



## COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINCOMERCIO LTDA.

### CALIFICACIÓN INICIAL

Acta Comité Técnico No. 621  
Fecha: 4 de noviembre de 2022

<b>FORTALEZA INSTITUCIONAL</b>	<b>C- AA (DOBLE A)</b>
<b>PERSPECTIVA</b>	<b>ESTABLE</b>

**Fuentes:**

- Superintendencia de la Economía Solidaria (SES).
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio Ltda.

**Miembros Comité Técnico:**

Jesús Benedicto Díaz Duran.  
Nelson Hernán Ramírez Pardo.  
Javier Bernardo Cadena Lozano.

**Contactos:**

Viviana Katherine Páez Pazos  
[viviana.paez@vriskr.com](mailto:viviana.paez@vriskr.com)  
Alejandra Patiño Castro  
[alejandra.patino@vriskr.com](mailto:alejandra.patino@vriskr.com)

Tel: (571) 526 5977  
Bogotá D.C. (Colombia)

**Value and Risk Rating** asignó la calificación **C-AA (Doble A)** a la **Fortaleza Institucional** de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio Ltda.**

La calificación **C-AA (Doble A)** indica que el desempeño operacional, institucional y financiero, así como la calidad gerencial y el soporte tecnológico de la cooperativa es bueno. Esto le permite contar con buenos mecanismos de promoción e integración de la cultura solidaria para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales. Adicionalmente, para las categorías entre C-AA y C-B, **Value and Risk Rating S.A.** utilizará la nomenclatura (+) y (-) para otorgar una mayor graduación al nivel de fortaleza institucional.

**Nota:** Para **Value and Risk Rating S.A.** la Fortaleza Institucional de las cooperativas no es comparable con las calificaciones de Deuda de Corto y Largo Plazo, pues no evalúa la capacidad de la entidad para cumplir con sus obligaciones con terceros, ya que se enfoca, principalmente, en el desempeño institucional y la gestión social.

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DE LA CALIFICACIÓN

Los motivos que soportan la calificación otorgada a la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Fincomercio Ltda.**, en adelante **Fincomercio**, son:

- **Posicionamiento y direccionamiento estratégico.** Una de las principales fortalezas de Fincomercio es su importante trayectoria (65 años) y posicionamiento en el sector solidario, pues ocupa la tercera posición por nivel de activos y asociados, dentro de las 173 cooperativas vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES). Su nicho corresponde a empleados de empresas, estudiantes, independientes y pensionados.

**Value and Risk** destaca la propensión de la Cooperativa para acoger los mejores estándares de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), especialmente en lo relacionado con el modelo de pérdida esperada y gestión de riesgos. Al respecto, la Calificadora estará atenta a la ejecución de los desarrollos tecnológicos necesarios para cumplir con dicho propósito.

Durante el último año, Fincomercio dio continuidad a su plan estratégico conformado por seis pilares institucionales, 1) cumplimiento de metas, 2) excelencia operativa, 3) fidelización del asociado, 4) transformación digital, 5) desarrollo del personal y 6)



balance social y sostenibilidad. Estos, se enfocan en el crecimiento de la cartera y fuentes de fondeo, la generación de procesos eficientes, además de fomentar la permanencia del asociado, la automatización de procesos y el uso de analítica de datos, entre otros.

De este modo, implementó diferentes servicios 100% digitales, como de vinculación, colocación de crédito y retanqueo, aperturas de CDTAs y cuentas de ahorros. Asimismo, creó un laboratorio digital, robotizó algunos procesos para disminuir los tiempos de respuesta e incrementó los canales transaccionales virtuales. Al respecto, sobresale que, en el último lustro, lanzó una tarjeta débito en alianza con Coopcentral, desarrolló opciones para realizar transferencias entre bancos y cooperativas, implementó la opción “transfiya” (pagos mediante el celular), PSE y la tarjeta pago sin contacto.

**Value and Risk** destaca los esfuerzos de Fincomercio orientados a fortalecer el portafolio de productos y servicios con una oferta de soluciones acorde a las necesidades de los asociados, lo que aunado al continuo robustecimiento de su capacidad tecnológica, respaldan su fortaleza institucional y favorecen la generación de ventajas competitivas. En este sentido, la Calificadora considera relevante que la Cooperativa continúe con la optimización de la oferta de productos y de las herramientas tecnológicas para la gestión de información y riesgos, con el fin de mantenerse a la vanguardia del sector.

- **Evolución de asociados y capacidad patrimonial.** En opinión de la Calificadora, Fincomercio cuenta con adecuados mecanismos de protección y conservación del capital, sustentado en la constitución de fondos de destinación específica, como el de amortización de aportes sociales<sup>1</sup> y de revalorización, así como de infraestructura física, para inversión y otros orientados a soportar la gestión social.

Sobresalen los programas de fidelización, retención y atracción de asociados, entre estos los beneficios sociales, la APP móvil, los convenios especiales y el modelo de atención mixto (digital y personal), a la vez que la implementación de estrategias de retención que incluyen asesoría especializada<sup>2</sup>. De este modo, en el último año, incrementó su base social hasta 223.499 asociados (+7,66%), con aportes por \$116.839 millones (+7,87%). Además, la Calificadora evidencia un aumento en la antigüedad promedio de estos, hasta 4,75 años (versus 4,69 de 2021).

De esta manera, a agosto de 2022, el patrimonio de Fincomercio alcanzó \$175.800 millones (+10,66%), producto de la dinámica del capital social (+7,87%) y los excedentes netos que cerraron en \$13.452 millones (+52,61%), con participaciones de 66,46% y 7,65% del total, en su orden. Por su parte, el capital mínimo irreductible representó el 49,64% de los aportes sociales mientras que el patrimonio técnico sumó \$108.821 millones (+10,20%) con un margen de solvencia de 14,12%, nivel que supera el mínimo exigido por la SES (9%).

<sup>1</sup> Destinado para la readquisición de los aportes, cuando los asociados se retiran.

<sup>2</sup> Denominada anillos de retención, Incluyen la atención al asociado, fuerza externa y directa, así como asesores.



