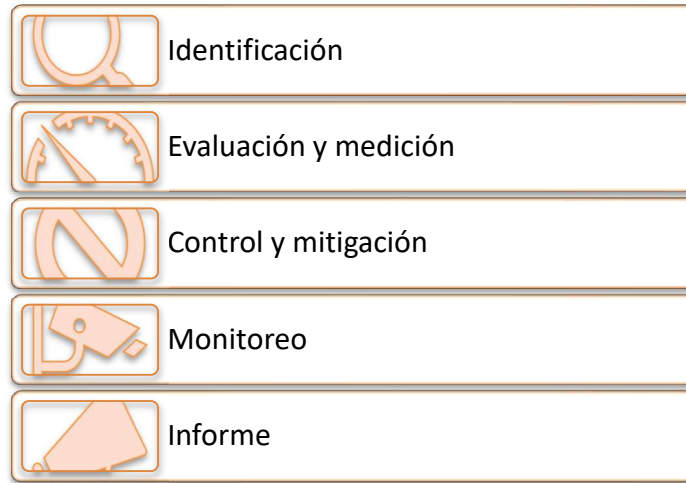
**Formal** en el sentido que forma parte de la estrategia institucional del Banco, y cuenta con la aprobación y un respaldo sólido e incondicional de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia del Banco. Se basa en (i) conjunto de objetivos, políticas, procedimientos, estructuras y límites de Administración Integral de Riesgos, (ii) sustentada en documentación apropiada de las mismas y registros generados en el proceso, (iii) personal con las competencias y experiencia necesarias para cumplir con los roles de responsabilidad, (iv) recursos necesarios para la ejecución apropiada del proceso, y (v) herramientas y tecnologías de información acordes con la sofisticación de las metodologías y actividades correspondientes.

**Integral** en el sentido de que considera la totalidad de los riesgos aplicables y relevantes a los que está expuesto Banco General (Costa Rica) S.A. Asimismo, cuenta con una clara definición e identificación de los responsables que intervienen en la Administración Integral de Riesgos y sus responsabilidades.

**Proactiva y Participativa** en el sentido que está plenamente incorporada en todas las instancias donde se toman decisiones que conllevan la toma de riesgos aplicables y relevantes. Se mantiene permanentemente actualizada, en respuesta a los cambios en el entorno y el perfil de riesgo del Banco, cuenta con mecanismos continuos de comunicación donde se dan a conocer a todas las instancias de los alcances y resultados del proceso de Administración Integral de Riesgos, y se promueve un proceso crítico de auto - diagnóstico sobre la efectividad del mismo proceso.

**Independiente** en el sentido que existe una clara separación entre las áreas de negocios, operativas, de soporte y la Unidad de Riesgos.

La Administración Integral de Riesgos tiene diversas etapas que incluyen:



Todas estas etapas se llevan a cabo tomando en cuenta el contexto organizacional del Banco, considerando la complejidad y volumen de sus operaciones.

La etapa de **identificación** de riesgos conlleva conocer las fuentes de riesgo relevantes existentes, así como las perspectivas de cada uno de los participantes. La responsabilidad de identificar los riesgos recaerá en todas las unidades de negocios, operativas, soporte, y en la Unidad de Riesgos.

Una vez que se identifican los riesgos, se **evalúan y miden** con el fin de determinar la posibilidad de ocurrencia de los eventos que exponen al Banco a tales riesgos; así como el impacto que podrían representar. Este análisis permite determinar el alcance y enfoque con que deben ser gestionados los diferentes riesgos identificados, y considerar el nivel de tolerancia a los mismos.

La responsabilidad de evaluar y medir los riesgos recaerá en todas las unidades de negocios, operativas, soporte, y en la Unidad de Riesgos.

La etapa de **control y mitigación** de los riesgos conlleva establecer la forma en que debe gestionarse un riesgo según la importancia que se haya determinado en el proceso de evaluación y medición. De esta forma, riesgos con baja probabilidad o impacto pueden no requerir atenciones adicionales para su gestión; en tanto que niveles de riesgos materiales conllevarán la implementación de medidas de control o mitigación necesarias para su adecuada gestión. La responsabilidad de controlar o mitigar los riesgos recaerá en todas las unidades de negocios, operativas, soporte, y en la Unidad de Riesgos.

La etapa de **monitoreo** asegura la efectividad del proceso de Administración Integral de los Riesgos. Los riesgos deben ser monitoreados y revisados periódicamente para asegurar que los planes establecidos para su gestión se cumplan, asimismo para validar que las circunstancias cambiantes a las que está expuesto el Banco no cambien la evaluación y medición inicial realizada para cada riesgo. La responsabilidad de monitorear los riesgos recaerá en todas las unidades de negocios, operativas, soporte, y en la Unidad de Riesgos.

Finalmente, se **informa** a todas las instancias de negocios, operaciones, o soporte involucrado, Alta Gerencia, Comité de Riesgos de Junta Directiva, y Junta Directiva, los resultados más relevantes de la Administración Integral de Riesgos.

Cada uno de los riesgos mencionados es gestionado de forma conjunta y/o coordinada entre las unidades de negocios, operaciones, o soporte donde se identifiquen cada uno de estos riesgos y la Unidad de Riesgos.

