



**INFORME ANUAL DE RIESGOS  
GLOBAL EXCHANGE CASA DE  
CAMBIO S.A.  
Periodo 2018**

## **CONTENIDO**

<b>1. DEFINICIONES .....</b>	<b>2</b>
<b>2. PRINCIPALES RIESGOS GESTIONADOS .....</b>	<b>5</b>
<b>3. PRINCIPIOS Y POLÍTICAS SOBRE LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS ..</b>	<b>7</b>
<b>4. ACCIONES O AVANCES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS .....</b>	<b>10</b>
<b>5. DESCRIPCIÓN DE LAS METODOLOGÍAS PARA LA GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS .....</b>	<b>11</b>
<b>6. ACCIONES DE MITIGACIÓN Y CONTROLES IMPLEMENTADOS .....</b>	<b>16</b>
<b>7. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS .....</b>	<b>20</b>

## 1. DEFINICIONES

- **Administración integral de riesgos:** Proceso por medio del cual una entidad financiera identifica, mide, evalúa, monitorea, controla, mitiga y comunica los distintos tipos de riesgo a que se encuentra expuesta.
- **Administración superior:** Cualquier persona física que, por su función, cargo o posición ejerza o represente la máxima autoridad administrativa en una persona jurídica, así como cualquier persona física que, por su función, cargo o posición en una entidad, intervenga o tenga la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad.
- **Riesgo:** Es la posibilidad de pérdidas económicas debido a eventos adversos. Entre otros riesgos, pero no limitados a estos, las entidades financieras pueden enfrentar riesgos de crédito, riesgo de precio, riesgo de tasas de interés, riesgo de tipo de cambio, riesgo de liquidez, riesgo operativo, riesgo de tecnologías de información, riesgo legal, riesgo de reputación, riesgo de legitimación de capitales y riesgo de conglomerado.
- **Control de riesgo:** Implica establecer las medidas de prevención que eliminan o disminuyen la probabilidad de materialización de los riesgos; implementando políticas y procedimientos de gestión.
- **Apetito de Riesgo:** implica lo que la empresa está dispuesta a asumir, es decir, la determinación por parte de Global Exchange de cuanto de su patrimonio está dispuesto a arriesgar tanto como nivel de exposición global al riesgo como para cada uno de los riesgos inherentes particulares o actividades de negocio.

- **Indicador de riesgo:** medida cuantitativa o cualitativa que permite determinar prospectivamente la posibilidad de un evento, como de sus consecuencias.
- **Línea de negocio:** Especialización que agrupa procesos encaminados a generar productos y servicios para atender un segmento del mercado objetivo definido en la planificación estratégica de la entidad.
- **Perfil de riesgo:** Naturaleza y magnitud de las exposiciones al riesgo de la entidad.
- **Plan de contingencia:** Proceso de desarrollar acuerdos y procedimientos avanzados que permiten a una organización responder a un evento no deseado que repercute negativamente en la organización.
- **Cuasi pérdida:** Eventos de riesgo que no resultan en pérdidas financieras, cuyo resultado no depende de la efectividad o funcionamiento de un indicador, control u otra medida preventiva, sino por cuestiones puramente circunstanciales.
- **Evento de riesgo:** Suceso o serie de sucesos, de origen interno o externo, que pueden derivar en pérdidas financieras para la entidad. Puede ser de dos tipos: incidencias, eventos que se han producido; o eventos potenciales, aquellos que podrían producirse.
- **Incidencias:** Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión.

- **Eventos Potenciales:** aquellos que no han ocurrido pero que tienen una probabilidad para que ocurran basado en la naturaleza de la entidad y a sus operaciones.
- **Factor de riesgo:** Causa u origen de un evento de riesgo operativo. Los factores son los procesos, personas, tecnología de información y eventos externos.
- **Frecuencia:** Número de eventos o resultados por unidad de tiempo definida.
- **Plan de continuidad del negocio:** Procedimientos documentados que guían a las organizaciones para responder, recuperar, reanudar y restaurar a un nivel predefinido de operación tras la interrupción.
- **Probabilidad:** Medición de la posibilidad de ocurrencia, expresada como un número comprendido entre 0 y 1, donde 0 es la imposibilidad y 1 la certeza absoluta.
- **Proceso:** Es el conjunto de actividades que transforman, bajo determinadas condiciones y plazo, insumos en productos o servicios con valor para el usuario, sea interno o externo.

