



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FINCOMERCIO LTDA.

REVISIÓN ANUAL

Acta Comité Técnico No. 676
Fecha: 3 de noviembre de 2023

FORTALEZA INSTITUCIONAL	C- AA+ (DOBLE A MÁS)
PERSPECTIVA	ESTABLE

Fuentes:

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

Miembros Comité Técnico:

Jesús Benedicto Díaz Durán
Javier Bernardo Cadena Lozano
Nelson Hernán Ramírez Pardo

Contactos:

Andrés Eduardo Parra
andres.parra@vriskr.com

Alejandra Patiño Castro
alejandra.patino@vriskr.com

PBX: (57) 601 526 5977
Bogotá D.C. (Colombia)

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

La calificación **C-AA+ (Doble A Más)** 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.** Fincomercio es una cooperativa especializada de ahorro y crédito con una trayectoria de 66 años en el sector solidario, en el que se ha consolidado como un referente del sector, al ubicarse en la tercera posición por nivel de activos y número de asociados, entre las 172 entidades vigiladas por la SES. Su nicho de negocio se mantuvo concentrado en estudiantes, empleados, independientes, pensionados y empresas.

Su direccionamiento estratégico se centra en cinco dimensiones¹, con avances en indicadores de posicionamiento de mercado (colocaciones, captaciones, asociados) e impacto social (beneficios a su base social mediante los fondos constituidos). Si bien se evidencian retos en cuanto al grado de madurez digital, se reconocen avances en la efectividad de los modelos predictivos, gracias a desarrollos de analítica, tal como la aplicación del modelo de pérdida esperada.

¹ 1) Cultura y talento humano, 2) sostenibilidad económica social y ambiental, 3) experiencia del asociado, 4) eficiencia operativa y financiera, y 5) transformación digital.



Respecto a la gestión tecnológica, se destaca el proceso de transformación y visión digital, enfocado en la generación de eficiencias operativas. En este sentido, se pondera la implementación de una nueva versión del portal transaccional, la migración de la plataforma a la nube, en búsqueda de mayores niveles de dinamismo, al igual que la automatización e integración de procesos internos con plataformas de última generación².

De igual forma, sobresalen las acciones direccionadas al fortalecimiento de la experiencia del asociado, entre estas la búsqueda de la omnicanalidad, con la ampliación de las funcionalidades del aplicativo móvil, y la generación de productos digitales, aspectos que son importantes para lograr una mayor penetración de mercado y continuar con la generación de diferenciales. De este modo, para el cierre de 2022, alcanzó un NPS³ para asociados de 69%, cuya meta para 2023 es 75%.

Value and Risk resalta las iniciativas de la Cooperativa para mantener un amplio portafolio de productos y servicios, y beneficios sociales, apalancados en el robustecimiento de la gestión tecnológica, oferta de valor, experiencia del asociado y generación de ventajas competitivas que contribuyan a su fortaleza institucional. En este sentido, es importante que continúe con los esfuerzos para lograr un mayor grado de madurez tecnológica que contribuya a la optimización de los procesos, en función de un mejor posicionamiento en el sector.

- **Evolución de asociados y capacidad patrimonial.** Durante el último año, la Cooperativa mantuvo un comportamiento creciente en su base social, toda vez que, a julio de 2023, registró una variación interanual de +8,07% para un total de 243.599 asociados. Lo anterior, gracias a las estrategias de atracción y retención, que también han derivado en un incremento del índice de permanencia que, a julio de 2023, se ubicó en 4,87 años frente al 4,75 del año anterior.

La Calificadora pondera los mecanismos de fidelización y ampliación de su base social, que le han permitido mantener controlados los niveles de deserción (1,18% promedio durante el último año) y diversificación de aportes, ya que sus veinte principales asociados⁴ participaron con el 0,26% del total.

Esto último, producto de la política de aportes que establece que el monto máximo del aporte social de cada asociado es de un (1) SMMLV, cuyos excedentes se reclasifican como captaciones, con el objeto de incentivar la cultura de ahorro en los afiliados. En adición, se destaca el esquema de asesoría especializada, denominada anillos de retención, enfocada en identificar oportunidades y establecer estrategias para reducir la salida de sus afiliados.

Igualmente, se resaltan las acciones ejecutadas para lograr un relevo generacional e incluir población joven en la base de asociados, en pro

² Como la aplicación de analítica de datos e Inteligencia Artificial para *ChatBot*, con una duración estimada de seis meses.

³ *Net Promoter Score*. Indicador que busca medir el nivel de recomendación y satisfacción de los clientes.

⁴ Fincomercio participa con el 20,69% del capital social, a razón de la recompra de aportes.



de garantizar su sostenibilidad y permanencia en el tiempo. Así, según cifras del balance social, para 2022 el 61,81% de los nuevos asociados tenían una edad igual o inferior a 35 años.

A julio de 2023, el patrimonio sumó \$180.576 millones (+10,67%), por cuenta del incremento del capital social (+10,44%), las reservas (+8,48%) y los fondos de destinación específica (+11,46%), como los de amortización de aportes sociales⁵, revalorización de aportes, infraestructura e inversión. Rubros que contribuyen a la conservación del capital y dan cuenta de los sólidos mecanismos diseñados para robustecer su patrimonio.

Por su parte, el patrimonio técnico alcanzó \$135.819 millones (+25,14%), con APNR por \$831.926 millones (+11,11%), para un margen de solvencia de 16,33% (+1,83% p.p.), por encima del límite regulatorio (9%). Nivel que da cuenta de la solidez de la Cooperativa para asumir los riesgos de la operación y cumplir sus expectativas de crecimiento.

- **Gobierno corporativo y calidad de la administración.** La estructura de gobierno corporativo de Fincomercio se mantiene en cabeza de la Asamblea General de Delegados, encargada de aprobar las modificaciones a los estatutos, nombramientos de representantes de la Entidad y órganos de control, entre otros.

Por su parte, el Consejo de Administración funge como instancia aprobatoria de las iniciativas gestadas por la Gerencia General, quien se soporta en seis direcciones⁶ y tres subgerencias⁷. Además, cuenta con comités de apoyo, como el Comité Integral de Riesgo (CIR), el Comité Interno de Administración de Riesgo de Liquidez (CIARL) y el Comité de Auditoría, que contribuyen con la transparencia y solidez en la toma de decisiones.