Cada riesgo relevante en el Banco cuenta con políticas y procedimientos específicos para gestionarlos y mecanismos que permitan la adecuación frente a cambios en el entorno, los cuales forman parte integral del Manual de Administración Integral de Riesgos, el cual describe el proceso de Administración Integral de

Riesgos del Banco, incluyendo sus objetivos, políticas, procedimientos, estructuras, y límites de riesgo generales para lograr una eficiente y efectiva gestión de los diferentes riesgos materiales a que está expuesto el Banco, de manera que puedan ser plenamente identificados, evaluados, medidos, controlados, mitigados, monitoreados e informados a las diferentes instancias de la entidad para la toma de decisiones y planes de acción que sean necesarios, minimizando o eliminando la posibilidad de una pérdida económica.

Los Manuales Anexos que ha emitido Banco General (Costa Rica) S.A., para normar los riesgos relevantes que el Banco ha identificado son:

- Manual de Políticas de Crédito de Banca Empresarial.
- Manual de Políticas de Crédito de Banca de Consumo e Hipotecas.
- Manual de Riesgo Operativo.
- Manual de Riesgo Ambiental y Social.
- Manual de Administración de Activos y Pasivos.
- Manual de Inversiones.
- Política de Continuidad de Negocios.
- Manual de Riesgos de Tecnología de la Información.
- Manual de Seguridad Física.
- Manual de Cumplimiento.
- Manual para Manejo de Fraudes en Tarjeta Crédito y Débito.
- Plan de Manejo de Crisis.
- Política del Programa Continuidad Negocio
- Plan de Recuperación de Desastres Continuidad Tecnológica.
- Manual Metodología Proceso Evaluación Riesgo Legitimización de Capitales, Financiamiento al Terrorismo Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- Manual FATCA-CRS.
- Manual de Metodologías para la Administración de Riesgos.
- Manual de Administración de Riesgo de Reputación.

#### **El Manual de Administración Integral de Riesgos del Banco y sus Manuales Anexos son objeto de:**

- a) **Revisión y aprobación al menos una vez al año por parte de la Junta Directiva.**
- b) **Modificación y/o actualización cuando se presenten alguno de los siguientes eventos, lo que suceda primero:**
  - **Cambios en la normativa vigente.**
  - **Cambios en el Apetito y Perfil de Riesgo del Banco como consecuencia, entre otras, de la implementación de nuevos productos y/o servicios.**
  - **Cambios en la estructura organizacional y condiciones del mercado.**

La Junta Directiva del Banco aprueba la Declaración de Apetito de Riesgo del Banco y monitorea periódicamente el perfil de riesgo mediante los informes remitidos por el Comité de Riesgos de Junta Directiva.

Las áreas de negocio y apoyo son los primeros responsables de gestionar los riesgos, establecer políticas, procedimientos para administrarlos.

Los Comités de Apoyo de Junta Directiva que se reúnen periódicamente, reciben información de los riesgos relacionados por parte de dichas áreas. Adicionalmente la Unidad de Riesgos como segunda línea de defensa, presenta periódicamente al Comité de Riesgos de Junta Directiva información de los diferentes riesgos y realiza evaluaciones de cumplimiento de los límites internos y regulatorios. A su vez la Auditoría Interna, como tercera línea de defensa realiza sus auditorías periódicas bajo el enfoque basado en riesgos y presenta sus resultados al Comité de Auditoría de Junta Directiva.

#### 4. Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión de los riesgos relevantes



**Gestión Integral de Riesgos:** Durante el año 2025 el Banco ha continuado en el proceso constante de revisión, análisis y actualización de la Declaración de Apetito de Riesgo, mediante la ejecución de pruebas retrospectivas, de forma tal que se asegure la razonabilidad, efectividad, idoneidad y suficiencia de los límites establecidos. Durante el año no se han incorporado nuevos indicadores en dicha declaración.



**Riesgo de Crédito:** Mensualmente se realiza la evaluación de todos los indicadores, límites y exposiciones establecidas en la Declaración de Apetito de Riesgo y en los Manuales de Políticas y Procedimientos de Crédito para Banca de Consumo y para Banca Empresarial. La información crediticia es remitida mensualmente a la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) así como a Banco General S.A. (Casa Matriz) para efectos de la medición de riesgos consolidados.

Se realiza el monitoreo de las exposiciones al riesgo de crédito desde diferentes perspectivas de riesgo, que se identifican como relevantes para la adecuada gestión de la cartera de crédito. Trimestralmente, los resultados de las evaluaciones son presentados al Comité Ejecutivo de Riesgo de Crédito, Comité de Riesgos de Junta Directiva y a la Junta Directiva, como elementos para toma de decisiones, si corresponde.

Existen políticas y procedimientos establecidos para realizar la evaluación crediticia que se aplica a cada nueva propuesta de crédito, así como al seguimiento periódico de las facilidades vigentes, acorde con la normativa vigente y las políticas internas establecidas.

Aplicando las mejores prácticas, se revisan y actualizan anualmente los Manuales de Políticas y Procedimientos de Crédito para Banca de Consumo, y para Banca Empresarial. Los diferentes programas de financiamiento fueron objeto de revisión para asegurar concordancia con la realidad económica vigente durante el periodo. Se mantuvo especial seguimiento al comportamiento de pago de cada uno de los portafolios y productos crediticios, de manera que permita ejecutar las acciones necesarias de manera proactiva, en caso de ser requerido.


De acuerdo con la política vigente, cualquier incumplimiento de los límites establecidos debe informarse inmediatamente al Comité Ejecutivo de Riesgo de Crédito y al Comité de Riesgos de Junta Directiva el respectivo plan de regularización.




