



# INFORME DE GESTIÓN 2011

# Informe de Gestión 2011

## Contenido

### Presentación

#### Presidente Junta Directiva y Presidente Bancoomeva

**1. Entorno económico.**

*En Bancoomeva analizamos el pasado para proyectar nuestro futuro.*

**2. Perspectiva asociados.**

*Más servicios, productos y alternativas financieras que nos facilitan la vida.*

**3. Perspectiva financiera.**

*En Bancoomeva administramos con valor social y eficiencia para alcanzar la excelencia en los resultados.*

**4. Perspectiva aprendizaje.**

*En Bancoomeva el valor de nuestro cliente interno nos consolida cada vez como un gran lugar para trabajar.*

**5. Perspectiva procesos.**

*En Bancoomeva trabajamos continuamente para hacer las cosas bien y lograr que sean cada vez mejor.*

**6. Enfoque y sistema de Responsabilidad Social Empresarial.**

*Resultados empresariales con valor compartido para nuestros grupos de interés.*

**7. Ética empresarial y gobierno corporativo.**

*La mejor estrategia empresarial fortalecida con ética y buenas prácticas corporativas*

**8. Cumplimiento de disposiciones legales.**

**8.1** *Protección al consumidor financiero.*

**8.2** *Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.*

**8.3** *Cumplimiento del Artículo 57 del Decreto 2649 de 1993.*

**8.4** *Informe especial de que trata el Artículo 29 de la Ley 222/95.*

**8.5** *Informe especial de que trata el Artículo 446 numeral 3° del Código de Comercio.*

**8.6** *Procesos judiciales en contra.*

**8.7** *Cumplimiento Artículo 1 numeral 1 de la Ley 603 de 2000, modificadorio del Art. 47 de la Ley 222 de 1995.*

**9. Evaluación del sistema de revelación y control.**

**10. Grandes propósitos para el 2011.**

## Informe de Gestión 2011

### Señores Accionistas:

El presente informe da cuenta de la gestión y de los resultados alcanzados por Bancoomeva en 2011. Incluye aspectos sociales, financieros, administrativos, de aprendizaje, de procesos, de responsabilidad social, entre otros, los cuales reflejan la transparencia y alineación entre los objetivos económicos y la razón de ser del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva: facilitarnos la vida. Bancoomeva ha sido creado con la visión de contribuir al desarrollo de la comunidad Coomeva y del mercado objetivo, brindando soluciones financieras y actuando mediante principios éticos y de responsabilidad social, promoviendo como parte de su oferta de valor, ser el banco de la comunidad para la comunidad.

Expresamos agradecimiento a todos nuestros colaboradores por su gestión y su permanente compromiso, sin los cuales no hubiera sido posible alcanzar los resultados que hoy estamos presentando.



**ALFREDO ARANA VELASCO**  
Presidente de Junta Directiva  
Bancoomeva



**JOSE MIGUEL TERREROS OSPINA**  
Presidente de Bancoomeva

Santiago de Cali, marzo de 2012

## I. ENTORNO ECONÓMICO

En Bancoomeva analizamos el pasado para proyectar nuestro futuro.

La puesta en operación de Bancoomeva en Colombia se dio en un año caracterizado por procesos de consolidación y expansión económica en el país. Importantes variables financieras tuvieron un buen desempeño y se generaron condiciones apropiadas que contribuyeron al crecimiento del Banco. Para 2012 se vislumbra crecimiento económico mundial y nacional, al tiempo que se anticipa para el sector financiero una competencia fuerte por los recursos del público.

### Así fue el 2011

Durante el 2011 Colombia atravesó un proceso de consolidación económica. En el tercer trimestre del año registró un crecimiento del 7,7% frente al mismo período del 2010 y un aumento del 1,7% frente al trimestre inmediatamente anterior. Este crecimiento estuvo jalonado principalmente por la expansión de los sectores de explotación de minas y canteras y construcción, los cuales presentaron aumentos superiores al 18% interanual. Se estima que el 2011 cerró con un crecimiento del PIB del 5,5%. Durante este año el Banco de la República incrementó su tasa de intervención en 175 puntos básicos, cerrando en 4,75%. El dólar que arrancó en \$1913,98 cerró el año en \$1942,70. A pesar del efecto de la ola invernal, la inflación cerró en el 2011 en 3,73%.