Se destacan parámetros de selección establecidos para garantizar la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración, junto con políticas de participación permanente de estos en las reuniones, a fin de que todos los miembros mantengan un alto grado de conocimiento de los asuntos de la entidad. Es así como, durante el último año se incorporaron dos miembros suplentes, con amplia trayectoria y experiencia en gestión empresarial y de cartera.

A pesar de ello, se evidencian retos relacionados con el incremento de la participación efectiva de los asociados habilitados en los espacios de participación, puesto que, según los resultados registrados en el Balance Social de 2022, solo el 1,26% de los asociados participó en la Asamblea de este periodo.

Por otra parte, la Cooperativa mantiene una estructura concordante con el tamaño y complejidad del negocio, conformada por 480 trabajadores a julio de 2023. Al respecto, se resalta la reducción del índice de rotación que pasó de 6,95% en 2022 a 6,47% en 2023, a la

⁵ Destinado a la readquisición de aportes en el evento que los asociados se retiren.

⁶ 1) Riesgos, 2) Control Interno, 3) Procesos y Cumplimiento, 4) *Controllor* Financiero y Analítica, 5) Gestión Humana y Administrativa, y 6) Transformación Digital.

⁷ Comercial, Operaciones y Financiero, y de Crédito.



vez que los resultados de la primera medición del NPS para empleados, que se ubicó en 83,55%. Esto último, beneficiado por los desarrollos tecnológicos para la gestión del talento humano, como el plan de capacitaciones⁸ y la implementación de la herramienta *HR Suite*, empleada para el diseño de una matriz que relaciona el potencial de talento y el desempeño de cada colaborador.

Con respecto a su estructura organizacional, esta continúa soportada en un modelo ágil conformado por células de trabajo, la cual fue actualizada en el último año con la creación de las Oficinas de Gerencia de Proyectos (PMO) y de Transformación Digital (OTD), orientadas a robustecer la cultura y procesos de transformación digital. Así, se ha favorecido la promoción autónoma de proyectos para el desarrollo de la APP, el portal transaccional, los productos de tarjeta de crédito y libranza digital, en pro del fortalecimiento del relacionamiento de los equipos de trabajo y la potencialización del desempeño y evolución ágil de los proyectos.

- **Gestión social.** Acorde con la naturaleza de su actividad solidaria, Fincomercio ejecuta actividades encaminadas al desarrollo social y económico sostenible de los asociados y su núcleo social, al igual que aquellas destinadas a contribuir a la inclusión financiera, igualdad de género y atención de comunidades vulnerables. Aspecto que configura como unas de sus principales fortalezas.

En 2022, los auxilios entregados ascendieron a \$15.968 millones, representados en kits escolares, boletería para cine y eventos, subsidios a planes médicos, seguros exequiales, de automóvil, convenios con laboratorios clínicos y ópticos, entre otros, por medio de 46 actividades, cuyos beneficiarios totalizaron 774.893. Entre enero y julio de 2023, los beneficios otorgados totalizaron \$14.137 millones, y estima adicionar \$2.172 millones para el cierre del año.

Durante 2022, la Cooperativa destinó \$4.306 millones de los fondos de bienestar y de solidaridad, mientras que, para 2023 proyecta \$5.772 millones para su ejecución. De este modo, y acorde con la evolución de los recursos destinados a la gestión social, se evidenció una mejora en los indicadores que los relacionan en el balance social publicado por la SES para 2022.

De esta manera, el crecimiento de fondos sociales por beneficiado fue de 1.914,09%, mientras que el de la inversión en procesos de educación, formación e información alcanzó 61,76%, superior al 11,02% y 35,68% registrados respectivamente para 2021. Entre tanto, la rentabilidad social, medida como la relación entre los beneficios otorgados y aportes sociales, se situó en 81,25%.

Durante el último año, se llevaron a cabo acciones de bienestar social para asociados y funcionarios, que comprendieron eventos para pensionados, actividades recreativas, educativas y de conmemoración en fechas especiales. De igual manera, se destacan actividades de capacitación, mediante las cuales los asociados tuvieron acceso a

⁸ Comprende 45 programas de capacitación con un costo de \$79,4 millones al cierre de julio de 2023.



seminarios, talleres gerenciales, capacitaciones de emprendimiento y cursos de actualización, con una participación activa de 961 personas.

Desde el comité de educación y bienestar social, desarrolló programas de impacto como la entrega de kits escolares a población infantil vinculada a la base social, con una atención estimada de 63.000 personas. Esta labor también se llevó a cabo en zonas rurales, mediante la entrega de 1.012 kits a los hijos de afiliados a cooperativas aliadas de nueve zonas veredales.

Por otra parte, se destacan los avances en temas de inclusión de género reflejados en una mayor participación del personal femenino en la Cooperativa⁹. Asimismo, se suscribió un acuerdo con una caja de compensación familiar para el desarrollo de una agenda de inclusión, la cual derivó en la incorporación a la planta de personal de un funcionario en condición de discapacidad.

Finalmente, se encuentra en el desarrollo de un plan estratégico para el fomento del sector agrario. Al respecto, se resalta la suscripción de un acuerdo con Finagro¹⁰ y alianzas con bancos internacionales para el fortalecimiento institucional de cooperativas que trabajen con el sector agrario, además de acuerdos para el robustecimiento técnico y profesional del sector cacaotero.

- **Gestión de riesgos y mecanismos de control.** En opinión de **Value and Risk**, una de las principales fortalezas de Fincomercio consiste en el avanzado grado de implementación de los diferentes sistemas de administración de riesgo, a la vez que la incorporación de mejores prácticas y estándares de la Superintendencia Financiera de Colombia y normas internacionales.

De este modo, los sistemas de administración son objeto de permanente revisión y ajuste de las metodologías y políticas, a fin de asegurar la implementación de las mejores prácticas en su gestión. Así, es de resaltar la puesta en marcha del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) desde mediados de 2022.