**Riesgo de Liquidez:** Se actualizan y aprueban anualmente los Manuales de Inversiones y de Activos y Pasivos, por parte del Comité de Activos y Pasivos (Comité ALCO), el Comité de Riesgos de Junta Directiva y la Junta Directiva. Estos documentos responden al perfil, tamaño, volumen y complejidad de las operaciones del Banco y establecen límites, niveles de tolerancia y planes de contingencia para este riesgo.

Adicionalmente, se realiza el control permanente de los límites establecidos en la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual de Inversiones y en el Manual de Activos y Pasivos (Manual ALCO) en forma independiente por las áreas de Finanzas y Riesgos. Se realizaron pruebas de estrés y de efectividad de las acciones establecidas en el plan de contingencia de liquidez.

Mensualmente, se presentan los informes de seguimiento a los indicadores a nivel gerencial y trimestralmente al Comité ALCO y Comité de Riesgo de Junta Directiva, así como un informe a la Junta Directiva de los resultados. Se emitieron informes de validación y análisis de los principales indicadores. De acuerdo con la política vigente, cualquier incumplimiento de los límites establecidos debe informarse inmediatamente al Comité ALCO y al Comité de Riesgos de Junta Directiva, junto al respectivo plan de remediación.


 **Riesgo de Mercado, Tasa de Interés y Tipo de Cambio:** La Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual de Activos y Pasivos y el Manual de Inversiones establecen las políticas y límites relacionados al riesgo de mercado, riesgo de tasas de interés y riesgo cambiario.

Los indicadores son monitoreados de manera permanente por las Áreas de Finanzas y de Riesgo. Se realizaron análisis prospectivos y de estrés tanto para las tasas de interés como el tipo de cambio, midiendo su impacto principalmente en cartera de crédito y suficiencia patrimonial. Periódicamente se calcula y analiza la sensibilidad del margen financiero y la cartera de inversiones ante aumentos y disminuciones de la tasa de interés. De acuerdo con la política vigente, cualquier incumplimiento de los límites establecidos debe informarse inmediatamente al Comité ALCO y al Comité de Riesgos de Junta Directiva, incluyendo el respectivo plan de remediación.


 **Riesgo Operativo:** Se realiza el seguimiento al límite establecido en la Declaración de Apetito de Riesgo. Se cuenta con un Manual de Riesgo Operativo en el que se detalla la metodología aplicable para la identificación, evaluación, medición y control de los riesgos operativos.

Se realizó una revisión de los riesgos operativos potenciales identificados, los cuales siguen siendo incluidos en una herramienta tecnológica para la administración del Riesgo Operativo, así como los incidentes y eventos de riesgo operativo. Esta información es remitida a la SUGEF en forma trimestral. Se aplica una metodología para la evaluación de la efectividad de los controles de los riesgos inherentes y que han sido identificados por parte de Coordinadores de Riesgo Operativo de cada una de las áreas involucradas. Aplicando las mejores prácticas de riesgo, se actualiza y aprueba por el Comité de Riesgos de Junta Directiva y la Junta Directiva, el Plan de Manejo de Crisis y la Política del Programa de Continuidad de Negocio. Se encuentran definidos los procesos críticos que permitan dar continuidad a las operaciones, estableciendo los respectivos planes

de continuidad de negocio. Se mantiene un proceso de culturización y capacitación hacia el personal en materia de Riesgo Operativo.


 **Riesgo Tecnología de la Información:** Se realiza el seguimiento al límite establecido en la Declaración de Apetito de Riesgo. Se actualiza y aprueba anualmente el Manual de Administración de Riesgos de Tecnología de la Información y el Plan de Recuperación de Desastres Continuidad Tecnológica, que permiten mejorar la gestión de este riesgo, asimismo, se llevan a cabo pruebas de recuperación de desastres de los sistemas críticos del Banco a nivel de Tecnología y del funcionamiento del sitio alternativo en esquema de trabajo remoto. Con el objetivo de identificar y gestionar oportunamente el riesgo Ciberseguridad, se disponen de indicadores para Banco General S.A. y Subsidiarias que son objeto de seguimiento periódico e informados al Comité de Riesgos de Junta Directiva.


Se brinda capacitación al personal de Tecnología con el objetivo de sensibilizar en temas de riesgo. Se da seguimiento a las diferentes fuentes de riesgos tecnológicos reportados y sus planes de acción para mitigarlos, autoevaluación de causas de riesgos, así como los indicadores de gestión de riesgos de TI y de disponibilidad de los sistemas críticos del Banco.


 **Riesgo Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva:** Se realiza el seguimiento al límite establecido en la Declaración de Apetito de Riesgo.

Se cuenta con un Manual de Cumplimiento que incluye la Política Conozca a su Cliente, en la cual se establecen las directrices que deben ser ejecutadas como parte de la debida diligencia por parte de la primera línea de defensa, al momento de la vinculación del cliente y en las actualizaciones periódicas; este documento también contempla la Política de Monitoreo de Transacciones de clientes, que establece las reglas de monitoreo con base en riesgos, para que cuando el perfil transaccional real del cliente supera su perfil transaccional mensual

declarado, genere alertas que deben ser justificadas por el cliente. El Manual de Cumplimiento y sus políticas y procedimientos relacionados se actualizan anualmente y son aprobados por el Comité de Cumplimiento y la Junta Directiva. Adicionalmente se brindan capacitaciones periódicas al personal de las áreas de negocio, para un mejor entendimiento de las políticas mencionadas y sobre cualquier cambio en la normativa que rige en esta materia. Anualmente se refuerza el entendimiento de este riesgo mediante una capacitación anual y cápsulas informativas bimestrales a todo el personal.