En adición, para la Calificadora, Fincomercio cuenta con una alta atomización de aportes, pues los veinte principales<sup>3</sup> participaron con el 0,42% del total. Lo anterior, favorecido por la política de aportes, pues se estableció que el monto máximo del aporte social de cada asociado es de un (1) SMMLV. Una vez se supere dicho monto, las cuotas y aportes siguientes son destinados a depósitos, a fin de fomentar la cultura de ahorro en los afiliados.

- **Gobierno corporativo y calidad de la administración.** El máximo órgano de gobierno corresponde a la Asamblea General de Delegados, que soporta su gestión en la Gerencia General y las subgerencias Comercial, Financiera y de Operaciones, además del Director de Riesgos, de Gestión Humana y Administración, de Control Interno, Oficial de Cumplimiento, Revisoría Fiscal.

En adición, se exalta la existencia de diferentes cuerpos colegiados para la toma de decisiones, pues además de los regulatorios, como la Junta de Vigilancia, cuenta con los Comités de Riesgo de Liquidez, Integral de Riesgos y Auditoría, de Educación, de Evaluación de Cartera, de Crédito, Cumplimiento, entre otros.

Igualmente, sobresalen las políticas definidas en los estatutos para fortalecer la calidad de los miembros del Consejo de Administración, especialmente en el perfil profesional, experiencia en el mercado y antigüedad.

De otra parte, para **Value and Risk**, Fincomercio cuenta con una estructura acorde al tamaño y complejidad de la operación, conformada, a agosto de 2022, por 396 colaboradores. Aspectos, que sumados a los índices de rotación de las áreas de soporte (2,67%), la experiencia y trayectoria de la alta gerencia<sup>4</sup>, favorecen la ejecución oportuna y continuidad de los proyectos estratégicos.

Al respecto, sobresale la implementación de una estructura organizacional por células de trabajo, con el fin de incentivar las posibilidades de desarrollo, el trabajo colaborativo y la movilización de cargos. Aspectos que, junto con los programas de formación institucional, evaluación periódica de las competencias y permanente robustecimiento de su capacidad operativa, mitigan la materialización de conflictos de interés, la fuga de personal clave y favorecen el proceso de toma de decisiones.

- **Gestión social.** En opinión de **Value and Risk**, la gestión social de la Cooperativa se consolida como uno de sus principales diferenciales de mercado. Durante 2021, invirtió \$2.442 millones, con impacto en 565.571 personas de sus grupos de interés, mediante eventos de salud, recreación, capacitación, apoyo solidario, así como educación, fidelización y otros. En tanto que, a agosto de 2022, ascendieron a 63.291 personas.

Asimismo, en 2021, ofreció kits escolares, subsidios para la salud visual y oral, accesos a boleterías y alianzas con compañías

<sup>3</sup> Fincomercio participa con el 21,9% del capital social, a razón de la recompra de aportes.

<sup>4</sup> El Gerente cuenta con una antigüedad de 21 años, en tanto que los Directivos y Gerentes, en promedio, cinco años.



aseguradoras para pólizas de autos, SOAT, seguro todo riesgo, hogar, vida, mascotas, funerario y salud. Entre los principales indicadores del balance social<sup>5</sup> se encuentra que el 66,96% de los asociados hizo uso de los productos y servicios, mientras que el crecimiento en fondos sociales por asociado beneficiado fue del 11,02% y el de la inversión en educación, formación e información fue del 35,68%.

Además, se resaltan los indicadores de equidad de género en la Asamblea de Delegados y los órganos de dirección y administración, como el de satisfacción de los asociados con el modelo cooperativo, los productos, servicios y beneficios, que estimulan la permanencia y lealtad con la organización, al ubicarse en 86%.

En adición, realizó actividades de apoyo solidario a empresas y asociaciones de pensionados, eventos en fechas especiales, beneficios solidarios, a la vez que realizó capacitaciones al talento humano, cursos de Excel, de emprendimiento y talleres, conferencias y cursos virtuales. Asimismo, llevó a cabo eventos de inversionistas y de recreación, además de que entregó subsidios de calamidad, de desempleo, entrega de bono SOAT y programas de voluntariado.

En cuanto a las actividades de apoyo a la comunidad, sobresale la ejecución del convenio con Agrofinan de Canadá para otorgar créditos a cooperativas y asociaciones rurales, que para 2021, ascendieron a 36 operaciones por \$1.118 millones. Además, con relación a su gestión ambiental, participó en el programa ACERCAR de la Secretaría Distrital de Ambiente de Bogotá, por medio del cual logró reducir la generación de residuos.

Sin embargo, y acorde con los resultados observados en el informe de Gestión Social consolidado de la SES, para la Calificadora es importante que Fincomercio continúe con los proyectos de transformación digital y ejecución oportuna de su planeación estratégica, además de que propenda por el robustecimiento permanente de las estrategias de profundización de asociados, pues son fundamentales para fortalecer el modelo cooperativo.

- **Gestión de riesgos y mecanismos de control.** Fincomercio se consolida como un referente en la administración de los riesgos financieros y no financieros en el sector. Lo anterior, teniendo en cuenta la adopción de parámetros definidos por la SFC, mecanismos de control de riesgos con estándares internacionales y mejores prácticas de mercado.

Durante el último año, fortaleció el SARL<sup>6</sup> con el seguimiento de los planes de contingencia, la implementación de un monitoreo a los niveles óptimos de disponible y efectivo, a fin de favorecer el cumplimiento de los compromisos, y la actualización de los límites de apetito y tolerancia de los indicadores. Para el SARO<sup>7</sup>, implementó metodologías para asegurar la efectividad de los controles, estableció políticas para la contabilización de los eventos de riesgo operativo,

<sup>5</sup> Último informe disponible de 2021, con datos al cierre de 2020.

<sup>6</sup> Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez.

<sup>7</sup> Sistema de Administración de Riesgo Operativo.



creó los comités de gestores de riesgo y robusteció los planes de capacitación.

