

ZUMMARATINGS

MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGO REPUTACIONAL

Zumma Ratings S.A. de C.V. Clasificadora de Riesgo

SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LAS NORMAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN
INTEGRAL DE RIESGOS DE LAS ENTIDADES DE LOS MERCADOS BURSÁTILES -
NRP-11

Código del Manual: PR-01
Versión: 002
Fecha de aprobación: 09/03/2026

INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. OBJETIVO.....	3
III. ALCANCE.....	3
IV. BASE LEGAL.....	3
V. MARCO CONCEPTUAL DEL RIESGO REPUTACIONAL.....	4
VI. GOBIERNO DEL RIESGO REPUTACIONAL.....	4
VII. APETITO Y TOLERANCIA AL RIESGO REPUTACIONAL.....	5
VIII. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL.....	5
IX. MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL.....	6
X. CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGO REPUTACIONAL.....	6
XI. GESTIÓN DE CRISIS DE RIESGO REPUTACIONAL.....	7
XII. INDICADORES DE RIESGO REPUTACIONAL.....	7
XIII. CULTURA Y CAPACITACIÓN.....	7
XIV. MEJORES PRÁCTICAS Y POLÍTICAS ADICIONALES.....	8
XV. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.....	8
XVI. VIGENCIA.....	8

ZUMMARATINGS Clasificadora de Riesgo	MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGO REPUTACIONAL	Código: PR-01
		Vigencia: 09/03/2026

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Gestión del Riesgo Reputacional establece el marco técnico, metodológico y operativo para la identificación, evaluación, control, mitigación y monitoreo del riesgo reputacional al que se encuentra expuesta Zumma Ratings, S.A. de C.V. Clasificadora de Riesgo en cumplimiento del marco normativo aplicable y en concordancia con los principios de la gestión integral de riesgos exigidos por la Superintendencia del Sistema Financiero.

La finalidad de este Manual es fortalecer y consolidar una cultura institucional de gestión integral de riesgos, incorporando el riesgo reputacional como un riesgo transversal que puede derivarse de la materialización de riesgos operativos, legales, regulatorios, de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, tecnológicos y de continuidad del negocio, así como de eventos externos que afecten la percepción del mercado, inversionistas, reguladores y demás partes interesadas.

En atención a que la adecuada gestión de los riesgos constituye un elemento esencial para la toma de decisiones estratégicas y operativas de la Clasificadora, este Manual desarrolla los lineamientos para la definición, identificación, evaluación, administración y seguimiento del riesgo reputacional, estableciendo niveles de apetito y tolerancia al riesgo coherentes con el perfil de riesgo de la Entidad, y asegurando su integración de forma transversal en los procesos misionales, operativos y de apoyo.

Asimismo, el Manual contempla la implementación de mecanismos de control interno, mitigación y seguimiento, sustentados en procedimientos de monitoreo previamente definidos, que permiten la detección oportuna de eventos con potencial impacto reputacional, así como la adopción de medidas correctivas y preventivas orientadas a salvaguardar la credibilidad, independencia, objetividad y transparencia de la Clasificadora.

II. OBJETIVO

Establecer el marco técnico, metodológico y operativo para la identificación, medición, control, mitigación y monitoreo del Riesgo Reputacional en la Clasificadora de Riesgo, asegurando la protección de su credibilidad, independencia, integridad técnica y confianza del mercado, en cumplimiento de la normativa aplicable y las mejores prácticas internacionales.

III. ALCANCE

El presente Manual es de aplicación obligatoria para:

- Junta Directiva
- Comité de Riesgos
- Alta Gerencia
- Áreas técnicas de calificación, legal y de cumplimiento.
- Relación con clientes y partes interesadas
- Comunicaciones y divulgación de información
- Tecnología de la información
- Todo el personal y terceros vinculados

El riesgo reputacional es transversal y aplica a todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

IV. BASE LEGAL

El presente manual está regido por las siguientes leyes, reglamento y normas:

- NRP-11- Normas Técnicas para La Gestión Integral de Riesgos de las Entidades de los Mercados Bursátiles
- NRP-07- Normas Técnicas sobre Obligaciones de las Sociedades Clasificadoras de Riesgo
- Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero
- Ley de Mercado de Valores
- Código de Comercio
- Pacto Social de la Clasificadora y sus modificaciones
- Normativa prudencial aplicable emitida por BCR y SSF

V. MARCO CONCEPTUAL DEL RIESGO REPUTACIONAL

Definición

El Riesgo Reputacional es la posibilidad de pérdida de confianza, credibilidad, deterioro o percepción pública adversa, derivada de eventos internos o externos que afecten la independencia, objetividad, transparencia o calidad técnica de la Clasificadora.