El 2011 fue un año de liquidez en el mercado, lo cual permitió apalancar el buen desempeño de algunas variables financieras. Se destacan en particular la expansión del crédito y de las captaciones en el sistema financiero. En el caso del crédito, la cartera de los establecimientos bancarios creció a una tasa del 21% anual a noviembre de 2011. En ese mismo mes las captaciones crecieron un 17%. El crecimiento de la cartera del sistema financiero fue impulsado por un aumento del 7,3% en el consumo de los hogares, cifra que no se registraba en Colombia desde el 2006.

Es destacable la reducción de la tasa de desempleo que en noviembre alcanzó una cifra récord en los últimos diez años del 9,2%, evidenciando el logro de la meta del Gobierno de reducir el indicador a cifras de un solo dígito.

### Perspectivas para el 2012

Para el 2012 se proyecta un crecimiento económico mundial de 2,5%, impulsado fundamentalmente por las economías emergentes, con un crecimiento promedio de 5,4%. En los países de ingresos altos se espera un crecimiento del 1,4% incluyendo una recesión en los países de la zona euro que se estima decrecerán -0,3%. China viene presentando un crecimiento cada vez más débil, con desaceleraciones importantes en el ritmo de sus importaciones y exportaciones. Sin embargo, el mercado mantiene cierto optimismo sobre la capacidad de las autoridades chinas de manejar políticas contracíclicas y pronostica un crecimiento entre el 7,9% y 8,7% para el 2012.

En Europa la situación económica ha evolucionado favorablemente y se ha dado un trabajo intenso para superar las dificultades, quedando todavía aspectos por normalizar. Estados Unidos muestra síntomas de recuperación y espera un crecimiento del 2,1% a diciembre de 2012.

En Colombia para el 2012 se espera un crecimiento del PIB en un rango del 4% al 6%. Varios analistas coinciden en que será de un 5%. Las proyecciones de inflación apuntan a un 3,60%. El Banco de la República continuará incrementando su tasa de intervención, lo cual jalonará el nivel general de las tasas de interés y mantendrá la tendencia a la baja del dólar que podría cerrar el 2012 en \$1800. En exportaciones se considera que el auge minero-energético (petróleo, carbón, hierro, oro) podría continuar en 2012. La dinámica de la cartera del sistema financiero para el 2012 puede ser menor y podría generarse un crecimiento en la cartera vencida, atribuido en parte a los incrementos en la tasa de interés por parte del Banco de la República y en parte a las tasas de usura que han impulsado al alza las tasas de mercado.

Se anticipa por parte de los analistas una competencia fuerte por los recursos del público en el 2012 que permita fondar los crecimientos de la cartera, lo cual podría incrementar el costo de las captaciones.

Con base en el análisis de este entorno económico se plantean para Bancoomeva algunas recomendaciones generales para el 2012:

- Fortalecer los lazos con los clientes y asociados de Coomeva, ofreciendo mejores productos y servicios financieros que les faciliten la vida, generen permanencia y fidelidad con nuestra entidad y que nos diferencien de las otras ofertas de servicios financieros disponibles en el mercado.
- Reforzar los controles sobre la calidad de la cartera para evitar el deterioro de los indicadores y el incremento en las provisiones.
- Disponer de alternativas para fondeo previendo un mercado menos líquido en el 2012 pero en el cual se mantiene el crecimiento de la cartera.
- Mantener la política de atomización del riesgo en las colocaciones y de desconcentración en las captaciones y los ingresos.

Alguna información para el anterior análisis ha sido tomada de:

- Banco de la República [www.banrep.gov.co](http://www.banrep.gov.co)
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)
- Asobancaria [www.asobancaria.com](http://www.asobancaria.com)
- Banco Mundial [www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)
- Bancolombia [www.bancolombia.com](http://www.bancolombia.com)
- Banco de Bogotá [www.bancodebogota.com](http://www.bancodebogota.com)
- Correval [www.correval.com](http://www.correval.com)
- Diario La República [www.larepublica.co](http://www.larepublica.co)

## 2. PERSPECTIVA ASOCIADOS

Más servicios, productos y alternativas financieras que nos facilitan la vida.