Por su parte, el SARM<sup>8</sup> fue implementado a finales de 2021, con el diseño de una metodología para evaluar límites de contraparte de las inversiones, el cálculo del VaR<sup>9</sup>, la definición de indicadores de medición, estrategias de inversión y límites de exposición. Finalmente, avanzó en la implementación del SIAR<sup>10</sup>, con un cumplimiento del 99,2%.

Según la lectura de informes de revisoría fiscal y auditoría interna, así como de los requerimientos del ente regulador, no se evidencian hallazgos significativos que impliquen incumplimientos a la norma o que afecten su estructura financiera.

La Calificadora destaca la continua propensión de la Cooperativa para fortalecer los sistemas de riesgos, pues se configura como la base para promover un crecimiento operativo sostenido y respaldar la gestión financiera. De este modo, hará seguimiento a los mecanismos a implementar para administrar los nuevos riesgos derivados de los proyectos tecnológicos y de innovación.

- **Evolución y calidad de la cartera.** A agosto de 2022, la cartera bruta de Fincomercio totalizó \$740.823 millones, con un incremento interanual de 15,60%, gracias a la estrategia de diversificación adoptada que incluye el lanzamiento de líneas digitales, rotativas, de vivienda y productos diseñados para pensionados. Asimismo, estuvo favorecida por la consolidación del proyecto de transformación digital, que redujo los tiempos de aprobación.

El segmento de consumo se consolida como el principal (97,39%) y creció 16,60%, en tanto que, la cartera comercial, de microcrédito y vivienda representaron el 2,53%, 0,06% y 0,02%, en su orden. Se exaltan los niveles de atomización de las colocaciones, toda vez que los veinte principales deudores por monto y reestructurados representaron el 0,42% y 0,06% del total, respectivamente, niveles que mitigan la exposición al riesgo de crédito.

Ahora bien, el indicador de la cartera vencida se redujo interanualmente en 0,02 p.p. hasta 5,17%, aunque se espera una reducción para los próximos años por cuenta del robustecimiento del proceso de gestión de cobranza, del cual se resalta la existencia de un software para la identificación de prioridades de cobro, medición de la efectividad de las casas de cobranza y control sobre las diferentes etapas.

Por su parte, y al considerar la implementación en 2021 del nuevo modelo de pérdida esperada de la SES que busca fortalecer y homologar los criterios de clasificación por riesgo en el sector, el indicador por calificación se situó en 11,27% (+4,13 p.p.), nivel que

<sup>8</sup> Sistema de Administración de Riesgo de Mercado.

<sup>9</sup> Valor en Riesgo, por sus siglas en inglés.

<sup>10</sup> Sistema Integrado de Administración de Riesgos.



no es comparable con los datos del sector, pues Fincomercio adoptó anticipadamente los lineamientos del ente de control<sup>11</sup>.

En línea con lo anterior, a partir de julio de 2022, las provisiones individuales se generan a través del modelo de referencia de pérdida esperada de la SES, por lo que Fincomercio contabilizó provisiones adicionales por \$11.000 millones (tomados del exceso de provisiones generales y sin afectación en el estado de resultados). De este modo, el nivel de cobertura por temporalidad aumentó hasta 158,70% (+5,18 p.p.), mientras que por calificación se ubicó en 72,78% (-38,80 p.p.).

**Value and Risk** destaca la alta digitalización y robotización del área de riesgos y analítica, en pro de mejorar la oferta valor a los asociados, estar a la vanguardia de los avances del mercado y favorecer la gestión, seguimiento y control de las colocaciones, que sumados a las políticas de cobranza (interna y externa), favorecen el crecimiento y recuperación de la cartera.

No obstante, considera relevante que Fincomercio mantenga las estrategias tendientes a optimizar las etapas de otorgamiento, seguimiento y cobranza, con el fin de mejorar continuamente los indicadores de calidad. Asimismo, y acorde con su objeto social, la Calificadora hará seguimiento al fortalecimiento de los indicadores del balance social destinados a financiar y apoyar programas de la comunidad y el medio ambiente.

- **Estructura de fondeo.** A agosto de 2022, el pasivo cerró en \$632.730 millones, con un incremento interanual de 17,66%, por cuenta de la dinámica de los depósitos y exigibilidades (+16,73%), los cuales abarcaron el 75,21% del total. Estos están distribuidos en CDATs (62,26%) y depósitos de ahorro (37,74%), con crecimientos de 22,84% y 7,87%, respectivamente. Por su parte, el pasivo financiero totalizó \$116.841 millones (+19,89%).

Para **Value and Risk**, la Cooperativa cuenta con una capacidad suficiente para cumplir con sus obligaciones de corto plazo, respaldada en el cumplimiento del IRL, el cual para la banda de 30 días cerró en \$74.304 millones, con una razón de 1,56 veces(x). Así como en la permanente mejora del SARL, que incluye un informe mensual al Consejo, límites de exposición, seguimiento a los CDATs, entre otros.

En adición, sobresalen las estrategias definidas para incentivar el ahorro en sus asociados, tales como la política de ahorro permanente establecida en los estatutos, la posibilidad de apertura digital de CDATs y planes de ahorro programado digitales. Factores que, generaron que el 79,31% de los asociados registre un producto de ahorro.

- **Rentabilidad y eficiencia.** Para 2021, Fincomercio obtuvo una utilidad neta de \$13.789 millones, frente a los \$4.050 millones de 2020, producto del crecimiento de los ingresos por intereses (+9,30%)

<sup>11</sup> Mediante la Circular Externa 039 de 2022, la SES amplió el cronograma de implementación para la aplicación del modelo de pérdida esperada y la constitución de deterioros individuales hasta diciembre de 2024 y enero de 2024, respectivamente.



frente a la reducción del gasto por el mismo concepto (-20,06%). Esto, junto con la reversión de las provisiones constituidas en la Pandemia y la recuperación de créditos, favoreció los márgenes de intermediación, eficiencia y rentabilidad, hasta ubicarlos en niveles similares a los de 2019.