 **Riesgo Reputación:** Se realiza el seguimiento al límite establecido en la Declaración de Apetito de Riesgo. Se cuenta con un Manual de Riesgo Reputación, el cual se revisa y aprueba anualmente por el Comité de Riesgos de Junta Directiva y la Junta Directiva. El Manual establece la aplicación de indicadores, que permiten analizar el comportamiento de las variables definidas, cuyos resultados son informados trimestralmente al Comité de Riesgos de Junta Directiva como parte de la gestión de este riesgo.

 **Riesgo Ambiental y Social:** Se cuenta con un Manual de Riesgo Ambiental y Social, según los lineamientos de Banco General S.A., el cual establece un sistema de gestión para el riesgo ambiental y social, adicionalmente establece lineamientos de actividades no financiables por el Banco, así como aquellas que requieren de la aplicación de un protocolo establecido en el manual citado. Los créditos que le aplican los criterios definidos en el Manual indicado deben de adjuntar información sobre el manejo de este riesgo para su respectiva evaluación. Se prepara información para el Comité de Riesgos de Junta Directiva sobre la cartera de crédito que está sujeta a valoraciones de carácter ambiental y social. Adicionalmente, como parte de la Declaración de Apetito de Riesgo, existe un indicador específico para gestionar el riesgo ambiental y social, el cual es monitoreado de forma mensual.

 **Riesgo Legal:** Se cuenta con los mecanismos para el seguimiento del “Control Legal y Regulatorio”, que permiten

identificar las normas, leyes, políticas, disposiciones normativas e internas, entre otros, que se deben atender, sus responsables, periodicidad y fechas de ejecución, con el fin de asegurar el cumplimiento en tiempo y forma. Adicionalmente, se realiza la revisión periódica para validar que los documentos legales utilizados para formalizar los créditos sean inscritos dentro de los parámetros de tiempo establecidos. Todo nuevo contrato o modificaciones sustanciales a los mismos, debe contar con la revisión de nuestros asesores legales y ser aprobado por las instancias correspondientes previo a su implementación. Se utilizan indicadores para el seguimiento de eventos legales en los que el Banco puede ser parte y se incluye en la declaración de apetito de riesgo un indicador que monitorea este riesgo.



## 5. Breve descripción de las metodologías dispuestas para la medición y evaluación de los riesgos relevantes

El Banco ha establecido una serie de metodologías con el fin de medir, monitorear y validar las políticas y límites establecidos para cada uno de los riesgos relevantes que enfrenta el Banco y que son gestionados por las diferentes áreas de Negocio y de Apoyo de la organización, con el fin de llevar a cabo valoraciones de la exposición por tipo de riesgo.

Para la medición y evaluación de los riesgos, se hace uso de indicadores clave de riesgo incorporado en la Declaración de Apetito de Riesgo, así como de indicadores de desempeño, que permiten a los tomadores de decisiones, un análisis consolidado e integral de las exposiciones que el Banco tiene por tipo de Riesgo. Estos modelos son evaluados anualmente o cuando cambien las circunstancias del entorno, se modifiquen las estructuras o productos de la organización, de manera que pueden adecuarse a su nivel de riesgo.

### Riesgo de Crédito



Para evaluar, medir, controlar, monitorear y mitigar este riesgo, se realizan gestiones tanto previas al otorgamiento del crédito como posteriores al desembolso. Dentro de estas se evalúa el Riesgo de Contagio y el Riesgo de Concentración, mediante la validación del cumplimiento de límites de exposición por deudor individual, grupo de interés económico y por la actividad económica en que se

desenvuelve el solicitante. Entre las medidas de gestión que realiza el Banco previas al otorgamiento del crédito están:

- ✓ Establecimiento de políticas de crédito que definen los perfiles, límites de riesgos, parámetros y condiciones para el otorgamiento del crédito, las cuales están definidas en el Manual de Políticas y Procedimientos para Banca Empresarial y para Banca de Consumo.
- ✓ Establecimiento de diversos niveles facultados de aprobación de créditos.
- ✓ Preparación de un análisis independiente y objetivo de las cifras financieras de los clientes actuales o prospectos, que será utilizado por las instancias de aprobación establecidas previamente a la aprobación de una facilidad crediticia y así garantizar que su otorgamiento cumple con el perfil de riesgo aprobado por la Junta Directiva.
- ✓ Evaluación de la capacidad de pago de los deudores en escenario base y bajo condiciones de estrés de tipo de cambio y tasas de interés al mismo tiempo.
- ✓ Valoración de las garantías tangibles realizados por profesionales en la materia.

- ✓ Utilización de asesoría legal en la elaboración de la documentación legal que amparan las operaciones crediticias.
- ✓ Algunas de las acciones que se han implementado para medir, evaluar, controlar y monitorear el riesgo de crédito, en su etapa de seguimiento, se pueden mencionar:
  - Presentación ejecutiva periódica al Comité Ejecutivo de Riesgo de Crédito y Comité de Riesgos de Junta Directiva, sobre la evolución del portafolio crediticio para cada uno de los productos que ofrece el Banco desde diferentes enfoques de riesgo: tipos de segmentos, cumplimiento de límites internos y regulatorios, concentraciones, morosidad, categorías de riesgo, razonabilidad de las estimaciones de crédito, bienes adjudicados, garantías, entre otros.
  - Actualización, análisis y custodia de la información financiera recurrente que remiten los deudores de Banca Empresarial, con el propósito de detectar oportunamente señales de alerta y tomar acciones (si corresponde), ante la desmejora en las condiciones financieras de los clientes.
  - Detección de cambios en las condiciones económicas que afecten algún sector económico con exposición crediticia, con la finalidad de identificar riesgos de concentración y/o de contagio.
  - Seguimiento periódico de la cartera de Banca de Consumo abarcando diferentes perspectivas de riesgo: morosidad, concentración, parámetros de originación, entre otros.
  - Análisis prospectivos de los requerimientos de reservas acorde con el comportamiento del portafolio.