Bancoomeva se ha planteado en el mercado financiero colombiano desde su nacimiento, como el banco de toda una comunidad, para la comunidad; con productos y servicios hechos por la gente, para la gente. Por eso, el conocimiento de nuestros clientes y de sus necesidades y la generación de alternativas financieras que responden apropiada y oportunamente a estas necesidades, se viene constituyendo en la principal estrategia para agregar valor a lo que hacemos. El 2011 fue un año de importante crecimiento y desarrollo de nuestro Banco, pero sobre todo de lograr posicionamiento y confianza entre nuestros clientes y asociados.

### Colocaciones

Como resultado de la aplicación de mecanismos para ampliar los beneficios financieros que ofrecemos a nuestros clientes y asociados de Coomeva, al cierre de 2011 Bancoomeva presentó un crecimiento en su cartera total de 16,78%, representado en \$ 1,92 billones. Estas cifras superan las alcanzadas en la gestión del año anterior, cuando el crecimiento cerró en 14,85% y muestran el importante aporte que está haciendo Bancoomeva al mejoramiento del balance social y empresarial del país.

El mercado colombiano de establecimientos de crédito mostró un repunte en la cartera hipotecaria y de consumo pero con caída en la cartera comercial, comportamiento distinto al mostrado por Bancoomeva, donde dicha cartera presentó el mayor crecimiento con un 24%. Por su parte, las carteras de consumo e hipotecaria crecieron en Bancoomeva el 18% y 11% respectivamente.

Este logro fue principalmente resultado de la atención oportuna tanto a los asociados de Coomeva recién vinculados así como a otros clientes, mediante campañas permanentes de ofrecimiento de productos ajustados a sus proyectos y necesidades, que les llevaron a recibir créditos por \$ 1,23 billones, para un total de 118.763 créditos otorgados en el 2011. Lo anterior refleja un crecimiento en pesos del 14% respecto de la colocación promedio mensual lograda en 2010.

De igual forma, Bancoomeva atendió las necesidades de los sectores solidarios, salud, educación y Pymes, manteniendo así coherencia con la naturaleza solidaria del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. Con esto se logró un aporte a la cartera comercial que superó los \$293.519 millones al cierre de 2011, por lo que el apoyo a estos sectores se convierte en uno de los principales focos de gestión de nuestro Banco.

Bancoomeva brindó también apoyo financiero a futuros empresarios, entregando créditos para creación de empresa y emprendimiento en 2011, por \$1.344 millones. Estas acciones de colocación son un incentivo para la creación de industria y por ende de empleo para el país y se realizan respetando siempre criterios de selección como la calidad en la formulación del proyecto, su alcance, indicadores de éxito y muy especialmente le evidencia de beneficios sociales.

Al cierre de operaciones de 2011, el indicador de la cartera vencida se ubicó en 4,19%, el mejor de los últimos cuatro años. Dicho comportamiento es la respuesta a la gestión realizada y a la confianza de los deudores en la nueva entidad.

## **Captaciones**

Como resultado de continuas iniciativas para incentivar el ahorro y la inversión en nuestros clientes y asociados de Coomeva, en 2011 Bancoomeva incrementó el saldo de los depósitos en \$208.011 millones, lo cual representa un incremento del 29,14% respecto al año anterior y corresponde al mayor crecimiento alcanzado en los últimos cuatro años, confirmando el grado de confianza que tienen nuestros ahorradores e inversionistas. Este crecimiento en captaciones fue marcado principalmente por los CDT, que durante 2011 crecieron \$ 134.308 millones, equivalente al 32%.

En total, al cierre de diciembre de 2011 las captaciones ascendieron a \$921.787 millones, de los cuales el 35,9% (\$330.082 millones) correspondió a captaciones de clientes no asociados a Coomeva. La totalidad de estos recursos captados se destinaron a los créditos.