## **2. PRINCIPALES RIESGOS GESTIONADOS**

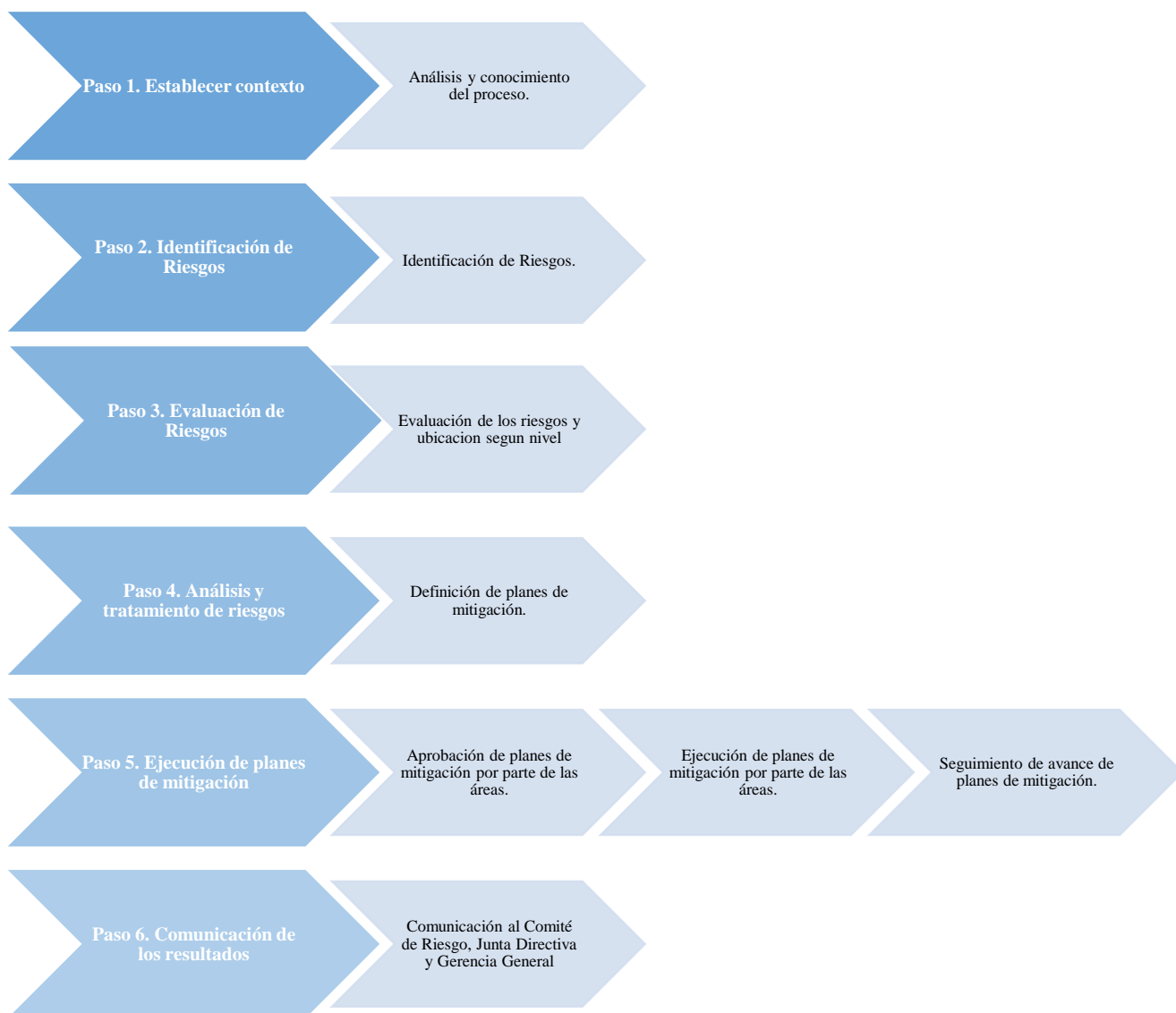
El propósito de la gestión y administración de Riesgos en Global Exchange Casa de Cambio S.A., es contar con una herramienta fundamental, que esté alineada con la estrategia de la entidad, su cultura organizacional y la naturaleza de sus operaciones.