En caso de que se presente una desviación a un límite interno o regulatorio, se informa a la mayor brevedad al Comité de Riesgos de Junta Directiva y posteriormente en la siguiente sesión de Junta Directiva.

### Riesgo de Liquidez

Los límites y niveles de tolerancia están establecidos en la Declaración de Apetito de Riesgo, el Manual de Activos y Pasivos, y el Manual de Inversiones. Estos lineamientos son monitoreados y reportados regularmente por las áreas responsables. La Unidad de Riesgos, como parte del control, medición y monitoreo, abarca el seguimiento periódico e independiente de los indicadores más sensibles para el Banco. El seguimiento al cumplimiento de los indicadores establecidos se realiza a través del Comité de Activos y Pasivos, Comité de Riesgos de Junta Directiva y Junta Directiva.

Entre las metodologías para la medición y evaluación del riesgo de liquidez están:

- ✓ Cálculo permanente del cumplimiento de los indicadores de liquidez y sus límites establecidos.
- ✓ Monitoreo y administración intradía de las posiciones de liquidez por parte de la Tesorería.
- ✓ Reportes de calce de plazos y brechas.
- ✓ Cálculo diario del cumplimiento del encaje mínimo legal, peaje, indicador de cobertura de liquidez y posiciones de moneda extranjera.
- ✓ Cálculo diario de los límites establecidos en el Manual de Inversiones.
- ✓ Seguimiento diario a los principales inversionistas y depositantes del banco.
- ✓ Evaluación de fuentes y costos de financiamiento.
- ✓ Cumplimiento de las disposiciones de carácter prudencial emitidas por las autoridades sobre la administración de riesgos de liquidez y mercado.
- ✓ Seguimiento y validación independiente de la Unidad de Riesgos al cumplimiento de las metodologías, políticas y límites aprobados por el Comité de Activos y Pasivos, así como por la Junta Directiva.

- ✓ Ejecución de pruebas de estrés, sensibilizando tanto los activos como pasivos de la entidad, con el fin de evaluar faltantes de liquidez a futuro y cumplimiento de los indicadores establecidos.
- ✓ Cálculo de los indicadores de calce de plazos ajustados por volatilidad.
- ✓ Cálculo de flujos proyectados y necesidades de fondeo.

En caso de que se presente una desviación a un límite, se informa a la mayor brevedad al Comité de Activos y Pasivos, Comité de Riesgos de Junta Directiva y posteriormente en la siguiente sesión de Junta Directiva.

### Riesgo de Mercado, Tasas de Interés y Tipos de Cambio



Para estos riesgos se aplican los lineamientos establecidos en el Manual de Gestión Integral de Riesgos, Manual de Activos y Pasivos, Manual de Inversiones, así como en la normativa vigente. El seguimiento al cumplimiento de los límites, indicadores y lineamientos establecidos se realiza por las Áreas de Finanzas y Riesgo; y trimestralmente a través del Comité de Activos y Pasivos, Comité de Riesgos de Junta Directiva y Junta Directiva. Dentro de estos controles están:

- ✓ Monitoreo y administración intradía de la posición en moneda extranjera.
- ✓ Indicadores de apetito de riesgo cambiario.
- ✓ Cálculo diario del cumplimiento de los límites establecidos en el Reglamento de Operaciones Cambiarias de Contado del BCCR.
- ✓ Seguimiento a los resultados y efectividad de coberturas cambiarias.
- ✓ Porcentaje máximo de fluctuación del NIM (Margen neto/Activos).
- ✓ Cálculo trimestral de sensibilidad del margen financiero y portafolio de inversiones.
- ✓ Valor en riesgo según metodología expuesta en el Acuerdo SUGEF 03-06.
- ✓ Cálculo de duración a los portafolios de inversión.
- ✓ Indicador de suficiencia patrimonial.

### Riesgo Operativo

Se presenta a lo largo de toda la organización en los procesos que se ejecutan, pudiendo darse los riesgos debido a diferentes factores: sistemas, externos, del personal o de los procesos. La Unidad de Riesgos de Banco General (Costa Rica) S.A., en coordinación con la Unidad de Riesgo Operativo de Banco General S.A. (Casa Matriz) son responsables de diseñar, actualizar la metodología, y centralizar la gestión del riesgo operativo que se aplicará en Banco General (Costa Rica) S.A.

La metodología para identificar, evaluar, controlar y monitorear los riesgos operativos es aprobada por el Comité de Riesgos de Junta Directiva y posteriormente por la Junta Directiva, y se describe en el Manual de Riesgo Operativo. De igual manera, en la metodología aplicada para la medición y evaluación de riesgos, se establecen en los lineamientos de la Política del Programa de Continuidad de Negocio, los cuales son ratificados por el Comité de Riesgos de Junta Directiva.