A agosto de 2022, los ingresos por intereses de cartera crecieron 48% hasta \$78.750 millones, gracias a la dinámica de la cartera y el incremento de la tasa promedio de colocación (especialmente por los créditos rotativos). Mientras que, el gasto por depósitos y obligaciones financieras aumentó 89,79% hasta \$19.456 millones, acorde con las tasas del mercado y la dinámica de las fuentes de fondeo. Así, la Cooperativa obtuvo un margen neto de intereses<sup>12</sup> de 12,24% (+2,02 p.p.), superior al del sector (10,11%) y pares<sup>13</sup> (10,48%).

Por su lado, el de intermediación neto<sup>14</sup> aumentó 1,18 p.p. y se ubicó en 9,84%, el cual incluyen las mayores provisiones constituidas, y se mantiene por encima del sector y pares (9,20% y 9,55%, en su orden).

Ahora bien, al incluir el comportamiento de los gastos administrativos (+23,15%), determinado por los generales (+28,54%) y de personal (+11,86%), los indicadores de eficiencia<sup>15</sup> y overhead<sup>16</sup> se situaron en 71,72% (-2,39 p.p.) y 7,54% (+0,26 p.p.), en su orden, levemente superiores a los de los pares (71,25% y 7,24%).

De este modo, mantiene la senda de generación de excedentes netos por \$13.452 millones (agosto 2021: \$8.815 millones), con el respectivo efecto sobre los indicadores de rentabilidad del activo y del patrimonio que cerraron en 2,51% (+0,60 p.p.) y 11,69% (+3,26 p.p.), en su orden.

	FINCOMERCIO Cooperativa de Ahorro y Crédito						SECTOR		PARES	
	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	ago-21	ago-22	dic-21	ago-22	dic-21	ago-22
ROE	8,61%	8,96%	2,64%	8,42%	8,44%	11,69%	5,15%	5,79%	7,72%	9,08%
ROA	2,23%	2,20%	0,67%	1,85%	1,90%	2,51%	1,76%	1,96%	2,41%	2,74%
Margen neto de intereses	12,00%	11,31%	10,69%	10,48%	10,22%	12,24%	10,15%	10,11%	11,05%	10,48%
Margen de intermediación neto	10,17%	10,02%	7,25%	8,80%	8,66%	9,84%	9,22%	9,20%	9,84%	9,55%
Eficiencia de la Cartera	15,26%	11,37%	32,12%	16,06%	15,02%	19,31%	10,43%	10,44%	13,89%	12,10%
Margen financiero neto	10,42%	10,24%	8,11%	8,86%	9,02%	9,91%	7,84%	8,40%	9,05%	9,83%
Eficiencia operacional	77,39%	74,35%	85,69%	74,06%	74,11%	71,72%	77,80%	76,66%	70,93%	71,25%
Indicador Overhead	8,47%	8,35%	7,61%	7,19%	7,28%	7,54%	6,37%	6,70%	6,77%	7,24%

Fuente: Superintendencia de Economía Solidaria.

Cálculos: Value and Risk Rating S.A.

**Value and Risk** pondera los esfuerzos de Fincomercio dirigidos a propender por el crecimiento, fidelización y optimización de la operación, factores que le permitieron fortalecer su gestión cooperativa, retornar a una senda de crecimiento después de la Pandemia y alcanzar máximos niveles históricos de rentabilidad.

<sup>12</sup> Margen neto de intereses / Cartera bruta.

<sup>13</sup> Cooperativa de Ahorro y Crédito para el Desarrollo Solidario De Colombia – Coomuldesa y Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander LTDA.- Financiera Comultrasan.

<sup>14</sup> Margen de intermediación neto / cartera bruta.

<sup>15</sup> Costos administrativos/Activos. Los costos administrativos incluyen gastos de administración, empleados y otros.

<sup>16</sup> Costos administrativos / Margen financiero neto.



De este modo, para la Calificadora es fundamental que la Cooperativa continúe con la consolidación de los canales de servicio y promoción, a la vez que dé cumplimiento de las metas de crecimiento de la colocación y calidad, a fin de maximizar los beneficios económicos de los asociados tanto en los productos de colocación como de captación.

- **Contingencias.** Según la información suministrada por Fincomercio, no cuenta con procesos en contra. Por tal razón, no existe exposición al riesgo legal.



### PERFIL DE LA COOPERATIVA

Fincomercio fue creada en 1957, y nació como el Fondo de Empleados del Banco de Comercio. Posteriormente, en 1992 se convirtió en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fincomercio, la cual obtuvo, en 2002, la autorización por parte de la SES para desarrollar la actividad financiera.

Tiene como objeto social desarrollar actividades de captación, operaciones activas de crédito, celebración de convenios, entre otros.

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La dirección está en cabeza de la Asamblea General de Delegados, órgano que se soporta en la Gerencia General, quien es el encargado de velar por el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la gestión solidaria.

A agosto de 2022, contaba con 396 funcionarios, de los cuales el 64,84% eran mujeres, aspecto que es ponderado por la Calificadora, a la vez que mantiene niveles controlados de rotación de las áreas de soporte (2,67%).

### GESTIÓN DE SERVICIO

Fincomercio cuenta con una sede principal en Bogotá, veintiséis oficinas a nivel nacional, así como canales de atención entre ellos: líneas telefónicas, *call* venta, fuerza directa, oficina y canal virtual.

Adicionalmente, a través de la aplicación móvil, el asociado puede solicitar diferentes productos, acceder a “transfiya”, comprar boletería, realizar la apertura de ahorros programados y CDAT digital.

Cabe destacar que, desde el Sistema de Atención al Usuario (SAC), la Cooperativa ha establecido estrategias de analítica de datos para el diseño y creación de oportunidades de negocio. Además, se apoya en el uso de *Leads* para la identificación de necesidades de sus asociados, fortalecer la relación con estos y enfocar sus campañas digitales y de promoción.

Durante 2022, ha registrado 682 quejas/reclamos relacionados principalmente con información errada, incompleta, inconformidades en la atención y solicitudes sin respuesta. Para los cuales se dio respuesta en los tiempos determinados.

### EVOLUCIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO Y EXTERNO

La gestión integral del Control Interno se apoya en la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y la Junta de Vigilancia, encargados de dar seguimiento al control e identificación de acciones de mejora en los diferentes procesos.

En 2021, las actividades de auditoría incluyeron la evaluación de los sistemas de riesgos con recomendaciones para optimizar el seguimiento de operaciones telefónicas, la vinculación física, controles de monitoreo de tasas, formulario de vinculación virtual, entre otros.

### GESTIÓN DE RIESGOS

**Riesgo de crédito.** Para la gestión del riesgo de crédito, Fincomercio cuenta con políticas, procesos, matrices de apoyo y modelos. Para su monitoreo se apoya en el comité Integral de Riesgos (CIR), el de Evaluación de Cartera y el de Crédito.

Su composición incluye el cálculo de indicadores, modelos, criterios mínimos a evaluar, límites de exposición y bases de datos. Entre los que se encuentran, matrices de transición, cálculo de cartera productiva, segmentación de asociados y constitución de garantías

En el último año, Fincomercio eliminó el *score* Covid<sup>17</sup>, dio apertura de productos en la plataforma digital, implementó el modelo de pérdida esperada, flexibilizó las políticas de crédito de consumo, entre otros.

**Riesgo de mercado.** De acuerdo con el cronograma y directrices de la SES, este sistema fue implementado a finales de 2021.

Contiene, una metodología para evaluar los límites de contraparte de las inversiones, para el cálculo del VaR, además de mecanismos para dar seguimiento a los límites de exposición, aspectos que son presentados periódicamente al CIAR y la alta gerencia.

Cabe mencionar que, la entidad no presenta una exposición incremental a este riesgo, toda vez que el portafolio de inversiones está conformado por

<sup>17</sup> Modelo implementado para ajustar las variables riesgo en medio de la Pandemia.



títulos que respaldan el fondo de liquidez, clasificados al vencimiento.

**Riesgo de liquidez.** Para el control y seguimiento de la liquidez, Fincomercio realiza de manera diaria el cálculo del IRL bajo normativa SES y uno interno, para las bandas de siete y treinta días. Además, estableció un plan de contingencia de liquidez y mantiene políticas de mínimos de disponible, colchón de activos líquidos, entre otros.

En adición, realiza un informe mensual al Consejo de Administración, un tablero de control de indicadores a la alta gerencia, así como modelo de *stress* y *back testing* bajo diferentes escenarios (severo, moderado y fuerte).

**Riesgo operativo.** Fincomercio tiene estructurado el Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) que emplea matrices de riesgo (integral, de apoyo y por procesos), además que un módulo de reporte de eventos en un aplicativo.

La gestión de divulgación de información la realiza mediante un reporte mensual al CIR e informes de monitoreo semestral, a la vez de un plan de capacitación para funcionarios nuevos, actuales y proveedores.

**Riesgo de lavado de activos (LA) y financiación del terrorismo (FT).** La Cooperativa tiene estructurado un manual que contiene políticas y procedimientos. Este, incluye funciones y responsabilidades, la implementación de la debida diligencia, reportes internos al Consejo de Administración y CIR, además de reportes externos a la UIAF y un plan de capacitación permanente.

### INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

A agosto de 2022, Fincomercio había ejecutado \$7.177 millones en gestión tecnológica, destinados especialmente para *hardware*, mantenimiento de *software*, soporte de asesoría, base de datos, equipos, entre otros.

Adicionalmente, cuenta con una central de aplicativos para el control y manejo de reportes, aplicación, fidelización, administración de brigadas, balance social, planilla virtual, indicadores de cobranza, entre otros.

### FORTALEZAS Y RETOS

#### Fortalezas

- Amplia experiencia y reconocimiento en el sector.
- Adecuada posición patrimonial y de solvencia que respalda el crecimiento y las estrategias de expansión.
- Se configura como un referente en el sector para la implementación y administración de los diferentes riesgos.
- Implementación de los estándares de la SFC, especialmente para el modelo de pérdida esperada y riesgos.
- Adecuada estrategia comercial, digital y de mercadeo que permite brindar productos, servicios y beneficios diferenciados, mediante un portafolio integral.
- Constante seguimiento al direccionamiento estratégico y metas de crecimiento.
- Indicadores y mecanismos de medición del impacto de la gestión social.
- Campañas de bienestar social, educativas y capacitación.
- Robustecimiento de los canales de comunicación, atención y transaccionabilidad para los asociados.
- Niveles de rentabilidad superiores al sector.
- Suficiente capacidad para apalancar el fortalecimiento tecnológico y el desarrollo digital, en favor de la eficiencia operativa y el mejoramiento de los procesos de atención.
- Fortalecimiento continuo de las estrategias de promoción e incentivos para la colocación de cartera y el crecimiento de los depósitos.
- Destacables políticas de responsabilidad social, ambiental y de gobierno corporativo.

#### Retos

- Continuar fortaleciendo la oferta de valor, productos y la generación de retorno solidario.
- Optimizar las estrategias de atracción, vinculación y retención de la base social, en pro de disminuir los índices de deserción.
- Promover el desarrollo de estrategias de impacto social, alineado a su capacidad operacional en búsqueda de mayores eficiencias.
- Establecer estrategias que favorezcan los indicadores del balance social destinados a



financiar y apoyar programas de la comunidad y el medio ambiente.

- Propender por la mejora de los resultados de eficiencia, en favor de disminuir la brecha con los pares.
- Ejecutar en los tiempos establecidos los proyectos planteados en el plan de negocio.
- Controlar los niveles de deterioro de los indicadores de calidad de cartera.
- Propender por ampliar los convenios de gestión social para sus asociados.
- Implementar mecanismos que fomenten el crecimiento de las colocaciones.
- Robustecer el soporte y respaldo a la gestión de datos e infraestructura tecnológica.
- Continuar impulsando los mecanismos de gestión ambiental, social y de buen gobierno.