Para Global Exchange, es fundamental identificar y definir los niveles máximos de riesgo que la entidad esté dispuesta a asumir, así como conocer los riesgos que enfrenta, para lograr medirlos, gestionarlos y controlarlos.

Los riesgos más relevantes gestionados en Global Exchange son:

- Riesgo de Cambiario
- Riesgo Operativo
- Riesgo Legal
- Riesgo de Tecnología de la Información
- Riesgo Legitimación de Capitales y Financiamiento del Terrorismo
- Riesgo de Reputación

La unidad de Riesgos de Global Exchange, aplicará las etapas del Proceso de Valoración de Riesgo, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente. Este proceso estará conformado por 7 pasos, y a su vez por diferentes fases.



### **3. PRINCIPIOS Y POLÍTICAS SOBRE LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS**

La Gestión de Riesgo involucra a todas las áreas de la entidad, cada una de ellas con diversas funciones y responsabilidades, de acuerdo con el rol que desempeñan.

#### **3.1.-Junta Directiva**

Esta ejerce las siguientes funciones:

- a) Aprobar la Metodología de Riesgo Operativo, así como las modificaciones que se le realicen.
- b) Conocer los principales riesgos operativos afrontados por la entidad, estableciendo cuando sea posible, adecuados niveles de tolerancia y apetito de riesgo.
- c) Aprobar el plan de continuidad de operaciones.
- d) Aprobar los riesgos que no se les realizara plan de mitigación y que serán asumidos por la entidad.
- e) Asignar los recursos necesarios para la adecuada gestión del riesgo operativo, a fin de contar con la infraestructura, metodología y personal apropiados.

#### **3.2.-Comité de Riesgo**

El Comité de Riesgo, por delegación de la Junta Directiva y dentro de los límites que esta fije, deberá asumir las siguientes funciones:

- a) Definir el nivel de tolerancia y el grado de exposición al riesgo que la entidad está dispuesta a asumir.
- b) Decidir las acciones necesarias para la implementación de las acciones correctivas requeridas, en caso de que existan desviaciones con respecto a los niveles de tolerancia al riesgo y a los grados de exposición asumidos.



- c) Aprobar la toma de exposiciones que involucren variaciones significativas en el perfil de riesgo de la entidad.
- d) Monitorear las exposiciones a riesgos y contrastar dichas exposiciones frente a los límites de tolerancia aprobados por la Junta Directiva
- e) Informar a la Junta Directiva los resultados de sus valoraciones sobre las exposiciones al riesgo de la entidad.
- f) Recomendar límites, estrategias y políticas que coadyuven con una efectiva administración de riesgos.
- g) Proponer planes de contingencias en materia de riesgos para la aprobación de la Junta Directiva.

### **3.3.-Gerencia General**

- a) La Gerencia General tiene la responsabilidad de implementar la gestión de los riesgos a que se expone la entidad, conforme a las disposiciones de la Junta Directiva.
- b) Asignar los recursos necesarios para la adecuada gestión de los riesgos, con la finalidad de contar con la infraestructura, metodología y personal apropiados.
- c) Verificar que los colaboradores de la entidad, participen en los talleres de Riesgo, con la finalidad de que ejecuten y cumplan en tiempo los planes de mitigación, dentro de los plazos que se definan, para poder enfrentar y mitigar, los eventos de pérdida de cada uno de los procesos a su cargo.

