

COOPEVE, R.L.

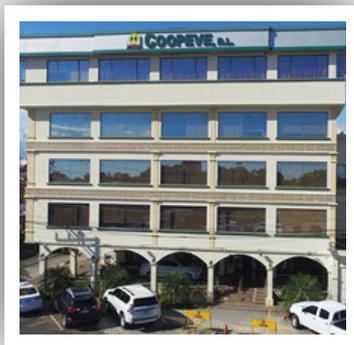
MEMORIA

A N U A L

GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE
RIESGOS

2024

INTRODUCCIÓN



La Cooperativa de Servicios Múltiples El Educador Veragüense, R.L. (COOPEVE, R.L.) se dedica

continuamente a mejorar la calidad de vida de sus asociados mediante una amplia gama de servicios financieros. En cumplimiento de la Ley No. 17 del 1 de mayo de 1997 de Asociaciones Cooperativas, COOPEVE, R.L. se consolida como una institución de utilidad pública, de interés social y de derecho privado, guiada por su visión de excelencia empresarial.

La gestión integral de riesgos constituye un pilar fundamental para identificar, evaluar, mitigar y monitorear los riesgos inherentes a las operaciones de la cooperativa. Esta memoria anual destaca el compromiso, las acciones emprendidas y los esfuerzos realizados durante el año para fortalecer el sistema de gestión de riesgos, promoviendo la transparencia, la toma de decisiones informadas y la sostenibilidad a largo plazo, en alineación con los objetivos estratégicos de la cooperativa.

Invitamos a nuestros lectores a conocer los avances logrados y reafirmamos nuestro compromiso de continuar fortaleciendo una gestión de riesgos eficiente y adaptada a los desafíos actuales y futuros.

ENTORNO FINANCIERO

De enero a septiembre de 2024, Panamá mostró un crecimiento moderado del PIB de 2.1% según el Instituto de Estadística y Censo (INEC), comparado con el mismo periodo del 2023. A pesar de la desaceleración global, el país logró mantener una base económica estable. La inflación permaneció controlada, con una estimación del 3.3% para 2025.

Sin embargo, diversos factores han impactado la economía durante este año. La caída de las exportaciones mineras, derivada de la anulación del contrato entre Minera Panamá y el Estado. Asimismo, las condiciones climáticas adversas, como la prolongada sequía, redujeron los niveles de agua en los lagos del Canal de Panamá, disminuyendo el tráfico de buques hasta abril. El contexto electoral también limitó la inversión y el consumo en diferentes sectores.

Adicionalmente, se prevé un debilitamiento de la calidad de los activos en 2025-2026, asociado al encarecimiento del crédito y a presiones económicas en sectores vulnerables, lo que podría incrementar los riesgos para el sistema financiero. Aunque el gobierno ha adoptado un enfoque cauteloso, las calificaciones de riesgo reflejan incertidumbres fiscales y económicas, señalando retos importantes para el futuro.

Fitch Ratings en marzo rebajó la calificación soberana de Panamá a 'BB+' desde 'BBB-' y la reafirmó el 17 de diciembre de 2024.

Para el 2025, se pronostica una recuperación moderada, sustentada por proyectos de infraestructura, un sector financiero y políticas fiscales prudentes. La Organización de las Naciones Unidas proyecta un crecimiento del 3.3%. Aunque los desafíos globales y locales continúan, Panamá sigue siendo un país atractivo para la inversión, gracias a su economía diversificada y sus perspectivas de crecimiento sostenido.

GESTIÓN DEL RIESGO INTEGRAL

Se encuentra apoyado bajo el modelo de las tres líneas de defensa, garantizando la comunicación y coordinación en la gestión de riesgos.

ÁREAS DE NEGOCIO

Responsables de la gestión directa de los riesgos en las operaciones diarias. Esto implica identificar, evaluar, mitigar y controlar los riesgos inherentes a las actividades, asegurando que se alineen con los objetivos estratégicos y el perfil de riesgo de la cooperativa. Además, desarrollan y aplican políticas y procedimientos que guían las operaciones hacia el cumplimiento de las metas establecidas.

RIESGO Y CUMPLIMIENTO

Complementa a la primera línea proporcionando asesoramiento, seguimiento y supervisión en la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo, asegurando los estándares y reportando a las instancias correspondientes.