El Banco en su gestión de Riesgo Operativo tiene la responsabilidad de diseñar, divulgar, y asegurar la implementación del modelo y metodología de Riesgo Operativo, con la finalidad que toda la organización identifique y gestione sus riesgos operativos y reporte a la Unidad de Riesgos los riesgos identificados, los eventos de pérdidas e incidentes que se generen por Riesgo Operativo. Para esta labor se apoya en los Coordinadores de Riesgo Operativo de cada área.

Entre las acciones que se llevan a cabo para medir y evaluar este riesgo, se pueden citar:

- ✓ Establecer un plan de trabajo anual de los procesos que serán evaluados o revisados y su prioridad.
- ✓ Informar trimestralmente el avance del plan de trabajo.
- ✓ Informar y presentar el cierre del análisis de un proceso, producto o servicio a la Alta Gerencia e informar los riesgos críticos y altos (si los hay), así como los planes de acción al Comité de Riesgos de Junta Directiva.
- ✓ Evaluar la efectividad de los controles de los riesgos a través de sesiones de trabajo con miembros de la Alta Gerencia y de los Órganos de Control.
- ✓ Validar que las pérdidas operativas relacionadas a incidentes materializados sean contabilizadas adecuadamente.
- ✓ Mantener una base de datos del inventario de los riesgos detectados, los incidentes ocurridos y el cumplimiento de los planes de acción.
- ✓ Dar seguimiento a que la organización establezca planes de Continuidad de Negocio a lo largo de los procesos críticos que ejecuta.
- ✓ Implementar planes de divulgación en la organización con respecto a la gestión de Riesgo Operativo.
- ✓ Facilitar y asesorar a los Coordinadores de Riesgo Operativo de cada área, en el proceso de identificación de riesgos operativos.

### Riesgo de Tecnología de la Información



Se aplican las siguientes acciones para medir y evaluar este riesgo:

- ✓ Implementación de un Comité de Tecnología de Información que monitorea y analiza todas las variables relativas a este riesgo, remitiendo un informe periódico a la Junta Directiva sobre su gestión.
- ✓ Presentación ejecutiva trimestral al Comité de Riesgos de Junta Directiva.
- ✓ Participación de funcionarios de alto nivel de Tecnología de la Información de Casa Matriz en el Comité de Tecnología de Banco General (Costa Rica) S.A., por lo que los temas son evaluados de manera integral.
- ✓ Realización de identificación y autoevaluación de riesgos tecnológicos.
- ✓ Seguimiento a la identificación y mitigación de riesgos tecnológicos, seguimiento de atención de scripts, tablero de indicadores de gestión de riesgos y continuidad tecnológica.

- ✓ Seguimiento a los planes de continuidad de negocio y de contingencia.
- ✓ Seguimiento continuo por parte de Auditoría Interna Corporativa.
- ✓ Indicadores de disponibilidad de sistemas críticos del banco.
- ✓ Cumplimiento de la normativa local para Tecnología de Información, la cual exige entre otros aspectos, el envío anual de un Perfil Tecnológico.

**Riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva**



El Banco cuenta con una metodología de autoevaluación del riesgo institucional en materia de la Legitimación de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, la cual se compone de cuatro categorías de riesgo que son Clientes, Jurisdicción, Productos y Servicios, Canales; la cual se establece con el propósito de detectar oportunamente vulnerabilidades y establecer planes de acción para minimizarlas.

Esta metodología está anualmente con constante cambio, adoptando las mejores prácticas internacionales, así como los requisitos

regulatorios locales. En este período las principales acciones fueron las siguientes:

- ✓ Clientes: se incorporó la transaccionalidad de clientes de Riesgo Alto y Riesgo Medio; así como una variable para medir las transferencias desde o hacia el exterior a países con altos índices de terrorismo.
- ✓ Jurisdicción: se incorporaron variables para ponderar el riesgo geográfico del Banco y su Casa Matriz; así como de los clientes residentes en países de alto riesgo.
- ✓ Productos: se ponderan los saldos de los distintos productos activos y pasivos del Banco.
- ✓ Canales: se ponderan los riesgos que representan las transacciones de clientes en los distintos canales, tales como; Sucursales, Banca Electrónica, Cajeros Automáticos, entre otros.

Adicionalmente el Banco ha establecido una metodología para la clasificación de riesgo de clientes, la cual incorpora variables geográficas, de actividad económica, origen de fondos y otras, que combinadas determinan si el cliente es calificado en riesgo bajo, medio y alto. Esta calificación permite determinar si la debida diligencia de los clientes debe ser simplificada o reforzada bajo un enfoque basado en el riesgo.

**Riesgo Reputación**

Se controla a lo largo de toda la organización, y a través de la gestión de todos los riesgos, por lo que se monitorea continuamente a través de la evaluación de las circunstancias que rodean cada situación y su posible impacto o efecto en la reputación del Banco. Las quejas que presentan los clientes, los formularios de reporte de eventos de riesgo, las cartas del regulador, los informes de auditorías internas y externas brindan información adicional para analizar el impacto de estos sobre la reputación del Banco.

Dado que la Unidad de Riesgos revisa estos aspectos, en caso de detectar alguna situación de alto nivel de exposición que excede los límites de tolerancia establecidos, lo comunica inmediatamente al Comité de Riesgos de Junta Directiva; en caso de que su impacto sea menor, se incluye en los reportes de riesgo que presenta periódicamente al Comité de Riesgos de Junta Directiva.