### **3.4.-Áreas Administrativa y Operativas**

- a) Aprobar dentro del plazo establecido los planes de mitigación por el medio oficialmente establecido.
- b) Mantener confiabilidad de los datos reportados de sus planes, e informar y justificar las variaciones en los mismos.
- c) Tienen la responsabilidad de gestionar los riesgos en su ámbito de acción,

- dentro de las políticas, límites y procedimientos establecidos.
- d) Fomentar la cultura de la administración del riesgo dentro de su ámbito de acción.
  - e) Participar activamente en el desarrollo del Taller de Riesgos de su área.
  - f) Dar soporte a la Unidad de Riesgo y al encargado del proceso en la identificación, mediación y actualización de los riesgos operativos inherentes a su actividad.
  - g) Gestionar y documentar la ejecución de los planes de mitigación cuando se les asigne.

### **3.5.-Unidad de Riesgo**

La Unidad de Riesgo deberá cumplir con las siguientes funciones:

- a) Desarrollar la metodología para la gestión de Riesgos.
- b) Apoyar y asistir a las áreas en la aplicación de la metodología de Riesgos de la entidad.
- c) Identificar las necesidades de capacitación para una adecuada gestión de riesgos.
- d) Administrar el registro de eventos de riesgos.
- e) Verificar los datos reportados de los planes de mitigación, anotando las justificaciones a las inconsistencias detectadas y las acciones realizadas para su corrección.
- f) Vigilar que las debilidades o factores de riesgo cuenten con los planes de mitigación requeridos; además; de que se analice la opción de incorporar acciones de corto plazo, cuando el plan de mitigación sea de cambios en los sistemas tecnológicos, considerando razones de oportunidad y conveniencia, para lo cual se debe documentar el análisis realizado.
- g) Informar a la Gerencia General
- h) Verificar el efectivo seguimiento de los plazos de aprobación de los planes de acción e informar los incumplimientos identificados a la Gerencia General.

#### **4. ACCIONES O AVANCES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS**

- La unidad de Riesgos desarrollo la Metodología para la medición de los Riesgos de Global Exchange, una herramienta administrativa para reducir determinados fenómenos que afectan la gestión de la entidad, así como indicar algunas disposiciones que se deben introducir a la practicas para lograr una administración eficiente y eficaz del riesgo.
- Se presento el primer XML de Riesgo Operativo en cumplimiento del artículo 19, del acuerdo SUGEF 18-19 Reglamento sobre gestión de Riesgo Operativo.
- Se comienza a desarrollar la declaración del Apetito de Riesgos y perfil de riesgo de Global Exchange, con la finalidad de identificar los niveles máximos que la entidad está dispuesta a asumir, así como el establecimiento de medidas para lograr gestionar y controlar aquellos riesgos que no se puedan eliminar.
- Se da inicio al desarrollo del Manual de Riesgo Operativo de Global Exchange, cuya finalidad es fortalecer la gestión de riesgo operacional, implementando políticas y metodologías que permitan identificar, medir, controlar y dar seguimiento oportuno a los riesgos a los que está expuesta la entidad por la naturaleza de sus operaciones.

## **5. DESCRIPCIÓN DE LAS METODOLOGÍAS PARA LA GESTIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS**

De acuerdo a la naturaleza del negocio, Global Exchange no se encuentra expuesta a los riesgos de crédito, riesgo país y riesgo de conglomerado de precio.

Seguidamente se enumeran los riesgos a los que se expone la entidad:

### **5.1.- Riesgo de tipo de cambio**

Debido a que Global Exchange es una Casa de Cambio, está expuesta a variaciones adversas en el tipo de cambio, para llevar con eficiencia el proceso de administración del riesgo cambiario, Global Exchange seguirá las siguientes políticas y procedimientos.

#### **5.1.1.- Política**

Global Exchange debe mantener una posición autorizada de divisas acorde al Reglamento para las operaciones cambiarias de contado, Artículo 4; cuyo monto se establece considerando el menor riesgo para la empresa.