AUDITORÍA INTERNA

Evalúa de manera objetiva e independiente la eficacia de los controles internos y de la gestión de riesgos en toda la cooperativa, garantizando que se comprenda y se gestione adecuadamente la exposición al riesgo.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La cooperativa opera bajo un marco de gestión de riesgos que integra estándares internacionales promovidos por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea y las mejores prácticas del sistema bancario panameño.

La estrategia de gestión de riesgos se fundamenta en los siguientes pilares:

GOBIERNO COOPERATIVO



ESTRUCTURAS Y ROLES

Líneas de Defensa



MARCO DE APETITO DE RIESGO

Límites e Indicadores Claves (KRI)



MARCO REGULATORIO, LINEAMIENTOS Y PROCESOS

Políticas, Procedimientos, Metodologías y Modelos



RIESGOS RELEVANTES

Gobierno, Crédito, Liquidez, Mercado, Operativo, Legal, Cumplimiento, Seguridad de la Información, Tecnológico y Reputacional



De acuerdo con el Código de Gobierno Cooperativo, la Junta de Directores supervisa el marco para garantizar la alineación del perfil de riesgo. El Comité de Riesgos asegura la implementación efectiva de la gestión integral, mientras

que la Gerencia General es responsable de la implementación operativa y el cumplimiento de las políticas aprobadas. La Gerencia de Administración de Riesgos lidera la implementación y seguimiento, informando a las áreas vinculantes y sugiriendo mejoras para optimizar la gestión de riesgos.

La cooperativa adopta los siguientes perfiles de administración de riesgos:

1. Independencia de la función de riesgos respecto a la de negocios;
2. Alineación de decisiones, con el apetito y límites de tolerancia aprobados por la Junta de Directores;
3. Disponibilidad de información adecuada para la toma de decisiones en todos los niveles;
4. Consideración de factores de riesgo mediante medición cuantitativa o cualitativa;
5. Cobertura de la gestión de riesgos en todos procesos de negocio, desde el análisis hasta la mitigación, incluyendo nuevas inversiones, productos y servicios;
6. Revisión periódica de procesos de gestión de riesgos con responsabilidades definidas;
7. Implementación de herramientas tecnológicas para la gestión de riesgos;
8. Ejecución de actividades de identificación, evaluación, mitigación, control, seguimiento y comunicación de riesgos por la Unidad de Administración de Riesgos.

MARCO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

COOPEVE, R.L., adopta la administración de riesgos bajo un enfoque integral que garantiza una gestión adaptativa y orientada al futuro. A continuación, se exponen los pasos fundamentales que guían este proceso, los cuales permiten abordar los riesgos desde una perspectiva estratégica y operativa:



MARCO DE APETITO DE RIESGO

El apetito de riesgos define el tipo de riesgos y los niveles que está dispuesta a asumir en las operaciones que realiza la cooperativa.

Al respecto la Junta de Directores ha declarado que el Apetito de Riesgo de COOPEVE, R.L. es **“BAJO”**. Esto implica que la cooperativa prioriza la protección del patrimonio y su sostenibilidad económica en el tiempo.

La gestión de riesgos tiene como propósito anticipar los efectos económicos adversos que podrían generarse, minimizarlos y, así, mantener el curso estratégico sin desviaciones. Esto resulta esencial para garantizar que los objetivos y metas se alcancen de manera sostenible.

CULTURA DE RIESGO

La cultura de riesgos en COOPEVE, R.L., se fundamenta en valores, principios, creencias, conocimientos y actitudes que promueven una gestión proactiva y responsable de los riesgos. Este enfoque ético y estratégico integra la gestión de riesgos en todos los niveles de la cooperativa, promoviendo el liderazgo, la responsabilidad compartida y el compromiso con decisiones alineadas a los objetivos organizacionales.

Para fortalecer esta cultura, cada área desempeña un rol en la gestión de los riesgos, liderado por la alta dirección, quienes fomentan un entorno colaborativo y preventivo que refuerza la capacidad para enfrentar desafíos de manera efectiva.

Una cultura de riesgos consolidada asegura la sostenibilidad operativa, la confianza y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

GESTIÓN DE LOS RIESGOS RELEVANTES

Durante el 2024, se lograron importantes avances en la gestión de los riesgos, a través de la implementación de medidas que han mejorado la capacidad de respuesta ante diversos desafíos. Estos esfuerzos continúan apuntando a la mejora continua de los procesos de control y mitigación de riesgos.

