

# Anexo 4

## INFORME DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Tal como consta en las actas del Comité de Administración Integral de Riesgos que reposan en el archivo de la Unidad de Riesgos de la Mutualista Pichincha, durante el 2011 el comité mantuvo 9 sesiones de las cuales 7 fueron ordinarias y 2 extra ordinarias, con la participación en promedio de 6 funcionarios de la institución entre miembros de Directorio y staff de la administración. Como se aprecia en las estadísticas antes mencionadas, el Comité de Administración Integral de Riesgos de Mutualista Pichincha mantuvo durante año una actividad permanente que ratifica el compromiso de su Directorio, de velar por la adecuada gestión de los riesgos asociados a nuestra actividad.

En estas sesiones se han tratado temas relacionados con: Riesgo de Liquidez, Riesgos de Mercado, Riesgo de Crédito y Riesgo Operativo. La información producto de la aplicación de metodologías de medición se presenta mediante herramientas gráficas y formularios establecidos para el efecto. Adicionalmente mediante la presentación de la información se da cumplimiento a las políticas internas y a las disposiciones del organismo de control en los tiempos y formatos requeridos.

A continuación se resumen los avances logrados en la gestión de cada uno de riesgos administrados:

### GESTION DEL RIESGO CREDITICIO

Siendo la cartera de crédito el principal activo de Mutualista Pichincha, la gestión de la Unidad de Riesgos, se enfocó principalmente en la adopción de políticas y procedimientos que permitan un equilibrio óptimo entre el crecimiento, la rentabilidad y el riesgo del portafolio de préstamos.

Al cierre del ejercicio 2011 la cartera en riesgo frente al portafolio total de créditos y contingentes sea del 2.64% menor al índice registrado a finales del 2010 (3.63%), denotando de esta forma un mejoramiento en la calidad crediticia durante el último año.

Adicionalmente, la cartera de créditos y contingentes calificados en categorías de riesgo definidas normativamente como Riesgo Potencial, Dudoso recaudo y pérdida representan únicamente el 1.19% de la cartera de créditos. En cuanto a la cobertura de las provisiones frente a la cartera en riesgo, este indicador se sitúa en 106.90%, superior al 74.98% que se registró al terminar el 2010, es decir un incremento de 31.92 puntos porcentuales en la capacidad de cubrir los riesgos asociados al portafolio de crédito.

De igual forma, las mediciones de pérdida esperada arrojan un comportamiento saludable en la cartera, la pérdida esperada es inferior al 0.5% de la cartera total y está cubierta con provisiones 4 veces superiores.

La calidad crediticia del portafolio de Mutualista Pichincha observada en los indicadores antes mencionados es consecuencia fundamentalmente en la prudencia de las políticas vigentes y de un eficiente control y monitoreo del crédito en todas sus fases. Entre las acciones ejecutadas durante el 2011 que han permitido conservar la adecuada calidad del portafolio de préstamos constan:

En la fase de análisis y aprobación de créditos se han actualizado y/o administrado sistemas de scoring de originación de productos de consumo, que hacen de la decisión crediticia un proceso homogéneo y fundamentado en factores estadísticamente objetivos.

Durante el 2011 se modificaron y/o actualizado las políticas y parámetros para los distintos perfiles, mismo que han acoplado a las necesidades comerciales de nuestros clientes.

Se brindó el apoyo necesario a los procesos de compra de cartera, calificando al proveedor de la cartera, estableciendo parámetros mínimos requeridos para los portafolios a ser comprados y modificando los términos legales de acuerdo a las necesidades de las partes.

En la fase de seguimiento y monitoreo del riesgo crediticio, se ha continuado con la administración y mantenimiento de los sistema de información gerencial integrado por morosidad por clase de crédito, cálculo de pérdidas esperadas por tipo de producto, información que es revisada mensualmente por el Comité de Administración Integral de Riesgos y presentada con la misma periodicidad al Directorio de la institución, permite controlar de manera eficiente el desempeño de la cartera generada y el cumplimiento de los límites y evolución de la exposición a este tipo de riesgo.

Por último cabe destacar que en el 2011 la Superintendencia de Bancos y Seguros emitió una nueva Resolución que entrará en vigencia en el segundo semestre del 2012 y modifica el sistema actual de calificación de cartera y contingentes. Vale mencionar que para efectuar los cambios solicitados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, la Mutualista se organizo internamente, determinando responsables y elaborando un cronograma de implementación, con el propósito de cumplir totalmente con la nueva normativa que en esta materia se pondrá en vigencia durante el 2012.