En lo referente a la gestión del riesgo de liquidez, mantiene un monitoreo sobre los niveles de activos líquidos e indicadores, con el objeto de que permanezcan dentro de los niveles de apetito y tolerancia establecidos en el Marco de Apetito de Riesgo (MAR). Para el SARM¹¹, realiza un análisis mensual sobre los cupos de contraparte, medidos mediante el modelo CAMEL, monitorea los límites del VeR¹² y actualiza permanentemente los respectivos manuales, además de mantener la segregación funcional de las áreas del *front, middle y back office*.

⁹ Según cifras de Fincomercio, el 65,67% de la planta de personal está conformada por mujeres. Según el Balance Social emitido por la SES, la participación de mujeres en órganos de dirección y control es del 60%.

¹⁰ Logró la aprobación de un cupo de redescuento por \$25.000 millones para la colocación de cartera agraria.

¹¹ Sistema de Administración de Riesgo de Mercado.

¹² Valor en Riesgo.



En relación a la evolución del SARO¹³, fortaleció la cultura organizacional para la gestión del sistema y actualizó las políticas para el registro contable de eventos de riesgo. También, robusteció el PCN¹⁴ con la actualización del BIA¹⁵, a la vez que efectuó pruebas durante el segundo trimestre de 2023 para validar la efectividad del DRP¹⁶ y la disponibilidad de los puntos de red para la continuidad de la operación.

Finalmente, y conforme a la lectura de los informes de revisoría fiscal, auditoría interna y requerimientos del ente regulador, no se observaron hallazgos significativos que representen incumplimientos normativos o que afecten su estructura financiera.

- **Evolución y calidad de la cartera.** Fincomercio mantiene una oferta de productos de crédito alineados al perfil del asociado, que buscan satisfacer las necesidades de financiación para el cumplimiento de las metas proyectadas y alineadas con su ciclo de vida. Esto se complementa con el desarrollo de productos digitales y estrategias de cultura de servicio en favor de la experiencia de sus afiliados, lo que se tradujo en 133.427 operaciones de crédito a julio de 2023 y un indicador de concentración de producto por asociado de 0,55.

De igual forma, en línea con el cumplimiento de sus objetivos misionales, se evidenció una favorable evolución de los indicadores del balance social asociados con la colocación de cartera. Es así como, para 2022, el 53,57% de las operaciones de crédito realizadas se destinaron a mujeres, pero con oportunidades de mejora en relación a la financiación de operaciones con créditos productivos y con incidencia en la comunidad.

Al cierre de julio de 2023, la Cooperativa reportó cartera bruta por \$804.070 millones, con un crecimiento interanual de 12,40%, gracias a la dinámica observada en todas las modalidades, especialmente consumo (+12,06%), que se configura como la principal al abarcar el 97,03% del total. De igual forma, se resalta el aumento de comercial (+21,63%), que participó con el 2,83%. Dentro de consumo, destaca en participación la línea de pensionados (48%), ventanilla (21%) y libranza (11%).

Gracias a las políticas de diversificación y originación, Fincomercio cuenta con destacables niveles de atomización de las colocaciones, toda vez que los 20 principales deudores concentraban el 0,40% de la cartera, en tanto que los mayores reestructurados y de difícil cobro el 0,16% y 0,23%, en su orden. Por ubicación geográfica, se concentran en Bogotá con una participación superior al 50%, seguida por Medellín (35%), Cali (4%) y Barranquilla (3%).

Respecto a los indicadores de calidad, el de temporalidad se ubicó en 6,72% (+1,80 p.p.), acorde con el incremento de la morosidad observado en el sistema financiero, producto de la dinámica de la inflación y las tasas de interés. En línea con lo anterior, y

¹³ Sistema de Administración de Riesgo Operacional.

¹⁴ Plan de Continuidad del Negocio.

¹⁵ Análisis de Impacto del Negocio, por sus siglas en inglés.

¹⁶ Plan de Recuperación de Desastres.



conforme con la implementación del modelo de pérdida esperada de la SES, el índice de calificación aumentó a 14,37% (+3,16%).

Por su parte, y al considerar la dinámica en la constitución de provisiones, afectada por la capacidad de pago del asociado bajo el actual escenario económico, y en función a la aplicación del modelo de pérdida esperada, los índices de cobertura por temporalidad y calificación se situaron en 132,44% (-33,12 p.p.) y 61,95% (-10,75 p.p.), respectivamente.

En este sentido, se resaltan las acciones implementadas para la contención de la morosidad y el deterioro en la cartera, como notificaciones preventivas de mora, elaboración de diagnósticos para identificación de la situación de pago del asociado para su normalización, procesos de reestructuraciones y acuerdos de pago para mayores alturas de mora.

Estas acciones se soportan en procesos de normalización, en alianza con gestores internos y casas de cobranza, soportados en herramientas analíticas para el monitoreo de la cartera que incluyen un modelo de riesgo con niveles de alerta temprana y preventiva. De igual manera, dispone de canales de contacto que incluyen llamadas, correos, mensajes de texto, agentes virtuales, entre otros.

De este modo, durante el último año para el SARC, ajustó las políticas de originación, puntos de corte y filtros de las líneas con mayor deterioro. De igual manera, efectuó análisis sectoriales por línea de crédito, socializados con el CIR e implementó un parámetro de *score* de desempleo, con el objeto de afinar la efectividad del modelo predictivo de la capacidad de pago del deudor.

En opinión de **Value and Risk**, se configura como un reto para la Cooperativa mantener la mejora continua de los procesos de colocación, seguimiento y cobro de la cartera, con el fin de mantener niveles de riesgo concordantes con su apetito de riesgo, en pro de las metas definidas para su perfil financiero y de rentabilidad. De igual forma, hará seguimiento a las estrategias diseñadas que le permitan conservar adecuados resultados en el balance social en relación a la originación de créditos, en especial sobre la financiación de proyectos productivos, con impacto para la comunidad, entre otros.

- **Estructura de fondeo.** Fincomercio, en el marco de su misión social, ha propendido por conservar una estructura de fondeo enfocada en las necesidades de sus asociados, a través de un portafolio de alternativas de inversión con líneas diversas de ahorro programado, programas de inclusión financiera para población infantil y la existencia de políticas para incentivar el ahorro a partir del pago de los aportes. Esto ha favorecido la diversificación de sus fuentes de fondeo, así como un mayor grado de profundización con sus clientes.