#### **5.1.2.- Procedimiento**

La empresa cuenta con varios tipos de activos en dólares tales como efectivo, inversiones y cuentas corrientes, que forman parte de la posición autorizada, estos se ven afectados por las variaciones del tipo de cambio en el mercado costarricense.

En referencia a la moneda extranjera que se tiene en bóvedas esta se monitorea diariamente utilizando el tipo de cambio (Monex) con la finalidad de ajustar el mismo, en caso de presentar variaciones o fluctuaciones de tipo de cambio.

## **5.2.- Riesgo operativo**

Todo lo relacionado con la evaluación del riesgo operativo, se ha incluido en el "Manual de Riesgo de Operativo de Global Exchange". En este manual se detalla la identificación, evaluación, análisis y tratamiento de riesgos, y ejecución de los planes de mitigación. Se da un seguimiento a las Políticas generales tales como: Continuidad del Negocio, Eventos de Pérdida, Políticas de Riesgo operativo, Tercerización y contratos, políticas de Monitoreo e información.

Se mantiene un proceso de capacitación y mejoramiento continuo con cada una de las áreas que conforman la entidad en materia de Riesgo Operativo.

## **5.3.- Riesgo de tecnologías de información (TI)**

Por estar ligada directamente con la operativa de la entidad, el Riesgo Tecnológicos se relaciona con la posibilidad de pérdidas económicas derivadas de un evento relacionado.

### **5.3.1.- Política**

Los sistemas informáticos que utiliza la entidad deben siempre estar habilitado para su uso.

### **5.3.2.- Procedimiento**

Para que la herramienta esté habilitada se debe de tener un adecuado funcionamiento de los equipos informáticos y de los sistemas de información.

## **5.4.- Riesgo legal**

Global Exchange se expone al riesgo legal en caso presentarse una aplicación incorrecta a las disposiciones contractuales, legales o normativas emitidas por órganos gubernamentales tales como: La Superintendencia General de entidades financieras (SUGEF), Banco Central de Costa Rica (BCCR), Tributación Directa o entes privados como los gestores Aeroportuarios.

### **5.4.1.- Política**

Global Exchange se distingue por el cumplimiento estricto y riguroso de la legalidad en todos los aspectos de su actividad empresarial, con una conducta estricta en la observación de las distintas normas aplicables (leyes, licencias, concesiones, contratos, arrendamientos, proveedores, etc.).

### **5.4.2.- Procedimiento**

La empresa dispone de un departamento jurídico propio, adicionalmente cuenta con asesores externos en distintos campos para adecuarse a la legislación local y trasponer los preceptos normativos a los distintos ámbitos de aplicación y sistemas de trabajo.

## **5.5.- Riesgo de reputación**

La entidad se expone al riesgo de reputación ante la posibilidad de una publicidad negativa derivada de algún evento ocurrido, por relaciones de negocios con terceros o por un evento externo a la empresa.

### **5.5.1.- Política**

Mantener la reputación que la empresa ha forjado considerando los principios corporativos que ha establecido.

### **5.5.2.- Procedimiento**

Monitorear los medios escritos, radiales y televisivos para identificar algún evento que pueda afectar la reputación de la empresa.

## **5.6.- Riesgo de Legitimación de Capitales**

La legitimación de capitales es el proceso mediante el cual se invierte o transforma en otros bienes, las ganancias ilícitas de las drogas, ocultando o disfrazando su origen, mediante conversión en dinero lícito, dándole un aparente origen legítimo.

Por su naturaleza e importancia el "riesgo de legitimación de capitales", será administrado de manera especial por la Oficialía de Cumplimiento, a través de la aplicación del Manual de Cumplimiento en conjunto con la Unidad de Riesgos y su Manual de Administración del Riesgo, de conformidad con la normativa vigente. Desde aquí se definirá el proceso de evaluación del riesgo al que se expone Global Exchange de ser sujeto a actividades relacionadas con lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

### **5.6.1.- Política**

Global Exchange tiene una actitud beligerante frente al blanqueo de capitales provenientes de actividades ilícitas y a la financiación del terrorismo. Es consciente de la responsabilidad que debe asumir todas las entidades financieras, y de estar a la disposición de las autoridades para colaborar en la identificación de conductas consideradas sospechosas.