La medición y evaluación de este riesgo implica:

- ✓ Analizar los eventos e incidentes presentados con el fin de detectar algún Riesgo de Reputación que no haya sido identificado.
- ✓ Evaluar periódicamente las prácticas de negocio y de relaciones con nuestros clientes y proveedores, de manera que aseguren mantener un nivel de confianza con el Banco.
- ✓ Cuidar el adecuado manejo de información de nuestros clientes.
- ✓ Dar seguimiento a las quejas de nuestros clientes y brindar una respuesta oportuna.
- ✓ Velar por la información que se publica en los medios de comunicación sobre el Banco y según sea el caso presentar respuestas pertinentes.
- ✓ Diseñar un tablero de control que incluya una serie de variables e indicadores a analizar para su seguimiento continuo.
- ✓ Motivar a las áreas de Negocio y de Apoyo para que informen sobre cualquier tema que pudiera implicar Riesgo Reputación.
- ✓ Velar por el cumplimiento de la Política de Conozca a su Cliente y Conozca a su Empleado.

### Riesgo Ambiental y Social



Se enfoca en administrar el Sistema de Gestión Ambiental y Social del Banco ("SGAS") con miras a identificar, evaluar, medir, controlar, mitigar, monitorear, e informar los riesgos ambientales y sociales de un cliente, para ello se adoptaron las políticas y procedimientos emitidos por Casa Matriz, quien cuenta con una unidad especializada para este fin.

Entre las acciones que se han implementado para medir y evaluar este riesgo, están:

- ✓ Supervisar, monitorear y promover la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental y Social ("SGAS")
- ✓ Evaluar y categorizar el Riesgo Ambiental y Social en financiamientos corporativos, comerciales, interinos de construcción.
- ✓ Mantener actualizada y divulgada la lista de exclusión (actividades económicas que no son financiadas por el Banco).
- ✓ Dar seguimiento a los temas ambientales y sociales de clientes evaluados.
- ✓ Culturizar y entrenar a la organización sobre el SGAS y los riesgos.
- ✓ .

- ✓ Solicitar a las empresas que completen el Formulario de Evaluación de Riesgo Ambiental y Social (FERAS) cuando aplique, para otorgar préstamos empresariales para su evaluación y definición de acciones, si corresponde, para poder desembolsar el préstamo.
- ✓ Informar trimestralmente al Comité de Riesgo de Junta Directiva los temas relevantes relacionados, en caso de que se presenten
- ✓ Inclusión de indicador de Riesgo Ambiental y Social dentro de la Declaración de Apetito de Riesgo, el cual es monitoreado de forma mensual.
- ✓ Realización de un análisis de brechas, para asegurar una integración plena en el proceso de administración del riesgo, identificando, evaluando, monitoreando, controlando y mitigando los riesgos A&S que subyacen en la cartera de créditos y los riesgos ASG en el portafolio de inversiones y dar cumplimiento oportuno a las disposiciones normativas que regirán en 2027.

#### Riesgo Legal



La directriz se centra en asegurar que los negocios y prácticas de la organización se ajusten al cumplimiento del marco legal vigente, velando siempre por la seguridad jurídica de la organización y de todos sus colaboradores.

Las Gerencias de las áreas de negocio, operativas y de apoyo gestionan el Riesgo Legal desde la perspectiva de sus procesos, velando por el adecuado cumplimiento de normas y leyes del ordenamiento jurídico, así como el derivado de los contratos con clientes, proveedores, y empleados. Dentro de la Metodología de Riesgo Operativo se contempla el análisis del Riesgo Legal en cada uno de los procesos evaluados, si se detecta riesgo alto o crítico se definen planes de acción que mitiguen el riesgo.

La evaluación del Riesgo Legal, con el apoyo de profesionales en la materia, se requiere para:

- ✓ Emitir nuevos contratos de productos y servicios con clientes, así como con proveedores
- ✓ Analizar y verificar los cambios en contratos o documentación legal vigente.
- ✓ Evaluar acciones ante una eventual demanda interpuesta por o en contra del Banco.
- ✓ Confeccionar la documentación legal o cualquier documento que sea utilizado para representar al Banco ante actividades legales administrativas o de negocio.
- ✓ Atender las solicitudes o notificaciones de entes reguladores o gubernamentales.
- ✓ Atender las quejas de los clientes.
- ✓ Identificar y comunicar los impactos de nuevos acuerdos, leyes y otras regulaciones, en conformidad con la forma de hacer negocios del Banco.

## 6. Acciones de mitigación y controles implementados



Como parte del proceso de Administración Integral de Riesgos, cuando se identifiquen oportunidades de mejora para mitigar los riesgos relevantes a que está expuesto el Banco, se proponen acciones concretas a los diferentes Comités de Junta Directiva y Comités Ejecutivos que establece el Código de Gobierno Corporativo. En este sentido, las acciones más significativas implementadas fueron:

**Riesgo de Crédito:** Se validó el cumplimiento de los parámetros de originación para los productos de Banca de Consumo, que permitió dar seguimiento a los indicadores de tolerancia para el perfil del deudor, la medición de la capacidad de pago, historial crediticio y las garantías. Como parte del proceso de aprobación de una facilidad crediticia, cada nueva originación de crédito requiere contar con un entendimiento detallado de potenciales afectaciones del entorno económico nacional e internacional, por lo que se han implementado

acciones de capacitación para el personal participante del proceso para contar con las herramientas requeridas para dicho análisis.

Dado el entorno económico del país, se llevaron a cabo las siguientes acciones al portafolio crediticio, entre otras: (i) Seguimiento periódico respecto al comportamiento de pago de los deudores, (ii) Análisis permanentemente de las reservas de crédito específicas y contracíclicas. (iii) Ejecución de análisis de la calidad de la cartera de crédito bajo enfoques identificados como relevantes.