Gobierno Cooperativo

Definición:

Posibilidad de que la estructura, los procesos y las prácticas de gobernanza no sean eficaces, lo que podría afectar la toma de decisiones, la transparencia, el cumplimiento de regulaciones y la confianza de los interesados. Este riesgo surge de una gestión deficiente, falta de claridad en las responsabilidades o un liderazgo débil, abarcando la dirección y control, incluyendo las relaciones entre la Asamblea por Delegados, la Junta de Directores, la Junta de Vigilancia, la administración y los colaboradores.

Gestión:

Implica establecer una estructura organizativa clara, con roles y responsabilidades definidas, que garanticen la transparencia, la rendición de cuentas y la toma de decisiones efectiva.

La cooperativa gestiona este riesgo a través de la implementación de políticas como el “**Código de Gobierno Cooperativo**” y diversos procesos internos. Se cuenta con una herramienta para medir y controlar el cumplimiento del código de gobernanza: el “**Monitor de Gestión de Gobierno Cooperativo**”, que evalúa 203 ítems, organizados en áreas específicas que abarcan todos los niveles de gestión y operación de la cooperativa, organizados en 5 pilares fundamentales: *Asamblea por Delegados, Junta de Directores, Lineamientos Específicos, otros órganos directivos y Auditoría Interna.*

Imagen No.1 Indicadores de Gobierno Cooperativo



Además, se realiza un seguimiento anual de las decisiones de la Junta de Directores para evaluar su impacto, asegurar la alineación con los objetivos y facilitar la identificación de áreas de mejora en las políticas de gobernanza y gestión de riesgo, categorizándolas por bloques estratégicos sobre gestión de: Gobernanza, Asociados, Operativa, unidades de negocios, inversiones, educativa, cultural, social, entre otras.

RIESGO CRÉDITO

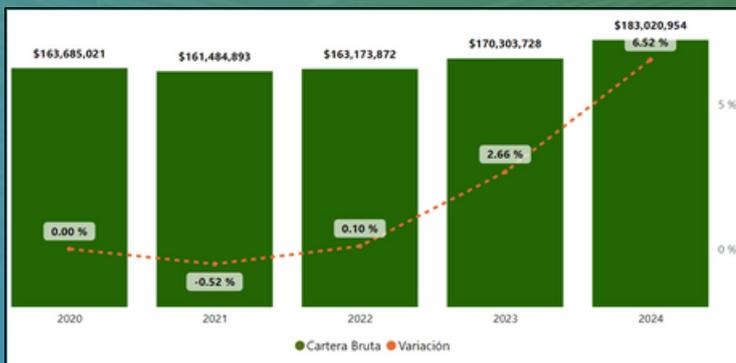
Definición:

Probabilidad de que los deudores o contraparte no cumplan con sus obligaciones según los términos establecidos.

Gestión:

Se basa en la identificación, evaluación, monitoreo y control de la exposición crediticia. Se mantiene un proceso de análisis de crédito mediante políticas que incluye los lineamientos para la evaluación de la solvencia de los solicitantes mediante la revisión de su historial crediticio, su capacidad de pago, las garantías ofrecidas y otros factores. Además, se definen límites de exposición y se mantiene una cartera de créditos diversificada para mitigar los riesgos asociados con posibles impagos.

Imagen No.2 Comportamiento de la Cartera Bruta

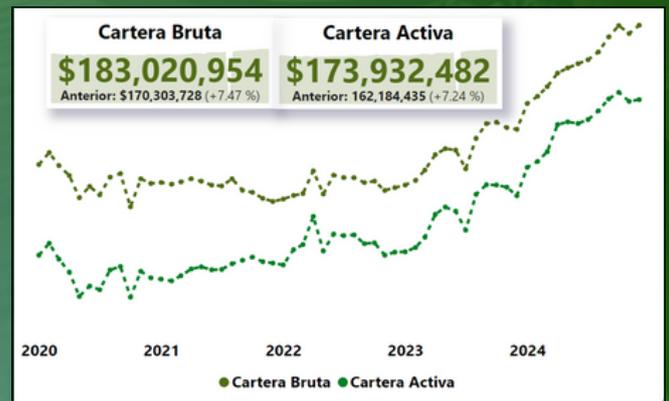


Al cierre de diciembre de 2024, la cartera de créditos brutos mantiene un saldo de B/. 183,020,954, lo que representa un aumento de 6.52% con relación al cierre de diciembre de 2023 que fue de B/.170,303,728. El 90.91% de la cartera se

concentra en préstamos de consumo, donde los préstamos personales, consolidación hipoteca, automático, prendario y personal II, mantienen mayor concentración con relación al resto.