### **5.6.2.- Procedimiento**

Disponemos de un departamento de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del terrorismo encargado de la monitorización, formación y prevención.



## **6. ACCIONES DE MITIGACIÓN Y CONTROLES IMPLEMENTADOS**

Global Exchange ha establecido lineamientos generales para identificar, medir, monitorear, controlar e informar los tipos de riesgos, lo anterior con la finalidad de establecer políticas y procedimientos que permitan minimizar y mitigar los riesgos a los que se expone la entidad.

Dentro de las acciones de mitigación y control establecidas por la entidad se destacan las siguientes:

### **6.1.- Riesgo de tipo de cambio**

Se monitorea el mercado cambiario con la finalidad de analizar los tipos de cambio que se ofrece en ventanilla.

La evaluación y administración del riesgo cambiario en Global Exchange es una tarea que involucra, además del área financiera a la alta gerencia, de modo que las decisiones que se tomen cuenten con el respaldo necesario para su ejecución.

### **6.2.- Riesgo operativo**

Se da seguimiento a las tareas y actividades que deben ejecutarse de conformidad con los manuales de los procesos o las normas de operación previstas en los manuales de procedimientos de Global Exchange. Ninguna actividad, producto o servicio nuevo se implementará sin que de previo se hayan realizado los análisis de riesgos asociados por parte de cada una de las áreas responsables.

Así mismo se aplican políticas de monitoreo e información, enfocadas al seguimiento de los riesgos identificados en los procesos operativos, o cambios

en el impacto y probabilidad de los mismos, identificando la ocurrencia de nuevos riesgos.

Políticas de continuidad de Negocio, se cuenta con planes de contingencias para los eventos de interrupción de mayor relevancia, que asegure la continuidad de las operaciones.

Políticas de Eventos de pérdida, cada área facilita la participación activa del personal a su cargo, en la identificación y valoración de eventos de pérdida inherentes a los procesos en que participan, así como la descripción de acciones realizadas para subsanar el evento presentado.

Políticas de tercerización y contratos, en donde la Gerencia es responsable de gestionar los riesgos que pueden ocasionar el posible incumplimiento de los proveedores o de servicios subcontratados que puedan provocar la afectación de los servicios o bienes pactados. Dicha gestión de riesgos debería aplicarse obligatoriamente para aquellos contratos que impliquen servicios continuados.

Políticas sobre la comunicación del Riesgo, se emitirán reportes periódicos en donde se muestran los principales resultados del monitoreo y revisión de los riesgos, así como evidencia de las acciones propuestas por las áreas competentes o del área de Administración de Riesgo en atención de las brechas identificadas.

### **6.3.- Riesgo de tecnologías de información (TI)**

Para gestionar el riesgo de tecnologías de información, se ejecutan medidas para adecuado funcionamiento de los sistemas informáticos, tomando en cuenta principalmente que la entidad tiene una operativa de 24 horas los 365 días del año, por ende, se ejecutan pruebas de contingencia relacionados a procesos críticos de la operativa, tales como:

- Ejecutar pruebas dirigidas en la red interna y desde Internet.
- Evaluación de los controles de seguridad de información.
- Diseñar, integración e implantación de una arquitectura de seguridad de información.
- Monitoreo de las incidencias de seguridad de información.

Adicional a lo anterior la entidad ha establecido:

- Límite de tolerancia
- Periodicidad, finalidad, usuario final de los informes y reportes de riesgo.
- Estrategias de comunicación hacia lo interno de la entidad.
- Procesos de control, revisión y reacción interna.