## **Banca Empresarial**

La Banca Empresarial en 2011 siguió siendo un segmento de expansión de Bancoomeva. Ha estado orientada a la pequeña y mediana empresa especialmente de los asociados de Coomeva y del sector solidario, seguido de cerca por los sectores salud y educación. Esta misma estrategia se conservará para el 2012 enfocada también a los asociados persona natural de las cooperativas. El crecimiento de la cartera de este segmento fue del 23,61% frente al año 2010, al tiempo que las captaciones también crecieron el 52,44% frente al 2010.

Igualmente se lograron ahorros para los asociados representados en la prestación de productos y servicios financieros sin costo y otros subsidiados, por valor total de \$14.384 millones.

## **Trabajamos para facilitar la vida de nuestros clientes y asociados de Coomeva: Nuevos productos y servicios financieros.**

### ■ **Banca seguros: créditos con total tranquilidad.**

Con el fin de ampliar los beneficios ofrecidos a los usuarios de créditos de Bancoomeva hemos continuado con la operación del producto Banca Seguros,, mediante el cual se respalda la cuota de los deudores en caso de algún incidente de salud o desempleo. La aceptación y satisfacción con el producto se muestra en su creciente nivel de adquisición, que al cierre de 2011 alcanzó el 57.89% entre los créditos colocados.

Estos resultados están cimentados en dos aspectos esenciales: 1) el beneficio que ofrece a los asegurados el producto actual, es decir, atender el pago de las cuotas del crédito amparado en caso de desempleo, y 2) el compromiso de toda la estructura comercial a nivel nacional.

Para este año se ha dispuesto la ampliación del portafolio de Seguros ofrecidos a través del Banco, con el propósito de proteger frente a otros riesgos y generar productos que atiendan las necesidades de nuestro público objetivo.

■ **Tarjetas débito: mayor seguridad, respaldo y comodidad.** Nuestros usuarios gozan de las ventajas de la tarjeta débito Bancoomeva con franquicia Visa Internacional. Cerrando el año 2011 tuvimos un alto desempeño en acceso a depósitos a nivel de industria, siendo uno de los tres bancos que se destacó en la Franquicia Visa. Esto se debió principalmente al crecimiento en colocación de plásticos, en los cuales culminamos con 64.050 tarjetas Electron, 6.327 tarjetas débito y 25.780 tarjetas prepago.

■ **Tarjetas de crédito: nuevos productos en nuestro portafolio.** Durante el mes de noviembre iniciamos el piloto de Tarjetas Portafolio entre los colaboradores de Bancoomeva, con el propósito de efectuar los ajustes necesarios en los diferentes procesos. Las tarjetas transaron perfectamente en establecimientos nacionales e internacionales y a diciembre 31 contamos con 161 tarjetas activas, mediante las cuales se efectuaron compras por valor de \$199.308.822.

■ **Tarjeta de crédito afinidad:** exclusividad para asociados de Coomeva. Se efectuaron todos los ajustes necesarios en los diferentes procesos, para emitir tarjetas con beneficios especiales para asociados de Coomeva a partir de enero del 2012.

■ **Tarjeta prepago: alianza estratégica.** La alianza estratégica que tenemos con PeoplePass ha permitido al banco liderar la emisión de Tarjetas Prepago. En 2011 cerramos con 23.237 tarjetas e iniciamos la implementación de otro de tipo productos, que nos darán más posibilidades de mejorar los volúmenes de transacciones y mayor colocación de plásticos.