Se realiza el seguimiento de indicadores de riesgo y calidad de la cartera a través del monitoreo de la morosidad, las provisiones para pérdidas y la evolución de los perfiles financieros de los deudores, como la concentración de los mayores deudores, la clasificación de la cartera y las matrices de transición, con el objetivo de detectar a tiempo posibles riesgos y asegurar la calidad y estabilidad de la cartera crediticia.

Imagen No.3 Comportamiento de la Cartera Bruta vs. Activa



La cartera activa representa el 95.03% del saldo total de la cartera, mientras que la morosa se situó en solo un 4.97% (B/. 9,088,472.00), indicando una baja concentración de morosidad y, por ende, un menor riesgo crediticio.

Actualmente, se está implementando un sistema de score crediticio, cuyo desarrollo incluye la actualización de los criterios para la evaluación crediticia. Este sistema mejorará la evaluación y medición individual de los deudores, facilitando la toma de decisiones informadas por parte de las áreas involucradas en todas las líneas de la cooperativa.

RIESGO LIQUIDEZ

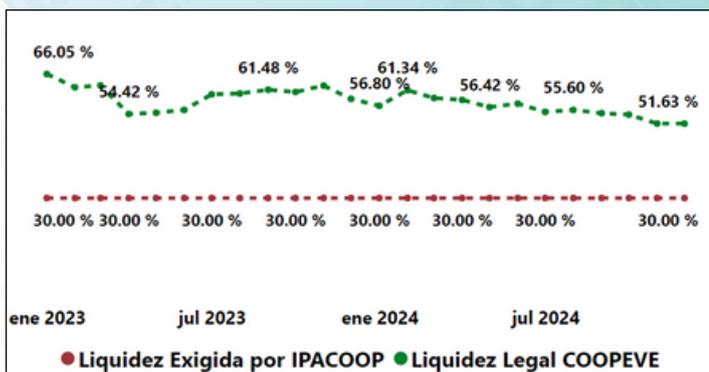
Definición:

Posibilidad de que la cooperativa incumpla con sus obligaciones financieras en el corto plazo, debido a la insuficiencia de fondos líquidos o activos fácilmente convertibles en efectivo.

Gestión:

Se asegura que exista suficiente efectivo disponible para cubrir los pagos y compromisos financieros. Para evaluar y medir este riesgo, se monitorean indicadores y razones de liquidez, como el capital de trabajo, la razón rápida, la liquidez operativa, ácida, LCR y otros.

Imagen No.4 Comportamiento de la Liquidez Legal



En el 2024, se mantuvo un índice de liquidez al cierre de diciembre de 51.63%, mismo que supera el requisito establecido por el ente regulador IPACOOP, el cual es del 30%.

RIESGO MERCADO

Definición:

Probabilidad de pérdidas financieras debido a cambios en el valor de activos por fluctuaciones en tasas de interés, tipos de cambio o precios de productos financieros.

Gestión:

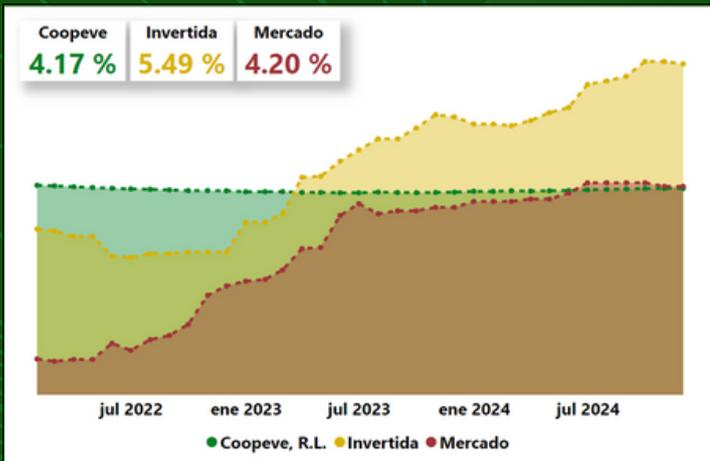
Se monitorean las fluctuaciones de las inversiones y se establecen límites a la exposición en instrumentos.

Como una estrategia para proteger los intereses de la cooperativa, se promueve la diversificación de las inversiones. Dentro de los tipos de inversiones que se mantienen: Depósitos a Plazo Fijo, Bonos, Acciones, Cuentas de Ahorro, Fondo de inversiones, entre otras.