#### **6.4.- Riesgo legal**

Se implementa un estricto seguimiento del cumplimiento de la normativa emitida por SUGEF, Banco Central y Gestores Aeroportuarios. Global Exchange realiza las debidas diligencias para el cumplimiento al marco normativo vigente, y de esta forma gestionar y minimizar los riesgos que tiene en su origen el componente legal.

#### **6.5.- Riesgo de reputación**

La entidad monitorea el riesgo de que se forme una opinión pública negativa sobre el servicio cambiario prestado. El riesgo reputacional puede derivar en acciones que fomenten la creación de una mala imagen o un posicionamiento negativo en la mente de los clientes, de tal forma que se produzca una minimización en el uso de los servicios cambiarios del servicio, debido a una pérdida de credibilidad. Este riesgo influye significativamente en la imagen corporativa de la entidad.

## **6.6.- Riesgo de Legitimación de Capitales**

La Prevención de Legitimación de Capitales y del Financiamiento al Terrorismo es un objetivo prioritario conforme a la filosofía de Global Exchange y a los altos estándares de transparencia cumplidos en la entidad. La lucha por la prevención del delito de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo es una política considerada de vital importancia por nuestros integrantes. Es por ello, que G Global Exchange dispone de un sistema de PLC y FT unificado, enfocado a la satisfacción de un objetivo principal:

“Prevenir a través de todos los medios necesarios, que en GLOBAL EXCHANGE no se realiza ninguna operación relacionada con la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo”, por lo anterior se han implementado controles con los más altos estándares para reducir este riesgo, que son consistentes con las normas internacionales y nacionales. El área de Cumplimiento es el responsable de velar por el estricto cumplimiento normativo establecido en la Ley 8204, la Ley 8719 “Ley de fortalecimiento de la legislación contra el terrorismo” y Acuerdo SUGEF 12- 10 “Normativa para el cumplimiento de la ley 8204”.

El riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, se evalúa en forma conjunta con el área de riesgos, en varios factores tales como: Clientes, Productos y Servicios, Zonas Geográficas y Canales de Distribución.

Posteriormente la entidad define su riesgo absoluto (riesgo cuya consecuencia y probabilidad son producto de no tomar las medidas ni controles pertinentes) y su riesgo residual (aquel cuya consecuencia y probabilidad después de tomar las medidas con pertinencia y eficacia combinadas con todos los controles asociados al riesgo).

## 7. PRINCIPALES LOGROS OBTENIDOS

- Seguimiento y evaluación del cumplimiento normativo obligatorio en materia de Gestión basada en Riesgos.
- Adecuado cumplimiento de los requerimientos y responsabilidades establecidos por la Normativa para el cumplimiento de la Ley 8204.
- Global Exchange cuenta con una división de Ciberseguridad, perteneciente al área de Arquitectura y Estrategia tecnológica del Departamento de Tecnología, la cual lleva a cabo diversas acciones para mantener unos niveles de seguridad adecuados sobre los sistemas de información y comunicaciones, y que además permiten seguir un proceso de mejora continua, imprescindible para mantener unos estándares de seguridad elevados.
- Presentación adecuada del reporte de incidentes de riesgo operativo, en cumplimiento a los requisitos del Acuerdo SUGEF 18-16 (Reglamento sobre Gestión de Riesgo Operativo).
- El Comité de Riesgos, la Unidad de Riesgos, la Administración Superior y el apoyo de la Junta Directiva, han fortalecido la cultura de riesgos de la entidad, implementado mejores prácticas en la gestión para la identificación temprana de los riesgos altos que se encuentra sujeta la entidad.
- Implementación de las disposiciones referentes a las políticas de Idoneidad para el cumplimiento de la normativa SUGEF 22-18
- Revisión y evaluación por parte la Auditoría Interna Corporativa y la Auditoría Externa al proceso de gestión integral de riesgos de la entidad.
- Como parte de la mejora continua relacionada con la cultura organizacional, se han llevado a cabo capacitaciones a todos los colaboradores, en materia de Riesgos y Legitimación de Capitales, en donde se enfatiza la importancia de las responsabilidades en cuanto a estos temas.