<b>FINCOMERCIO</b>									
<b>Estados Financieros</b>									
	dic-17	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	ago-21	ago-22	Sector agos-22	Pares SES agos-22
<b>BALANCE (cifras en \$ millones)</b>									
<b>ACTIVOS</b>	<b>476.817</b>	<b>531.750</b>	<b>622.929</b>	<b>608.065</b>	<b>744.223</b>	<b>696.645</b>	<b>808.530</b>	<b>18.939.871</b>	<b>2.208.587</b>
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO	4.599	5.109	13.972	16.781	29.875	14.351	32.560	1.839.590	313.658
PORTAFOLIO	22.146	27.814	33.551	35.074	44.370	37.127	36.907	993.109	66.335
INVERSIONES EN SUBSIDIARIAS, ASOCIADAS Y NEG. CONJUNTOS, NETO	0	0	0	0	0	0	0	108.933	2.488
CARTERA DE CRÉDITOS Y LEASING A COSTO AMORTIZADO	411.682	447.420	516.306	501.620	617.555	589.791	680.042	14.845.449	1.708.210
COMERCIAL	1.972	1.726	21.206	20.995	19.518	21.451	18.760	1.847.770	385.502
CONSUMO	434.623	475.153	528.776	527.974	650.780	618.802	721.499	11.942.702	1.123.889
VIVIENDA	0	0	0	0	0	0	150	750.887	3.183
MICROCRÉDITO	0	70	605	754	504	597	414	1.311.941	447.458
DETERIOROS	-24.913	-29.529	-34.281	-48.103	-53.247	-51.059	-60.781	-1.007.851	-251.822
OTROS ACTIVOS	38.390	51.408	59.100	54.590	48.159	55.376	59.021	1.152.790	117.896
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>476.817</b>	<b>531.750</b>	<b>622.929</b>	<b>608.065</b>	<b>744.223</b>	<b>696.645</b>	<b>808.530</b>	<b>18.939.871</b>	<b>2.208.587</b>
<b>PASIVOS</b>	<b>352.366</b>	<b>394.277</b>	<b>470.099</b>	<b>454.698</b>	<b>580.508</b>	<b>537.777</b>	<b>632.730</b>	<b>12.479.385</b>	<b>1.535.761</b>
DEPÓSITOS Y EXIGIBILIDADES	222.109	268.462	330.473	359.106	404.770	407.669	475.868	10.928.529	1.385.553
CUENTAS DE AHORRO	101.465	117.101	127.532	148.229	166.677	166.475	179.580	4.396.912	471.949
CDAT	120.644	151.361	202.941	210.877	238.093	241.193	296.288	6.531.617	913.604
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OBLIGACIONES FINANCIERAS	108.063	96.271	95.094	53.032	132.337	97.457	116.841	782.181	88.596
BENEFICIO A EMPLEADOS	1.199	1.278	1.457	1.457	1.724	1.580	1.912	66.724	8.787
CUENTAS POR PAGAR Y OTROS PASIVOS	20.995	28.265	43.075	41.103	41.677	31.070	38.109	701.951	52.824
<b>PATRIMONIO</b>	<b>124.451</b>	<b>137.473</b>	<b>152.831</b>	<b>153.367</b>	<b>163.716</b>	<b>158.869</b>	<b>175.800</b>	<b>6.460.486</b>	<b>672.826</b>
CAPITAL SOCIAL	82.352	91.099	101.901	108.711	107.747	108.311	116.839	3.995.127	213.274
RESERVAS	26.082	28.261	30.837	33.768	34.590	34.590	37.540	1.664.940	348.815
FONDOS DE DESTINACIÓN ESPECÍFICA	4.750	5.043	5.172	5.536	5.851	5.851	6.229	207.144	25.350
SUPERAVIT	0	0	0	0	0	0	0	2.911	0
RESULTADOS ACUMULADOS POR ADOPCIÓN POR PRIMERA VEZ	798	798	798	798	798	798	798	234.004	7.852
OTRO RESULTADO INTEGRAL	435	435	435	504	941	504	941	116.591	37.360
RESULTADOS DEL EJERCICIO	10.034	11.837	13.688	4.050	13.789	8.815	13.452	247.229	40.114
<b>ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS (cifras en \$ millones)</b>									
<b>INGRESOS POR CRÉDITOS</b>	<b>72.864</b>	<b>75.697</b>	<b>85.332</b>	<b>79.490</b>	<b>86.879</b>	<b>53.210</b>	<b>78.750</b>	<b>1.391.027</b>	<b>172.347</b>
GASTOS POR DEPÓSITOS Y OBLIG. FINANCIERAS	-20.700	-18.454	-23.065	-20.750	-16.588	-10.252	-19.456	-340.067	-37.690
<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	<b>52.164</b>	<b>57.243</b>	<b>62.267</b>	<b>58.739</b>	<b>70.291</b>	<b>42.958</b>	<b>59.294</b>	<b>1.050.960</b>	<b>134.657</b>
DETERIORO DE CRÉDITOS NETO DE RECUPERACIONES	-7.435	-8.733	-7.081	-18.869	-11.290	-6.454	-11.451	-109.678	-16.299
RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CASTIGADOS	0	0	0	0	0	0	0	16.367	4.564
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN NETO</b>	<b>44.729</b>	<b>48.510</b>	<b>55.187</b>	<b>39.870</b>	<b>59.001</b>	<b>36.504</b>	<b>47.844</b>	<b>957.648</b>	<b>122.922</b>
NETO, CONTRATOS CON CLIENTES POR COMISIONES	5.112	5.440	6.844	6.892	5.987	4.162	2.823	2.243	3.935
NETO, INSTRUMENTOS FINANCIEROS NEGOCIABLES	50	49	60	467	31	7	216	7.543	1.092
NETO, FINANCIEROS OPERACIONES DEL MERCADO MONETARIO Y OTROS	1.447	1.419	1.654	2.077	954	628	1.656	52.673	11.190
<b>MARGEN FINANCIERO SIN INV. PATRIMONIALES</b>	<b>51.337</b>	<b>55.419</b>	<b>63.744</b>	<b>49.309</b>	<b>65.973</b>	<b>41.301</b>	<b>52.539</b>	<b>1.041.683</b>	<b>141.703</b>
DIVIDENDOS Y PARTICIPACIONES	18	7	24	0	0	0	14	4.278	695
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>51.355</b>	<b>55.426</b>	<b>63.768</b>	<b>49.309</b>	<b>65.973</b>	<b>41.301</b>	<b>52.553</b>	<b>1.045.975</b>	<b>142.398</b>
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	-24.516	-25.540	-28.570	-24.829	-29.019	-18.169	-23.354	-390.792	-42.526
EMPLEADOS	-14.880	-15.878	-16.924	-15.838	-18.341	-11.625	-13.004	-375.181	-56.475
DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIORO DE ACTIVOS	-2.168	-2.158	-4.611	-4.041	-4.648	-2.793	-2.467	-34.457	-3.878
OTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS	-1.469	-1.475	-1.919	-1.585	-1.500	-815	-1.335	-35.897	-2.454
INGRESOS POR ARRENDAMIENTOS Y DIVERSOS	1.661	1.356	1.964	1.039	1.328	917	1.004	23.899	1.355
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>9.983</b>	<b>11.732</b>	<b>13.706</b>	<b>4.056</b>	<b>13.793</b>	<b>8.816</b>	<b>13.397</b>	<b>233.546</b>	<b>38.420</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>10.034</b>	<b>11.837</b>	<b>13.688</b>	<b>4.050</b>	<b>13.789</b>	<b>8.815</b>	<b>13.452</b>	<b>248.138</b>	<b>40.114</b>
IMPUESTOS DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS	0	0	0	0	0	0	0	-909	0
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>10.034</b>	<b>11.837</b>	<b>13.688</b>	<b>4.050</b>	<b>13.789</b>	<b>8.815</b>	<b>13.452</b>	<b>247.229</b>	<b>40.114</b>