#### **GESTION DEL RIESGO DE LIQUIDEZ.**

Respecto a los límites de liquidez normativos, al 31 de diciembre del 2011 los indicadores de liquidez estructural de primera y segunda línea ascienden a 10.60% y 10.04% respectivamente, porcentajes que superan de manera significativa los requerimientos legales que son del 5,21% y 6,39% respectivamente.

La cobertura de las brechas de liquidez con activos líquidos en el escenario esperado se mantuvo en niveles adecuados a lo largo del año, durante el cual no se presentaron escenarios de liquidez en riesgo. El Comité de Administración Integral de Riesgos, en sus reuniones mensuales ha conocido sobre la exposición a este tipo de riesgo, medida en los distintos reportes de brechas de liquidez, la volatilidad de las fuentes de fondeo, la concentración de los depósitos y el gap de liquidez.

A lo largo del año 2011 y al cierre de éste la institución cumple a cabalidad con los límites de exposición internos definidos para controlar los activos y pasivos expuestos al riesgo de liquidez y sus factores de riesgo, así como con sus indicadores de gestión.

#### **GESTION DE LOS RIESGOS DE MERCADO**

Respecto al riesgo de tasa de interés, los indicadores representativos para medir este riesgo son la sensibilidad del margen financiero y la sensibilidad del valor patrimonial medido como un porcentaje del patrimonio técnico, indicadores que al 31 de diciembre ubican en el 2,97% y 0,001% respectivamente.

Como parte del fortalecimiento en la gestión de este tipo de riesgos, durante el año 2011 la Mutualista, procedió a adecuar los procesos y procedimientos relacionados con el portafolio de inversiones, a desarrollar metodologías de valoración y se revisaron las metodologías internas de medición de riesgo, a fin de preparar a la institución para implementar las resoluciones de la

Superintendencia de Bancos sobre clasificación, valoración y registro de las inversiones que entrarán en vigencia en el año 2012.

Como resultado de la consultoría se generaron las siguientes acciones:

- Se actualizó el manual de políticas para la gestión de inversiones, incorporando las reformas establecidas por la Superintendencia de Bancos que tienen como propósito adecuar las disposiciones sobre registro y valoración, así como dar transparencia al mercado y facilitar el proceso de supervisión y control.
- Se desarrollaron metodologías de valoración diaria de instrumentos financieros.

La implementación durante el año 2012 de las actualizaciones a las políticas, procesos y procedimientos relacionadas con el portafolio de inversiones, permitirán cumplir de manera efectiva con las nuevas disposiciones del órgano de control.

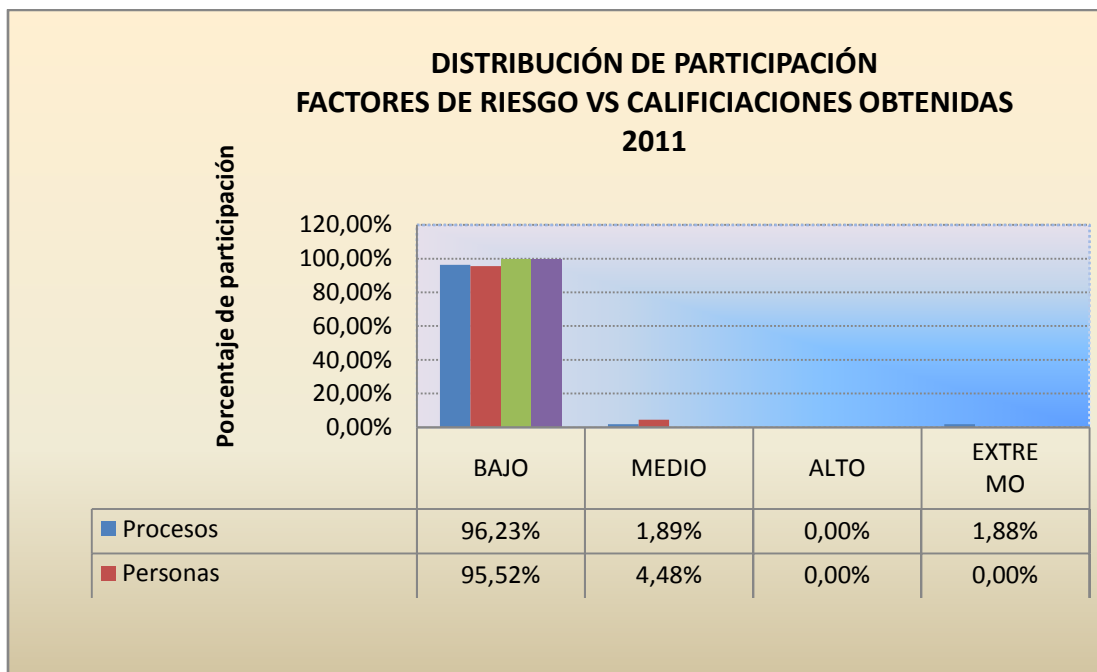
### **GESTION DE RIESGO OPERATIVO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Al ser el riesgo operativo una responsabilidad de toda la organización, Mutualista Pichincha reforzó la estructura interna del área de Riesgos, de tal forma que permita mantener y mejorar la administración de este tipo de riesgo.