La Gestión de Riesgo Reputacional se refiere al conjunto de políticas, objetivos, procedimientos, metodologías y acciones orientadas a identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los riesgos que puedan afectar la imagen, confianza y percepción del mercado respecto de la Clasificadora, garantizando una gestión prudente, consistente y alineada con las mejores prácticas y el marco regulatorio vigente.

La responsabilidad primaria de identificar, analizar y promover transacciones de alto riesgo descansa en la Alta Gerencia que deberá consultar o solicitar asistencia a sus líneas de control relevantes como Legal, Riesgos y Cumplimiento, entre otros. Cada miembro de la administración involucrado en atraer un cliente nuevo o existente deberá tener en claro que la responsabilidad de identificación de Riesgo Reputacional reside en el negocio y que el escalamiento a áreas de control es una instancia de consulta esencial.

Características del Riesgo Reputacional

- Es transversal a todos los procesos
- Puede originarse por hechos reales o percepciones
- Tiene efecto multiplicador sobre otros riesgos
- Su materialización puede ser inmediata y de alto impacto

VI. GOBIERNO DEL RIESGO REPUTACIONAL

1. Junta Directiva

- Aprobar el Manual de Gestión del Riesgo Reputacional
- Definir el apetito y tolerancia al riesgo reputacional
- Supervisar el perfil de riesgo reputacional

2. Comité de Riesgos

- Evaluar periódicamente la exposición al riesgo reputacional
- Revisar eventos relevantes y planes de mitigación
- Recomendar acciones correctivas

3. Alta Gerencia

- Implementar las políticas y controles definidos
- Promover la cultura de integridad y ética
- Coordinar la gestión de crisis reputacional

4. Área de Gestión de Riesgos

- Diseñar metodologías de identificación y medición
- Mantener matriz de riesgos reputacionales
- Monitorear indicadores y eventos

5. Todos los Colaboradores

- Cumplir el Código de Ética y Conducta
- Reportar oportunamente eventos que afecten negativamente a la entidad

VII. APETITO Y TOLERANCIA AL RIESGO REPUTACIONAL

La Calificadora de Riesgos adopta un apetito de riesgo reputacional bajo, priorizando la preservación de su independencia, objetividad y confianza del mercado. Por tanto, no se toleran eventos que:

- Comprometan la independencia de las calificaciones
- Generen conflictos de interés
- Deriven en sanción regulatoria
- Afecten la veracidad de la información

VIII. IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL

1. Fuentes Internas

- Errores en metodologías de calificación
- Falta de independencia o conflictos de interés
- Incumplimientos normativos
- Conductas no éticas del personal
- Fallas en la comunicación institucional

2. Fuentes Externas

- Cambios regulatorios
- Críticas públicas o mediáticas
- Redes sociales y opinión pública
- Incumplimientos de clientes que afecten indirectamente la imagen

3. Herramientas de Identificación

- Matriz de riesgos
- Registro y análisis de eventos históricos
- Monitoreo de medios y redes
- Quejas y reclamos

IX. MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL

1. Criterios de Impacto

Se evaluará el impacto reputacional considerando:

- Impacto en credibilidad técnica
- Impacto regulatorio
- Impacto financiero indirecto
- Impacto mediático
- Impacto en relaciones con el mercado

2. Probabilidad

Se evalúa considerando:

- Frecuencia histórica
- Nivel de control existente
- Fortalecimiento de controles

3. Determinación del Nivel de Riesgo

Es el resultado de la combinación de impacto y probabilidad:

Riesgo Reputacional= Impacto x Probabilidad

X. CONTROL Y MITIGACIÓN DE RIESGO REPUTACIONAL

1. Controles Preventivos

- Código de Ética y Conducta
- Políticas de independencia y conflictos de interés
- Metodologías de calificación documentadas
- Capacitación continua
- Controles de calidad y revisión técnica