Además, con el fin de identificar descalces, anticipar fluctuaciones, optimizar la rentabilidad de las inversiones y garantizar una adecuada gestión, se da

seguimiento al comportamiento de las tasas de interés promedio, como por ejemplo, Depósito a Plazo Fijo (DPF) tanto las del mercado como las que ofrece la cooperativa y aquellas en las que se mantienen inversiones.

Imagen No.5 Comportamiento Promedio de las Tasas de Interés DPF



como capacitaciones periódicas al personal y el uso de herramientas tecnológicas para prevenir y detectar irregularidades.

Se realiza un seguimiento de los eventos e incidentes operativos reportados, de los cuales el 96.77% en 2024 están clasificados como de riesgo "Bajo", con un índice residual promedio de riesgo de 0.71. Para el 3.23% restante, se están implementando medidas correctivas destinadas a reducir su impacto y garantizar una gestión operativa efectiva.

RIESGO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

RIESGO OPERATIVO

Definición:

Posibilidad de enfrentar impactos negativos derivados de deficiencias o faltas en la infraestructura, tecnología, recursos humanos, sistemas o procesos internos, así como de eventos externos que afecten las operaciones. Este riesgo incluye factores como fraude, ciberataques, interrupciones tecnológicas y desastres naturales.

Gestión:

Se basa en la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo continuo de las vulnerabilidades operativas. Se gestiona a través de la "Política de Riesgo Operativo", un documento que establece los fundamentos, lineamientos y principios para la gestión de riesgos, así

Definición:

Posibilidad de que la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la cooperativa sean comprometidas por incidentes de seguridad, como accesos no autorizados, pérdida de datos o ataques cibernéticos.

Gestión:

En consonancia con normas y prácticas nacionales e internacionales gestiona este riesgo mediante la implementación de políticas y controles internos que garanticen la protección de la información. Entre las medidas destacan el "Manual de Política de Seguridad de la Información" y la

“Política de Protección de Datos Personales” que definen el manejo seguro de datos, así como un programa de capacitación para sensibilizar a los colaboradores sobre buenas prácticas en ciberseguridad.

Se realizan evaluaciones periódicas de vulnerabilidades y seguimiento a incidentes relacionados con la seguridad de la información. Además, se emplean tecnologías avanzadas para el monitoreo y la protección de sistemas, como firewalls, encriptación de datos y sistemas de detección de intrusiones.

En el 2024, se realizaron pruebas de continuidad de negocio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC`s), que evidencia el cumplimiento de las buenas prácticas basadas en el Acuerdo Bancario No.11-2018, Art.21 Plan de Continuidad de Negocio y Seguridad de la Información:

“La ejecución Plan de Continuidad de Negocios de la TIC deberá ser probado al menos una (1) vez al año”.

RIESGO CUMPLIMIENTO

Definición:

Probabilidad de que se enfrenten sanciones legales, financieras o reputacionales debido al incumplimiento de regulaciones relacionadas con la Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de

Armas de Destrucción Masivas (BC/FT/FPADM).

Gestión:

Se mantiene un marco integral de cumplimiento que incluye políticas, procedimientos y controles internos diseñados para prevenir, detectar y reportar actividades sospechosas. Estas medidas se fundamentan en normativas nacionales e internacionales aplicables y en las mejores prácticas del sector financiero.

Entre las acciones implementadas se destacan:

- **Actualización del Manual de Prevención de BC/FT/FPADM, Políticas Internas de Control Preventivo Conozca a su Cliente, Colaborador y Proveedor:** Ajustes de las políticas alineadas con las normativas vigentes y mejores prácticas.
- **Actualización del Sistema de Evaluación de Riesgo Cliente:** Implementación de herramienta tecnológica que analiza la información del cliente y otros factores relevantes para clasificar el perfil de riesgo del cliente (alto, medio, bajo).
- **Actualización del Sistema de Monitoreo:** Implementación de herramienta tecnológica de monitoreo para detectar patrones inusuales o sospechosos y generar alertas

basados en las características de la transacción.

- **Campaña de actualización de datos:** Ejecución de campañas continuas para garantizar que la información relacionada con los clientes, colaboradores y proveedores se mantenga actualizada y precisa, con el fin de fortalecer el proceso de monitoreo y debida diligencia.
- **Debida Diligencia Dinámica:** Gestión de las transacciones y otros factores, para asegurar que sean legítimas y se alineen con los requisitos regulatorios.
- **Capacitaciones continuas:** Programas de sensibilización y formación dirigidos a los colaboradores y directivos sobre el cumplimiento normativo y las obligaciones relacionadas al BC/FT/FPADM.