Entre julio de 2022 y 2023, el pasivo creció 10,67% y totalizó \$688.449 millones, impulsado principalmente por el comportamiento de los depósitos y exigibilidades (+21,26%), que representaron el 82,90% del total. De las captaciones, las más representativas son los



CDAT (57,5%), que aumentaron 25,80% en el último año, acorde con el mayor apetito del mercado por depósitos a plazo, seguido por las cuentas de ahorro (25,4%), que se contrajeron 0,72%.

Se destacan los niveles de atomización de las modalidades de ahorro, toda vez que los 20 principales asociados con CDATs agruparon el 15% del total de esta modalidad, mientras que, para cuentas de ahorro, la concentración se situó en 1,32%.

Value and Risk resalta la capacidad de Fincomercio para el cumplimiento de sus obligaciones de corto plazo, gracias a un SARL objeto de mejora continua, que comprende la estructuración de modelos de *back* y *stress testing* para el cálculo del IRL y las brechas de liquidez, modelos internos y la construcción del modelo de tasa estructural, con el fin de establecer los flujos de liquidez necesarios para la atención de sus requerimientos operacionales.

A julio de 2023, el IRL para la banda de 30 días se ubicó en 1,29 veces (x), con activos líquidos por \$73.239 millones, niveles superiores al mínimo normativo y al apetito interno establecido. Sumado a esto, se destacan las iniciativas estratégicas para el fomento del ahorro en su base social, mediante el uso de herramientas tecnológicas para la apertura de CDATs digitales, lo que le ha permitido captar aproximadamente \$50.000 millones y registrar un CPC¹⁷ para esta modalidad de ahorro en 1,99x.

- **Rentabilidad y eficiencia.** Al cierre de 2022, los ingresos por intereses de cartera se incrementaron 43,52%, en tanto que el gasto por el mismo concepto creció 123,22%, producto del incremento generalizado en el sector de las tasas de interés de los depósitos y exigibilidades, con lo cual el margen neto de intereses¹⁸ se ubicó en 11% (+0,52 p.p.).

Por su parte, el gasto neto de provisiones aumentó 90,21%, producto de la aplicación del modelo de pérdida esperada y el deterioro de la cartera, para generar un margen de intermediación neto¹⁹ de 8,30% (-0,49 p.p.). Entre tanto, los gastos administrativos (excluidas las depreciaciones) aumentaron 18,42%, con un indicador de eficiencia operacional²⁰ de 77,20% (+3,14 p.p.).

	FINCOMERCIO <small>Cooperativa de Ahorro y Crédito</small>						SECTOR		PARES	
	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22	jul-22	jul-23	dic-22	jul-23	dic-22	jul-23
ROE	8,96%	2,64%	8,42%	8,51%	11,94%	2,30%	4,61%	2,99%	6,90%	3,08%
ROA	2,20%	0,67%	1,85%	1,77%	2,56%	0,48%	1,59%	1,01%	2,11%	0,88%
Margen neto de intereses	11,31%	10,69%	10,48%	11,00%	12,84%	10,30%	9,38%	9,01%	10,15%	9,22%
Margen de intermediación neto	10,02%	7,29%	8,80%	8,30%	10,36%	7,16%	8,37%	7,62%	9,12%	6,45%
Eficiencia de la Cartera	11,37%	31,73%	16,06%	24,50%	18,97%	30,04%	12,40%	16,46%	13,60%	32,87%
Margen financiero neto	10,24%	8,15%	8,86%	8,77%	10,18%	8,13%	8,00%	7,71%	9,47%	7,98%
Eficiencia operacional	74,35%	85,29%	74,06%	77,20%	71,82%	89,01%	82,84%	86,78%	76,97%	87,20%
Indicador Overhead	8,35%	7,65%	7,19%	7,24%	7,75%	7,80%	6,91%	7,03%	7,54%	7,57%

Fuente: Superintendencia de Economía Solidaria.

Cálculos: Value and Risk Rating S.A.

¹⁷ Concentración de Producto por Cliente.

¹⁸ Margen neto de intereses / Cartera bruta.

¹⁹ Margen de intermediación neto / cartera bruta.

²⁰ Costos administrativos/Activos. Los costos administrativos incluyen gastos de administración, empleados y otros.



Pese a lo anterior, gracias a la mejora de los ingresos por operaciones financieras (+242,36%), el excedente neto ascendió a \$15.194 millones, 10,19% más que el registrado al cierre de 2021, con su efecto sobre los indicadores de rentabilidad, ROA y ROE, que se situaron en 1,77% y 8,51%, en su orden.

Para el cierre de julio de 2023, la Cooperativa registró ingresos por intereses de cartera de \$89.928 millones (+31,44%), gracias a la dinámica de la cartera, así como a las condiciones de mercado en términos del comportamiento de las tasas de interés.

Por otra parte, los intereses por depósitos y exigibilidades sumaron \$42.590 millones (+163,39%), al considerar un mayor ritmo de reprecio de los pasivos. Esto derivó en un margen neto de intereses del 10,30% (-2,54 p.p.), el cual supera lo observado en el sector (9,01%) y pares²¹ (9,22%). Ahora bien, al considerar el incremento de las provisiones constituidas tras la aplicación del modelo de pérdida esperada (+43,46%), el margen de intermediación neto disminuyó 3,19 p.p. hasta 7,16%, levemente inferior al del sector (7,62%), pero superior al de su grupo par (6,45%).

Al considerar la dinámica estable de los gastos administrativos (+0,66), pero con aumento de los conceptos de empleados (+22,58%) y otros (+15,95%), se presentó un indicador de eficiencia operativa de 89,01% (+17,19 p.p.), por encima de sector y pares. El *overhead*²² se ubicó en 7,80% (+0,05 p.p.), superior al de su grupo comparable. Así, la utilidad neta totalizó \$2.412 millones (-79,61%), para indicadores ROA y ROE de 0,48% (-2,08 p.p.) y 2,30% (-9,64 p.p.), respectivamente.

Value and Risk reconoce el escenario retador por el que atraviesan las entidades financieras en términos del comportamiento de la inflación y las tasas de interés, razón por la cual pondera los esfuerzos de la Cooperativa para mantener niveles de rentabilidad consistentes con la coyuntura sin dejar de lado su misión social. De este modo, es de anotar que, los requerimientos de inversión social con cargo al estado de resultado fueron de \$824 millones para 2022 y tiene proyectado que alcancen \$891 millones para 2023.