**Fincomercio Vs. Sector y Pares**

	FINCOMERCIO							SECTOR		PARES SES	
	dic-17	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	ago-21	ago-22	dic-21	ago-22	dic-21	ago-22
<b>COMPOSICIÓN DE LA CARTERA</b>											
Cartera bruta	436.595	476.949	550.587	549.723	670.802	640.851	740.823	14.663.538	15.853.300	1.679.064	1.960.032
% Cartera Comercial / Total cartera	0,45%	0,36%	3,85%	3,82%	2,91%	3,35%	2,53%	11,96%	11,66%	22,73%	19,67%
% Cartera Consumo / Total cartera	99,55%	99,62%	96,04%	96,04%	97,02%	96,56%	97,39%	74,98%	75,33%	54,31%	57,34%
% Cartera Microcrédito / Total cartera	0,00%	0,01%	0,11%	0,14%	0,08%	0,09%	0,06%	8,20%	8,28%	22,74%	22,83%
<b>CALIDAD DEL ACTIVO</b>											
<b>TOTAL CARTERA</b>											
Calidad por Temporalidad (Total)	0,00%	4,54%	4,63%	5,42%	4,92%	5,19%	5,17%	N/D	N/D	N/D	N/D
Calidad por Calificación (Total)	5,18%	5,66%	5,88%	6,87%	7,56%	7,14%	11,27%	5,96%	7,09%	9,25%	11,28%
Cobertura por Temporalidad (Total)		136,37%	134,48%	161,45%	161,34%	153,51%	158,70%	N/D	N/D	N/D	N/D
Cobertura por Calificación (Total)	110,09%	109,38%	105,93%	127,29%	105,05%	111,57%	72,78%	106,20%	89,66%	150,61%	113,88%
Cartera C, D y E / Cartera Bruta	3,97%	4,49%	4,34%	5,60%	5,12%	5,17%	8,46%	4,33%	5,08%	7,19%	8,19%
Cobertura C, D y E	62,22%	69,95%	74,14%	78,80%	69,56%	75,95%	56,79%	66,22%	58,51%	75,05%	64,91%
Calidad por Calificación (Con Castigos)	10,12%	10,96%	10,94%	12,31%	12,77%	12,01%	16,05%	9,56%	10,42%	15,81%	17,11%
Cubrimiento (Con Castigos)	104,90%	104,57%	103,02%	114,35%	102,82%	106,52%	81,91%	103,72%	93,21%	127,47%	108,55%
<b>CARTERA DE CONSUMO</b>											
Calidad por Calificación (Consumo)	5,21%	5,68%	5,96%	6,81%	7,34%	6,94%	11,30%	5,45%	7,04%	6,96%	11,71%
Cartera Consumo C, D, y E / Cartera Bruta	3,99%	4,50%	4,45%	5,60%	5,11%	5,15%	8,50%	3,97%	5,04%	5,33%	7,80%
Cobertura por Calificación (Consumo)	49,36%	56,90%	57,62%	67,05%	51,59%	59,25%	49,43%	49,38%	43,78%	59,16%	43,70%
<b>FONDEO Y LIQUIDEZ</b>											
Depositos y exigibilidades / Pasivo	46,58%	50,49%	53,05%	59,06%	54,39%	58,52%	58,86%	58,22%	57,70%	62,31%	62,73%
Cuentas de ahorro / Depositos y exigibilidades	45,68%	43,62%	38,59%	41,28%	41,18%	40,84%	37,74%	40,66%	40,23%	34,12%	34,06%
CDAT/ Depositos y exigibilidades	54,32%	56,38%	61,41%	58,72%	58,82%	59,16%	62,26%	59,34%	59,77%	65,88%	65,94%
Créditos con otras instituciones financieras	30,67%	24,42%	20,23%	11,66%	22,80%	18,12%	18,47%	4,03%	4,80%	0,00%	0,00%
LDR (Cartera productiva / Depositos y exigibilidades)	196,57%	177,66%	166,61%	153,08%	165,72%	157,20%	155,68%	138,24%	145,06%	132,81%	141,46%
Cartera bruta / Depositos y exigibilidades	196,57%	177,66%	166,61%	153,08%	165,72%	157,20%	155,68%	138,24%	145,06%	132,81%	141,46%
<b>INDICADORES DE CAPITAL</b>											
Patrimonio	124.451	137.473	152.831	153.367	163.716	158.869	175.800	6.217.975	6.460.486	633.288	672.826
Patrimonio Técnico	N/D	N/D	93.117	97.069	99.414	98.745	108.821	N/D	N/D	N/D	N/D
Activos Ponderados por Nivel de Riesgo	N/D	N/D	N/D	N/D	711.296	658.728	770.518	N/D	N/D	N/D	N/D
Relación de solvencia total	N/D	17,11%	16,02%	17,25%	13,98%	14,49%	14,12%	N/D	N/D	N/D	N/D
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD Y EFICIENCIA</b>											
Margen Neto de Intereses/Cartera	11,95%	12,00%	11,31%	10,69%	10,48%	10,22%	12,24%	10,15%	10,11%	11,05%	10,48%
Margen de Intermediación Neto/ Cartera	10,24%	10,17%	10,02%	7,25%	8,80%	8,66%	9,84%	9,22%	9,20%	9,84%	9,55%
Eficiencia de la cartera (Prov netas/MNI)	14,25%	15,26%	11,37%	32,12%	16,06%	15,02%	19,31%	10,43%	10,44%	13,89%	12,10%
Cost of risk	1,70%	1,83%	1,29%	3,43%	1,68%	1,51%	2,32%	1,06%	1,04%	1,53%	1,25%
Margen Financiero Neto / Activo	10,77%	10,42%	10,24%	8,11%	8,86%	9,02%	9,91%	7,84%	8,40%	9,05%	9,83%
Ovehead (Costos administrativos / Activos)	9,03%	8,47%	8,35%	7,61%	7,19%	7,28%	7,54%	6,37%	6,70%	6,77%	7,24%
Eficiencia operacional (Costos administrativos /MFN)	79,57%	77,39%	74,35%	85,69%	74,06%	74,11%	71,72%	77,80%	76,66%	70,93%	71,25%
Costo operativo	6,20%	5,75%	5,38%	4,65%	4,54%	4,41%	4,68%	4,40%	4,52%	4,43%	4,58%
ROA	2,10%	2,23%	2,20%	0,67%	1,85%	1,90%	2,51%	1,76%	1,96%	2,41%	2,74%
ROE	8,06%	8,61%	8,96%	2,64%	8,42%	8,44%	11,69%	5,15%	5,79%	7,72%	9,08%
Comisiones / Volumen de negocio	0,78%	0,73%	0,78%	0,76%	0,56%	0,60%	0,35%	0,02%	0,01%	0,21%	0,18%