2. Controles Detectivos

- Auditoría interna
- Revisiones de pares
- Monitoreo de medios
- Indicadores clave de reputación

3. Planes de Mitigación

- Planes de acción correctiva
- Refuerzo de controles
- Comunicación proactiva con partes interesadas

XI. GESTIÓN DE CRISIS DE RIESGO REPUTACIONAL

La Crisis Reputacional se refiere al evento que genera exposición negativa significativa y puede afectar gravemente la credibilidad de la Calificadora, gestionado por el Comité de Crisis o por la alta administración de la entidad junto con el área legal y la Unidad de Riesgos.

Ante la identificación de un evento es importante tomar en cuenta lo siguiente:

- Comunicación inmediata del evento
- Evaluación del impacto
- Definición de mensaje institucional
- Comunicación oportuna y transparente
- Seguimiento post-crisis

XII. INDICADORES CLAVE DE RIESGO REPUTACIONAL

- Número de reclamos relevantes
- Observaciones regulatorias
- Eventos de conflicto de interés
- Exposición negativa en medios
- Retrasos en divulgación de información

X. MONITOREO Y REPORTE

La Oficina de Riesgos reportará al Comité de Riesgos:

- Reportes periódicos al Comité de Riesgos
- Reporte inmediato de eventos críticos
- Seguimiento a planes de acción

XIII. CULTURA Y CAPACITACIÓN

La Calificadora desarrolla programas de capacitación periódicos sobre riesgo reputacional Y promueve una cultura organizacional basada en:

- Ética
- Transparencia
- Responsabilidad profesional
- Conciencia reputacional

XIV. MEJORES PRÁCTICAS Y POLÍTICAS ADICIONALES

Las siguientes buenas prácticas deberán ser tenidas en cuenta para la buena mitigación de este riesgo:

- Pronto escalamiento
- Evitar tomar decisiones aceleradas
- Compromiso y conocimiento de todo el personal de la Calificadora
- Divulgación de todos los hechos relevantes y de manera inmediata.
- Tener en cuenta la aplicación contante del Manual
- En caso de mínima duda, escalar la consulta

Este Manual deberá ser aplicado, teniendo en cuenta las siguientes políticas corporativas:

- Código de Conducta.
- Manual para la Gestión Integral de Riesgos
- Manual de Gestión de Riesgo Operacional
- Manual de Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo

XV. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

El presente Manual será revisado y/o actualizado, al menos una vez al año, o cuando ocurran cambios regulatorios, estratégicos o eventos relevantes que lo ameriten.

En conjunto con la Gerencia General, la Unidad de Riesgos hará las modificaciones necesarias para someterlas a revisión del Comité de Riesgos y posteriormente a aprobación de la Junta Directiva, a fin de proceder posteriormente, a su difusión, implementación y actualización periódica.

XVI. VIGENCIA

El presente Manual entra en vigor a partir de su aprobación por la Junta Directiva y es de cumplimiento obligatorio para toda la organización.

Elaboración y Revisión del documento

Acción	Versión	Fecha	Aprobación
Elaboración	Versión 1	31/01/2017	Junta Directiva – Acta No. 36
Modificación	Versión 2	09/03/2026	Junta Directiva – Acta No. 134

	MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGO REPUTACIONAL	Código: PR-01
		Vigencia: 09/03/2026

Modificación aprobada

En Sesión de Junta Directiva, de acuerdo con Acta No.134 de fecha 09 de marzo de 2026.
NOTA CONFIDENCIAL: Este Manual de Gestión de Riesgo Reputacional es propiedad exclusiva y confidencial de Zumma Ratings S.A. de C.V. Clasificadora de Riesgo. Contiene información sensible y propietaria cuya divulgación no autorizada está estrictamente prohibida y podría perjudicar gravemente a la empresa. Al acceder a este Manual, usted se compromete a mantener su contenido en la más estricta confidencialidad, utilizarlo únicamente para los fines autorizados y a no divulgarlo, reproducirlo o compartirlo con terceros no autorizados. Las obligaciones de confidencialidad persisten indefinidamente, incluso después de finalizar su relación con la empresa y el incumplimiento de estos términos puede acarrear consecuencias legales y contractuales.