El énfasis en el grado de profundización con el asociado será fundamental para el logro de sus objetivos de rentabilidad. Por esto, será importante que se concreten las acciones definidas para el enriquecimiento de la experiencia del asociado y su oferta de valor, con miras a mayores ingresos que favorezcan la optimización de su estructura financiera.

- **Contingencias.** De acuerdo con la información suministrada, actualmente no cursan procesos en contra de Fincomercio, por lo que no presentan exposición al riesgo legal por este concepto.

²¹ Cooperativa de Ahorro y Crédito para el Desarrollo Solidario de Colombia – Coomuldesa, y Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Ltda. – Comultrasan.

²² Costos administrativos / Margen financiero neto.



PERFIL DE LA COOPERATIVA

Fincomercio fue fundada en 1957, a partir de la creación del Fondo de Empleados del Banco de Comercio. En 1992 se convirtió en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Fincomercio, y en 2002 obtuvo la autorización de la SES para el desarrollo de la actividad financiera.

Su objeto social comprende el desarrollo de actividades de crédito, captación, celebración de convenios, entre otros.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Asamblea General de Delegados es el órgano máximo de dirección, el cual soporta sus decisiones de gestión en el Consejo de Administración y la Gerencia General, entes responsables del cumplimiento de los objetivos de gestión social y estratégica.

A julio de 2023, la Cooperativa contaba con 480 funcionarios, con una participación de personal femenino del 65,67%, mientras que su índice de rotación alcanzó 6,47% (2022: 6,95%), sumado a un NPS interno de 83,55%. En adición, se destaca la tasa de antigüedad de la alta gerencia (5 años en promedio).

Sobresalen los mecanismos diseñados para garantizar el bienestar de su personal, entre los que se encuentran actividades recreativas, de formación, innovación e incentivos, que benefician la estabilidad y productividad.

GESTIÓN DE SERVICIO

La sede principal de Fincomercio se encuentra en Bogotá y cuenta con 22 oficinas a nivel nacional, que se complementan con diversos canales de atención, entre ellos: asesores comerciales, *contact center*, oficina virtual y ChatBot (*Whatsapp*).

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, a la vez que consultar el monto de beneficios sociales obtenidos. Cabe mencionar que, se encuentra en pruebas iniciales el proyecto de colocación de libranza digital, cuya salida a producción se estima para el primer semestre de 2024.

Para 2022, el reporte de balance social de la SES arrojó un índice de satisfacción del asociado del 87%. Igualmente, se observa una dinámica positiva en la diversidad por edad, toda vez que, de los nuevos asociados el 61,81% tenían una edad inferior a 35 años, en tanto que el 69,70% que participó en la asamblea del periodo evaluado, tenía una antigüedad inferior al promedio.

EVOLUCIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO Y EXTERNO

La gestión de Control Interno se cimenta en la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y la Junta de Vigilancia, órganos encargados del seguimiento, control e identificación de acciones de mejora en los procesos interno de la Cooperativa.

En 2022, las actividades de auditoría incluyeron la evaluación de los sistemas de riesgos tras la incorporación al SIAR, con recomendaciones para mejorar el PCN, optimizar el proceso de reporte para algunos sistemas de administración de riesgos, ajustes a matrices de riesgo, entre otros. Planes de mejora que se encuentran en procesos de aplicación, dentro de los tiempos establecidos para ello.

GESTIÓN DE RIESGOS

Riesgo de crédito. Fincomercio cuenta con políticas, procesos, matrices de apoyo y modelos para la adecuada gestión del riesgo de crédito. Para su monitoreo se apoya en el CIR, y los Comités de Evaluación de Cartera y de Crédito.

La gestión comprende el cálculo de indicadores y modelos, la definición de criterios para la evaluación del riesgo, límites de exposición y bases de datos. Entre los que se consideran cosechas, matrices de transición, cálculo de cartera productiva, segmentación de asociados y garantías

Durante el último año, incorporó el sistema al SIAR, dio apertura de productos en la plataforma digital, mantuvo el seguimiento en la aplicación del modelo de pérdida esperada, entre otros.

Riesgo de mercado. El sistema de administración fue implementado a finales de 2021, con una actualización del manual en 2022, de acuerdo con lineamientos de la SES.

El manual cuenta con metodologías para evaluar los límites de contraparte de las inversiones y



calcular el VeR, además de parámetros para el monitoreo de cupos de endeudamiento con entidades vigiladas por la SFC.

Con la incorporación de este sistema al SIAR, se estableció el MAR, con la definición de límites de apetito y tolerancia para el VeR. Es de aclarar, que la Cooperativa no presenta una exposición significativa a este riesgo, al considerar que el portafolio de inversiones, compuesto por títulos que conforman el fondo de liquidez, se caracteriza por mantener inversiones de corto plazo, con las más altas calificaciones y clasificado al vencimiento.

Riesgo de liquidez. Bajo el marco del SIAR, la Cooperativa cuenta con políticas para el monitoreo y control de los niveles de liquidez, a través del cálculo del IRL bajo la normativa SES y el modelo interno. Además, cuenta con un plan de contingencia de liquidez, basado en seis pilares, y realiza análisis de escenarios y cálculo del colchón de Activos Líquidos Netos, para determinar flujos mínimos de operación.

Los resultados de estos análisis son presentados mensualmente al Consejo de Administración, junto con un tablero de control de indicadores remitido a la alta gerencia.

Riesgo operativo. Fincomercio tiene estructurado un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) desde 2013, y en 2022 se incorporó al SIAR. Dicho sistema comprende la construcción de matrices de riesgo y el mapa de calor para el perfil de riesgo residual que se encuentra alineado con los límites de apetito y tolerancia establecidos.

El PCN contempla planes de contingencia, en función a la definición de escenarios y procesos críticos contemplados en su BIA. Durante 2022, actualizó el DRP, con pruebas a diferentes procesos, con resultados satisfactorios.