<b>FINCOMERCIO</b>						
<b>Fortaleza Institucional</b>						
Item (Cifras en millones \$)	dic-17	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	ago-22
<b>Evolución de la cartera</b>						
Total cartera bruta	\$436.595	\$476.949	\$550.587	\$549.723	\$670.802	\$740.823
Cartera promedio por cliente	\$ 3,46	\$ 3,82	\$ 4,03	\$ 5,09	\$ 5,39	\$ 5,18
Préstamo promedio desembolsado	N/D	N/D	1,35	1,30	1,49	1,57
Promedio de operaciones crediticias por cliente	1,98	2,19	2,23	1,70	2,13	2,18
<b>Calidad de la cartera</b>						
Número de créditos refinanciados*	4.842	3.888	2.045	5.644	1.341	290
Indicador de calificación con castigos	10,12%	10,96%	10,94%	12,31%	12,77%	16,05%
<b>Talento humano</b>						
Número de empleados	322	320	323	329	338	396
Número de analistas de crédito	10	12	11	8	9	11
Tasa anual de rotación de personal Administrativo*	15,22%	26,88%	14,24%	12,46%	15,44%	10,50%
Tasa anual de rotación de personal Comercial	7,23%	9,59%	10,50%	9,00%	14,12%	14,12%
Personal con menos de 12 meses en la cooperativa	115	118	114	106	111	152
Personal menor de 12 meses / Numero empleados	35,71%	36,88%	35,29%	32,22%	32,84%	38,38%
<b>Asociados y capacidad patrimonial</b>						
Total asociados	179.991	190.267	213.818	207.375	211.586	223.499
Número de nuevos asociados	N/D	N/D	N/D	28.548	34.958	33.963
Número de asociados retirados	N/D	N/D	N/D	-34.991	-28.307	24.871
Promedio de antigüedad del asociado (años)	3,2	3,4	3,6	5,5	4,69	4,75
Aportes sociales	\$82.352	\$91.099	\$101.901	\$108.711	\$107.747	\$116.839
Valor nuevos aportes sociales	N/D	N/D	N/D	\$80.717	\$26.854	\$31.607
Valor retiro de aportes sociales	N/D	N/D	N/D	-\$66.823	-\$27.818	-\$22.767
Reserva de protección de aportes	\$26.082	\$28.261	\$30.837	\$33.768	\$34.590	\$37.540
Fondos de destinación específica	\$4.750	\$5.043	\$5.172	\$5.536	\$5.851	\$6.229
Indicador de solvencia	N/D	17,11%	16,02%	17,25%	13,98%	14,12%
<b>Gestión social</b>						
Total beneficiados	580.982	685.559	799.871	471.752	556.571	162.247
Presupuesto ejecutado	\$ 1.898	\$ 2.126	\$ 3.880	\$ 3.528	\$ 2.442	N/D

Una calificación de riesgo emitida por Value and Risk Rating S.A. Sociedad Calificadora de Valores es una opinión técnica y en ningún momento pretende ser una recomendación para comprar, vender o mantener una inversión determinada y/o un valor, ni implica una garantía de pago del título, sino una evaluación sobre la probabilidad de que el capital del mismo y sus rendimientos sean cancelados oportunamente. La información contenida en esta publicación ha sido obtenida de fuentes que se presumen confiables y precisas. Por ello, la Calificadora no asume responsabilidad por errores, omisiones o por resultados derivados del uso de esta información. Las hojas de vida de los miembros del Comité Técnico de Calificación se encuentran disponibles en la página web de la Calificadora [www.vriskr.com](http://www.vriskr.com)