RIESGO REPUTACIONAL

Definición:

Posibilidad de que eventos o circunstancias adversas afecten la percepción pública, comprometiendo su imagen y confianza ante los asociados, clientes, reguladores y otros interesados. Este riesgo puede surgir de incidentes relacionados con la calidad del servicio, el cumplimiento normativo, la gestión ética, entre otros.

Gestión:

Se enfoca en mantener una imagen sólida y confiable a través de varias estrategias como:

- **Cumplimiento Ético y Normativo:** Se fortalecen las buenas prácticas y el cumplimiento normativo, asegurando que las actividades de la cooperativa estén alineadas a principios éticos y a las regulaciones pertinentes.
- **Formación y Sensibilización:** Se realizan programas de capacitación para colaboradores y directivos sobre la gestión reputacional, fomentando una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y el respeto hacia los asociados, clientes y demás partes interesadas.
- **Monitoreo de Fuentes de Información:** Se implementan mecanismos para monitorear fuentes de información, incluyendo medios de comunicación y redes sociales, con el fin de detectar comentarios negativos o información que pueda afectar la reputación de la cooperativa, permitiendo gestionar la percepción pública de manera oportuna, tomar medidas proactiva y correctivas.

ACCIONES DE MITIGACIÓN Y CONTROLES IMPLEMENTADOS

A continuación, se detallan las principales acciones realizadas durante el año 2024 en relación con la gestión de riesgos:

1. Se continúa con las campañas de concientización y formación a los colaboradores y cuerpos directivos como parte del fortalecimiento de la cultura de riesgo.
2. Actualizaciones de políticas, manuales y procedimientos por la que se rige la cooperativa.
3. Evaluación y medición de riesgos para el relanzamiento y nuevos productos, sistemas o procesos de la cooperativa.
4. Evaluación y medición de riesgos asociados a la viabilidad de créditos corporativos.
5. Gestión de riesgo de proyectos y análisis de casos sobre procesos de negocio con oportunidades de mejoras.
6. Gestión y seguimiento de incidentes de riesgo operativo con sus respectivos planes de acción.
7. Observancia y emisión de recomendaciones como oportunidad de mejoras del proceso del plan de Continuidad de Negocios de las TIC's.
8. Seguimiento de los indicadores relacionados a la gestión de los riesgos de gobierno cooperativo, crédito, operativo, liquidez, mercado, seguridad de la información, tecnológicos y cumplimiento.

9. Elaboración de informes para las áreas vinculantes, con recomendaciones como oportunidades de mejoras, producto de las observancias en la gestión de riesgos.

LOGROS DEL 2024

1. Se implementó el software de gestión de riesgo cliente y monitoreo transaccional para la prevención de BC/FT/FPADM.
2. Se concluyó con el análisis de la información preliminar para la implementación del software del Módulo de Riesgo Crédito (Credit Scoring).
3. Se estableció la Política de Protección de Datos Personales.
4. Se reforzó la gobernanza mediante la revisión y actualización de políticas, fortaleciendo la base legal y referencias normativas, los perfiles de elegibilidad y conducta esperada de los directivos, clarificación de funciones y gestión del conflicto de intereses, ampliando las sanciones correspondientes.
5. Se revisaron y actualizaron Políticas internas operativas.
6. Se logró una disminución en la morosidad mediante el fortalecimiento de los procesos de evaluación crediticia y el seguimiento de pagos.

7. Se incrementó la retención, satisfacción y confianza de los asociados y clientes, según los resultados obtenidos.

METAS DEL 2025

1. Implementar Módulo de Riesgo Crédito, desarrollar las políticas e incorporar la metodología del análisis de cosecha.
2. Continuar con la implementación de los módulos de gestión de riesgo liquidez y mercado.
3. Dar continuidad a la implementación, en coordinación con la Gerencia de TI, del software de administración del directorio activo (acceso a la red de datos).
4. Implementar la plataforma de concientización y pruebas de Seguridad de la Información para fortalecer la cultura de gestión de riesgos.
5. Dar continuidad al proyecto de implementación del software con funcionalidad ETL para facilitar el acceso a los datos y agilizar su análisis.
6. Continuar con el desarrollo de la matriz para la gestión del riesgo institucional.