Riesgo de lavado de activos (LA) y financiación del terrorismo (FT). La Cooperativa cuenta con el respectivo manual, el cual contiene políticas, metodologías para la gestión del riesgo LA/FT en las diferentes etapas. También, contempla funciones y responsabilidades, la implementación de la debida diligencia, divulgación de reportes al Consejo de Administración, el CIR y la UIAF²³,

junto con un plan de capacitación permanente al personal en áreas críticas.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Para 2023, el presupuesto para gestión tecnológica asciende a \$10.069 millones, de los cuales, a julio, ha ejecutado el 56,48% principalmente en actividades de mantenimiento de *software*, adquisición de *hardware*, y *hosting* de aplicaciones en la nube.

Su infraestructura tecnológica comprende diversos sistemas de información integrados a su *core*, además de una arquitectura para el centro de analítica y el portal transaccional.

FORTALEZAS Y RETOS

Fortalezas

- Amplia trayectoria y reconocimiento en el sector.
- Referente en el sector para la implementación y administración de sistemas de gestión de riesgo.
- Posición patrimonial y de solvencia sólidas, para apalancar las iniciativas de crecimiento.
- Aplicación de estándares de la SFC, en particular para el modelo de referencia de cartera.
- Direccionamiento estratégico definido, con metas, responsables y plazos establecidos.
- Componentes adecuados para medición de impacto social.
- Disposición de fondos pasivos y patrimoniales para programas de fomento social, bienestar y educación.
- Portafolio de productos y servicios alineado a las metas y necesidades del asociado.
- Políticas de desarrollo del talento humano con enfoque en equidad e inclusión.
- Procesos de transformación digital, para favorecer la transaccionalidad y la creación de nuevos productos.
- Base social amplia y en constante crecimiento.
- Grado avanzado de cumplimiento normativo, alineado con buenas prácticas empresariales.
- Destacables políticas de responsabilidad social, ambiental y de gobierno corporativo.

Retos

²³ Unidad de Información y Análisis Financiero.



- Mantener el fortalecimiento de la oferta de valor, a partir de la creación de nuevos productos de ahorro y crédito, y mecanismos de retorno solidario.
- Propender por la expansión diversificada en su operación, para reducir la concentración en Bogotá.
- Incrementar las inversiones en tecnología para fomentar el uso de canales digitales.
- Desarrollar estrategias para retención de talento humano, especialmente para responsables de procesos críticos.
- Concentrar esfuerzos para mejorar el desempeño en programas de apoyo a la comunidad y el medio ambiente, expresado en los indicadores del balance social.
- Recuperar los niveles de eficiencia operativa y rentabilidad, en contraste con su grupo de referencia.
- Mantener los esfuerzos para la reducción en los casos de deserción de asociados.
- Contener el comportamiento creciente en los indicadores de riesgo de la cartera.

En adición, **Value and Risk** monitoreará, entre otros, los siguientes aspectos, los cuales podrían tener un impacto positivo o negativo sobre la calificación asignada:

- Niveles de morosidad y riesgo de la cartera de créditos.
- Niveles de ejecución en programas sociales.
- Grado de ejecución presupuestal para los proyectos de infraestructura tecnológica.
- Avance y desempeño de las iniciativas alrededor de la línea de crédito para fomento agrario.
- Evolución del grado de profundización con el asociado.
- Desempeño de los indicadores del balance social relacionados con la participación activa de los asociados y la destinación de créditos.