Se generó una estructura de soporte para la identificación de eventos de riesgos, denominados "Gestores de riesgo" integrado por representantes de cada una de las área de la institución, avanzando con el propósito de interiorizar la cultura de riesgo dentro de la institución.

Adicionalmente, se llevó a cabo la 3ra edición del comportamiento de eventos de riesgo, la identificación de nuevos eventos presentados durante el 2011 y el registro de los riesgos en el sistema de riesgo operativo (Finanware), culminándose con la generación de la matriz que proporciona el perfil de riesgo de la Mutualista. Los resultados de esta tarea se presentan a continuación:

<b>PERFIL DE RIESGO OPERATIVO MATRIZ DE RIESGOS 2011</b>			
<b>CALIFICAFIÓN DE RIESGOS IDENTIFICADOS</b>			
<b>BAJO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>ALTO</b>	<b>EXTREMO</b>
96.28%	2.89%	0.00%	0.83%



Se mitigó el riesgo de incompatibilidad de funciones presentado en uno de los pilares fundamentales de la seguridad de la información como es la "Administración de Usuarios", misma que dejó de estar en el área de Canales y paso a formar parte de la administración de Riesgos.

Dentro de las actividades relacionadas con la gestión del proceso de continuidad del negocio, durante el 2011, Mutualista terminó con los servicios de la firma consultora contratada para el diseño de un BCP, quedando como entregables los siguientes documentos:

- Identificación de los procesos críticos
- Análisis de impactos del negocio
- El establecimiento de los tiempos máximos de recuperación del servicio tecnológico
- Desarrollo de planes de contingencia de cada uno de los procesos críticos, que incluyen:
  - ❑ Requerimiento de información de entrada del proceso
  - ❑ Responsables del proceso
  - ❑ Proceso contingente
  - ❑ Proceso de recuperación

En el mes de junio de 2011, se realizó el primer simulacro de continuidad, tomando como prueba el cambio del Data Center a sus nuevas instalaciones, en el cual se pusieron en ejecución la declaratoria de emergencia y cuatro importantes planes contingentes de atención al público.

Procesos contingentes ejecutados simulacro 12 de junio 2011:

- Inicio de día.- ejecuta actividades de apertura de cajas para la atención al público
- Depósitos.- recepción de dinero de los asociados
- Retiros.- pago de dinero a los asociados
- Fin de día.- realizar los cuadros de las transacciones al final del día y el cierre de la agencia

Dentro de la gestión de Seguridades, se contrató los servicios de una firma consultora para realizar un diagnóstico de seguridad de información y obtener una retroalimentación del cumplimiento interno frente a las mejores prácticas en este ámbito.

Se creó el Comité de Seguridad, que es una comisión de seguimiento interno a cada una de los requerimientos de seguridad dispuestos por el Ente de Control, así como también a la resolución de incidentes provenientes del uso y de la seguridad tecnológica.

Tomando en consideración que la seguridad de la información de nuestros asociados es muy importante, se implementó encriptores de hardware, que permiten transmitir de forma segura tanto la información, como las transacciones que los clientes realizan desde nuestros cajeros automáticos.

Complementando a este esfuerzo, se implantaron mecanismos de protección de teclados y de lectoras de tarjetas, se dotó de iluminación a los ATM's, se reforzó la seguridad de accesos a agencias, a las bóvedas y cajas fuertes, se implementó sistemas de alarmas, sistemas de grabación de imágenes, notificación de mensajes a los clientes para comunicar de movimiento en sus cuentas, se realizó campañas con tips de seguridad, etc.

Finalmente, se implementó un esquema de certificados de seguridad para dar protección a los diferentes sistemas Web por los cuales Mutualista Pichincha ofrece sus productos y servicios a sus asociados, garantizando la protección de sus operaciones.