**Riesgo de Liquidez:** Se mantuvo el control permanente de los indicadores de liquidez por parte de Finanzas y la validación de forma independiente por la Unidad de Riesgos. Adicionalmente, se realizó el ejercicio de estrés de liquidez y del plan de contingencia de liquidez (implementación de análisis trimestrales), cuyos resultados fueron presentados al Comité de Activos y Pasivos, Comité de Riesgos de Junta Directiva y Junta Directiva.

**Riesgo de Mercado, Tasas de Interés y Tipos de Cambio:** Durante el período se ejecutó un seguimiento permanente a los límites establecidos, tanto por el área de Finanzas como por la Unidad de Riesgos en forma independiente, así como el debido seguimiento a la posición monetaria y los indicadores de Suficiencia Patrimonial y Concentración de Exposición por Grupo Económico, brindando especial atención a las eventuales fluctuaciones en el tipo de cambio, que como variable sensible pudiera ocasionar algún incumplimiento.

**Riesgo Operativo:** Revisión de todos los riesgos potenciales identificados según el plan de trabajo establecido por Producto, Servicio o Canal, así como la identificación de incidentes materializados y los planes de acción para mitigar el riesgo. Se dispone de una metodología para la evaluación de nuevos productos o servicios.

**Riesgo Tecnología de la Información:** Se ejecutaron pruebas de contingencia de Tecnología de Información para el Core bancario y

otros sistemas críticos de Costa Rica. Se continuó con la identificación y autoevaluación de riesgos tecnológicos relacionados a procesos críticos que apoyan la gestión de riesgos tecnológicos. Se dio seguimiento a planes de acción de diferentes fuentes de riesgos tecnológicos, atención de scripts y reporte de tableros de gestión de riesgos de TI. Se brindó capacitación en materia de riesgos al personal relacionado en equipos ágiles. Se actualizó el Perfil Tecnológico y el Marco de Gestión de TI de acuerdo con la normativa y se documentaron todas las Políticas y Procedimientos del área.

**Riesgo de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva:** Se mantuvo un monitoreo constante sobre las transacciones de clientes, requiriendo la documentación de respaldo de origen de fondos válida por la normativa vigente, para aquellos clientes cuyas transacciones realizadas superaron el monto estimado mensual declarado. Se establecieron nuevos mecanismos de control para las transferencias desde y hacia al exterior, que realizan los clientes de forma recurrente u ocasional; adicional al control ejercido para detectar oportunamente cualquier transacción realizada por personas sancionadas por los Estados Unidos, así como por organismos internacionales que luchan contra la legitimación de capitales y el financiamiento del terrorismo.

**Riesgo Legal:** Se presentaron a la Junta Directiva los resultados de la Evaluación de la Junta Directiva y los Comités de Junta Directiva, así como sus miembros y a nivel administrativo de la Alta Gerencia y los Gerentes Ejecutivos de los Órganos de Control. Se presentó en forma trimestral a la Junta Directiva el informe de Cumplimiento Legal y Regulatorio

## 7. Principales logros obtenidos

- ✓ Consolidación del proceso de mejora continua de la Declaración de Apetito de Riesgo (incluyendo la realización de pruebas retrospectivas a los modelos).
- ✓ Evaluación, seguimiento, monitoreo y comunicación pertinente de los indicadores financieros más relevantes, tanto internos como regulatorios, a través de todos los Comités Ejecutivos, Comités de Junta Directiva y Junta Directiva, para la toma de decisiones oportunas y conformes con la coyuntura del entorno.
- ✓ Ejecución satisfactoria de pruebas de Recuperación de Desastres (DRP) del Core Bancario y demás sistemas críticos de Banco General Costa Rica.
- ✓ Consolidación del programa de continuidad de negocios.
- ✓ Ejecución de pruebas de estrés de liquidez y plan de contingencia de liquidez, con resultados que demuestran una amplia capacidad por parte del Banco para afrontar eventuales salidas atípicas de recursos.
- ✓ Mantenimiento de una sólida Suficiencia Patrimonial, la cual cuenta con amplio margen para afrontar shocks cambiarios, acorde a las pruebas de estrés realizadas.
- ✓ Seguimiento del Cumplimiento de la legislación regulatoria.
- ✓ Evaluación del desempeño de la Junta Directiva, de los Comités de Junta Directiva, Autoevaluación de los Miembros de la Junta Directiva y de los Miembros de los Comités de Junta Directiva, así como evaluación de los Miembros de la Alta Gerencia.

### Auditorías Externas

El Banco General (Costa Rica) S.A. es objeto de auditorías externas anuales de los siguientes aspectos:

- ✓ Auditoría Financiera.
- ✓ Auditoría de Cumplimiento de la Ley 8204.
- ✓ Auditoría de la Administración Integral de Riesgos (Acuerdo SUGEF 2-10).
- ✓ Auditoría de la Norma Técnica – Requisitos de Ciberseguridad para participar en el Sinpe.

Estos informes son presentados en primera instancia al Comité de Junta Directiva que corresponda o bien directamente a la Junta Directiva, estableciendo los planes de acción que sean necesarios definir. A estos planes de acción se les da seguimiento por parte de la Auditoría Interna, Comités de Junta Directiva respectivo y Junta Directiva. Posteriormente son remitidos a la Superintendencia General de Entidades Financieras.