FINCOMERCIO									
Estados Financieros									
	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22	jul-22	jul-23	Sector jul-23	Pares SES jul-23
BALANCE (cifras en \$ millones)									
ACTIVOS	531.750	622.929	608.065	744.223	858.902	795.973	869.025	19.877.951	2.440.053
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	5.109	13.972	16.781	29.875	33.886	41.497	32.547	1.957.530	393.267
PORTAFOLIO	27.814	33.551	35.074	44.370	35.894	39.325	40.692	783.893	47.919
INVERSIONES EN SUBSIDIARIAS, ASOCIADAS Y NEG. CONJUNTOS, NETO	0	0	0	0	0	0	0	143.112	2.538
CARTERA DE CRÉDITOS Y LEASING A COSTO AMORTIZADO	447.420	516.306	501.620	617.555	731.655	657.110	732.508	15.504.815	1.737.420
COMERCIAL	1.726	21.206	20.995	19.518	22.535	18.740	22.794	1.946.017	385.176
CONSUMO	475.153	528.776	527.974	650.780	773.772	696.250	780.225	12.703.798	1.232.863
VIVIENDA	0	0	0	0	154	0	334	820.923	2.519
MICROCRÉDITO	70	605	754	504	538	393	717	1.149.101	391.823
DETERIOROS	-29.529	-34.281	-48.103	-53.247	-65.345	-58.273	-71.562	-1.115.024	-274.961
OTROS ACTIVOS	51.408	59.100	54.590	52.423	51.165	58.042	63.279	1.488.601	258.909
PASIVOS Y PATRIMONIO	531.750	622.929	608.065	744.223	858.902	795.973	869.025	19.877.951	2.440.053
PASIVOS	394.277	470.099	454.698	580.508	680.375	622.050	688.449	13.150.039	1.739.830
DEPÓSITOS Y EXIGIBILIDADES	268.462	330.473	359.106	404.770	480.903	470.690	570.740	11.656.476	1.579.005
CUENTAS DE AHORRO	117.101	127.532	148.229	166.677	181.377	176.276	175.001	4.063.357	454.301
CDAT	151.361	202.941	210.877	238.093	299.527	294.414	395.739	7.593.119	1.124.704
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OBLIGACIONES FINANCIERAS	96.271	95.094	53.032	132.337	154.023	103.715	86.225	683.037	85.427
BENEFICIO A EMPLEADOS	1.278	1.457	1.457	1.724	2.002	1.709	2.076	66.050	8.317
CUENTAS POR PAGAR Y OTROS PASIVOS	28.265	43.075	41.103	41.677	43.448	45.936	29.408	744.476	67.081
PATRIMONIO	137.473	152.831	153.367	163.716	178.527	173.923	180.576	6.727.912	700.223
CAPITAL SOCIAL	91.099	101.901	108.711	107.747	117.824	116.587	128.758	4.265.500	230.643
RESERVAS	28.261	30.837	33.768	34.590	37.540	37.540	40.724	1.749.503	363.659
FONDOS DE DESTINACIÓN ESPECIFICA	5.043	5.172	5.536	5.851	6.229	6.229	6.943	233.453	36.420
SUPERAVIT	0	0	0	0	0	0	0	3.187	0
RESULTADOS ACUMULADOS POR ADOPCIÓN POR PRIMERA VEZ	798	798	798	798	798	798	798	233.139	7.816
OTRO RESULTADO INTEGRAL	435	435	504	941	941	941	941	136.625	49.180
RESULTADOS DEL EJERCICIO	11.837	13.688	4.050	13.789	15.194	11.827	2.412	116.709	12.504
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS (cifras en \$ millones)									
INGRESOS POR CRÉDITOS	75.697	85.332	79.490	86.879	124.692	68.416	89.928	1.482.403	192.431
GASTOS POR DEPÓSITOS Y OBLIG. FINANCIERAS	-18.454	-23.065	-20.750	-16.588	-37.028	-16.170	-42.590	-624.707	-86.229
MARGEN NETO DE INTERESES	57.243	62.267	58.739	70.291	87.664	52.246	47.338	857.697	106.202
DETERIORO DE CRÉDITOS NETO DE RECUPERACIONES	-8.733	-7.081	-18.639	-11.290	-21.475	-9.912	-14.221	-141.188	-34.905
RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CASTIGADOS	0	0	0	0	0	0	0	10.585	3.423
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN NETO	48.510	55.187	40.100	59.001	66.190	42.334	33.118	727.093	74.720
NETO, CONTRATOS CON CLIENTES POR COMISIONES	5.440	6.844	6.892	5.987	5.508	2.497	3.084	727	4.218
NETO, INSTRUMENTOS FINANCIEROS NEGOCIABLES	49	60	467	31	388	154	708	12.928	997
NETO, FINANCIEROS OPERACIONES DEL MERCADO MONETARIO Y OTROS	1.419	1.654	2.077	954	3.267	1.306	3.636	114.875	28.406
MARGEN FINANCIERO SIN INV. PATRIMONIALES	55.419	63.744	49.540	65.973	75.353	46.291	40.546	876.394	110.718
DIVIDENDOS Y PARTICIPACIONES	7	24	0	0	14	14	18	4.066	995
MARGEN FINANCIERO NETO	55.426	63.768	49.540	65.973	75.367	46.305	40.564	880.620	111.713
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	-25.540	-28.570	-24.829	-29.019	-36.184	-20.963	-21.102	-364.661	-39.504
EMPLEADOS	-15.878	-16.924	-15.838	-18.341	-20.158	-11.310	-13.864	-372.217	-56.259
DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIORO DE ACTIVOS	-2.158	-4.611	-4.271	-4.648	-3.970	-2.158	-2.810	-39.111	-8.683
OTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS	-1.475	-1.919	-1.585	-1.500	-1.843	-983	-1.140	-27.343	-1.652
INGRESOS POR ARRENDAMIENTOS Y DIVERSOS	1.356	1.964	1.039	1.328	1.899	892	744	22.948	987
MARGEN OPERACIONAL	11.732	13.706	4.056	13.793	15.111	11.783	2.393	100.236	6.602
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	11.837	13.688	4.050	13.789	15.194	11.827	2.412	116.718	12.504
RESULTADO NETO	11.837	13.688	4.050	13.789	15.194	11.827	2.412	116.709	12.504

Fincomercio Vs. Sector y Pares											
	FINCOMERCIO						SECTOR		PARES SES		
	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22	jul-22	jul-23	dic-22	jul-23	dic-22	jul-23
COMPOSICIÓN DE LA CARTERA											
Cartera bruta	476.949	550.587	549.723	670.802	796.999	715.383	804.070	16.333.248	16.619.840	1.988.570	2.012.381
% Cartera Comercial / Total cartera	0,36%	3,85%	3,82%	2,91%	2,83%	2,62%	2,83%	11,64%	11,71%	18,87%	19,14%
% Cartera Consumo / Total cartera	99,62%	96,04%	96,04%	97,02%	97,09%	97,33%	97,03%	75,32%	76,44%	57,72%	61,26%
% Cartera Microcrédito / Total cartera	0,01%	0,11%	0,14%	0,08%	0,07%	0,06%	0,09%	8,21%	6,91%	23,26%	19,47%
CALIDAD DEL ACTIVO											
TOTAL CARTERA											
Calidad por Temporalidad (Total)	4,54%	4,63%	5,42%	4,92%	4,98%	4,92%	6,72%	N/D	N/D	N/D	N/D
Calidad por Calificación (Total)	5,66%	5,88%	6,87%	7,56%	11,67%	11,20%	14,37%	6,99%	8,54%	11,01%	12,84%
Cobertura por Temporalidad (Total)	136,37%	134,48%	161,45%	161,34%	164,63%	165,56%	132,44%	N/D	N/D	N/D	N/D
Cobertura por Calificación (Total)	109,38%	105,93%	127,29%	105,05%	70,23%	72,70%	61,95%	88,32%	78,59%	111,86%	106,43%
Cartera C, D y E / Cartera Bruta	4,49%	4,34%	5,60%	5,12%	8,66%	8,35%	11,19%	4,85%	5,95%	7,87%	9,80%
Cobertura C, D y E	69,95%	74,14%	78,80%	69,56%	50,88%	56,39%	52,46%	55,76%	56,03%	60,89%	63,70%
Calidad por Calificación (Con Castigos)	10,96%	10,94%	12,31%	12,77%	16,67%	16,20%	19,78%	10,40%	11,94%	17,44%	19,17%
Cubrimiento (Con Castigos)	104,57%	103,02%	114,35%	102,82%	80,32%	82,18%	74,11%	92,44%	85,27%	106,95%	103,99%
CARTERA DE CONSUMO											
Calidad por Calificación (Consumo)	5,68%	5,96%	6,81%	7,34%	11,74%	11,21%	14,53%	7,08%	8,57%	12,15%	13,63%
Cartera Consumo C, D, y E / Cartera Bruta	4,50%	4,45%	5,60%	5,11%	8,75%	8,36%	11,28%	4,89%	6,02%	8,18%	10,01%
Cobertura por Calificación (Consumo)	56,90%	57,62%	67,05%	51,59%	44,50%	48,64%	45,51%	41,77%	42,04%	42,16%	48,81%
FONDEO Y LIQUIDEZ											
Depositos y exigibilidades / Pasivo	50,49%	53,05%	59,06%	54,39%	55,99%	59,13%	65,68%	56,54%	58,64%	62,47%	64,71%
Cuentas de ahorro / Depositos y exigibilidades	43,62%	38,59%	41,28%	41,18%	37,72%	37,45%	30,66%	38,61%	34,86%	31,30%	28,77%
CDAT/ Depositos y exigibilidades	56,38%	61,41%	58,72%	58,82%	62,28%	62,55%	69,34%	61,39%	65,14%	68,70%	71,23%
Créditos con otras instituciones financieras	24,42%	20,23%	11,66%	22,80%	22,64%	16,67%	12,52%	5,82%	3,71%	0,00%	0,00%
LDR (Cartera productiva / Depositos y exigibilidades)	177,66%	166,61%	153,08%	165,72%	165,73%	151,99%	140,88%	150,98%	142,58%	139,74%	127,45%
Cartera bruta / Depositos y exigibilidades	177,66%	166,61%	153,08%	165,72%	165,73%	151,99%	140,88%	150,98%	142,58%	139,74%	127,45%
INDICADORES DE CAPITAL											
Patrimonio	137.473	152.831	153.367	163.716	178.527	173.923	180.576	6.604.835	6.727.912	696.279	700.223
Patrimonio Técnico	N/D	N/D	97.069	99.414	108.646	108.537	135.819	N/D	N/D	N/D	N/D
Activos Ponderados por Nivel de Riesgo	N/D	N/D	N/D	N/D	821.521	748.744	831.926	N/D	N/D	N/D	N/D
Relación de solvencia total	N/D	17,11%	17,25%	13,98%	13,23%	14,50%	16,33%	N/D	N/D	N/D	N/D
INDICADORES DE RENTABILIDAD Y EFICIENCIA											
Margen Neto de Intereses/Cartera	12,00%	11,31%	10,69%	10,48%	11,00%	12,84%	10,30%	9,38%	9,01%	10,15%	9,22%
Margen de Intermediación Neto/ Cartera	10,17%	10,02%	7,29%	8,80%	8,30%	10,36%	7,16%	8,37%	7,62%	9,12%	6,45%
Eficiencia de la cartera (Prov netas/MNI)	15,26%	11,37%	31,73%	16,06%	24,50%	18,97%	30,04%	12,40%	16,46%	13,60%	32,87%
Cost of risk	1,83%	1,29%	3,39%	1,68%	2,69%	2,38%	3,03%	1,16%	1,46%	1,38%	2,97%
Margen Financiero Neto / Activo	10,42%	10,24%	8,15%	8,86%	8,77%	10,18%	8,13%	8,00%	7,71%	9,47%	7,98%
Ovehead (Costos administrativos / Activos)	8,47%	8,35%	7,65%	7,19%	7,24%	7,75%	7,80%	6,91%	7,03%	7,54%	7,57%
Eficiencia operacional (Costos administrativos /MFN)	77,39%	74,35%	85,29%	74,06%	77,20%	71,82%	89,01%	82,84%	86,78%	76,97%	87,20%
Costo operativo	5,75%	5,38%	4,65%	4,54%	4,55%	4,85%	4,54%	4,67%	4,68%	4,87%	4,69%
ROA	2,23%	2,20%	0,67%	1,85%	1,77%	2,56%	0,48%	1,59%	1,01%	2,11%	0,88%
ROE	8,61%	8,96%	2,64%	8,42%	8,51%	11,94%	2,30%	4,61%	2,99%	6,90%	3,08%
Comisiones / Volumen de negocio	0,73%	0,78%	0,76%	0,56%	0,43%	0,36%	0,38%	0,02%	0,00%	0,19%	0,20%

FINCOMERCIO						
Fortaleza Institucional						
Item (Cifras en millones \$)	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22	jul-23
Evolución de la cartera						
Total cartera bruta	\$476.949	\$550.587	\$549.723	\$670.802	\$796.999	\$804.070
Cartera promedio por cliente	\$ 3,82	\$ 4,03	\$ 5,09	\$ 5,39	\$ 5,36	\$ 4,95
Préstamo promedio desembolsado	N/D	\$ 1,35	\$ 1,30	\$ 1,49	\$ 6,47	\$ 6,08
Promedio de operaciones crediticas por cliente	2,19	2,23	1,70	2,13	36	31
Calidad de la cartera						
Número de creditos refinanciados*	3.888	2.045	5.644	1.341	695	1.041
Indicador de calificación con castigos	10,96%	10,94%	12,31%	12,77%	16,67%	19,78%
Talento humano						
Número de empleados	320	323	329	338	402	435
Número de analistas de credito	12	11	8	9	7	5
Tasa anual de rotación de personal Administrativo*	26,88%	14,24%	12,46%	15,44%	5,18%	0,48%
Tasa anual de rotación de personal Comercial	9,59%	10,50%	9,00%	14,12%	8,90%	5,92%
Personal con menos de 12 meses en la cooperativa	118	114	106	111	151	68
Personal menor de 12 meses / Numero empleados	36,88%	35,29%	32,22%	32,84%	37,56%	15,63%
Asociados y capacidad patrimonial						
Total asociados	190.267	213.818	207.375	211.586	229.580	241.236
Número de nuevos asociados	N/D	N/D	28.548	34.958	49.083	31.160
Número de asociados retirados	N/D	N/D	N/D	-34.991	-31.089	-19.504
Promedio de antigüedad del asociado (años)	3,4	3,6	5,5	4,7	3,0	3,0
Aportes sociales	\$91.099	\$101.901	\$108.711	\$107.747	\$117.824	\$128.758
Reserva de protección de aportes	\$28.261	\$30.837	\$33.768	\$34.590	\$37.540	\$40.724
Fondos de destinación específica	\$5.043	\$5.172	\$5.536	\$5.851	\$6.229	\$6.943
Indicador de solvencia	N/D	17,11%	17,25%	13,98%	13,23%	16,33%
Gestión social						
Total beneficiados	685.559	799.871	471.752	556.571	774.893	490.012

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