- **Centros de pago y puntos adecuados para el recaudo PILA en oficinas bancarias. Más acceso a servicios.** Los centros de pago y oficinas especializadas a nivel nacional nos permitieron concentrar en promedio el 48.55% de los recaudos de la planilla PILA, al cierre de 2011. En adelante se continuará con la estrategia de venta de productos y servicios del Banco en estos centros de pago, dirigida a los usuarios de la PILA, con lo cual se aspira a mejorar la oferta de servicios a este público de clientes y mejorar la rentabilidad de estos centros de pago.
- **Remesas del exterior. Ayudamos a los asociados de Coomeva a estar más cerca.** Actualmente se ha puesto a disposición de los asociados de Coomeva y clientes en general, el servicio de recepción de giros internacionales directamente en las cuentas de ahorro de Bancoomeva, gracias a una alianza estratégica con la empresa Giros y Finanzas agente de Western Unión. Así, en 2011 se obtuvo un total de \$146 mil millones recibidos en 135 operaciones. Con este servicio se brinda facilidad para la recepción del giro, seguridad al no tener que desplazarse para su cobro y comodidad del asociado o cliente al autorizar el pago desde su casa u oficina, sólo con una llamada telefónica.
- **Banca electrónica: transacciones más simples, rápidas y seguras.** Durante el período se consolidaron y mejoraron los esquemas de seguridad de la Oficina Virtual Bancoomeva con la tecnología Azuan y se realizaron las pruebas requeridas para la implementación del servicio 7x24 que será implementado a partir de enero de 2012. Con estas mejoras logramos generar mayor confianza en este medio y ampliar horarios de servicio a los asociados de Coomeva y clientes en general. En conjunto con la red de cajeros electrónicos, el servicio de audio respuesta, los pagos automáticos, las transferencias electrónicas y la Oficina Virtual, se alcanzará el 41.6% del total de transacciones realizadas por los clientes.
- **Consolidación de la red de oficinas y puntos de atención.** Como parte de una estrategia que busca mejorar continuamente la comodidad, oportunidad y facilidad de acceso para nuestros clientes, Bancoomeva cuenta hoy con 93 puntos de atención a nivel nacional entre Oficinas, Centros de Pagos y Centros de Atención Coomeva (CAC). Estamos mejorando la infraestructura actual, por lo que realizamos los traslados de las oficinas Cali Centro y Centro vida (adaptada como CAC), Palmira Versalles y el punto de Caja junto con la Regional Palmira, Plaza Las Américas en Bogotá, Tuluá en el Valle e Itagüí en Medellín. Así mismo, se remodelaron las oficinas de Santa Marta y Sincelejo. Se proyectan mejoras para el primer semestre de 2012 para las oficinas Centro de Pagos Barranquilla, Castellana, Manga, Norte, Rioacha, así como la adaptación como Centro de Atención Coomeva (CAC) de las oficinas Pereira Centro, Sede Principal Bogotá y Salitre Bogotá, junto a la creación de una nueva oficina CAC en Cartagena.

- **Oficinas livianas.** Como un mecanismo de ampliación de la cobertura actual y buscando un mayor posicionamiento en sectores estratégicos de ciudades principales, se pusieron en funcionamiento tres oficinas livianas ubicadas dentro de la infraestructura de algunas empresas del sector salud del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. Bancoomeva realiza sinergia con este sector para ampliar el recaudo de aportes a Coomeva EPS y ahorrar costos administrativos al compartir la infraestructura.

Oficinas livianas como UBA la 80 y Farallones en la ciudad de Cali, junto con la oficina Sao Paulo de Medellín iniciaron su funcionamiento, empleando un diseño modular con opción de ampliación de acuerdo con su perspectiva de crecimiento y prestando el servicio de caja y barra comercial, con metas independientes y transacciones con montos bajos.

Este esquema de funcionamiento de oficina liviana ubicada al interior de otra empresa será analizado con el piloto actual para determinar la viabilidad de replicarse en otras instalaciones como grandes superficies, centros comerciales, entre otros, como mecanismo para ampliar la cobertura actual de oficinas Bancoomeva.

- **Cajeros automáticos. Los recursos de nuestros clientes siempre disponibles.** Durante el 2011 se realizó la instalación de cuatro nuevos cajeros automáticos en las oficinas de Itagüí, Palma Real, Tuluá y Cali Centro Vida para contar así con 73 cajeros automáticos en oficinas de Bancoomeva. Igualmente se reemplazaron tecnológicamente dos cajeros -Santa Marta y Popayán-; se renovó la señalización, las luminarias y la pintura (verde corporativo) en los 46 Cajeros de la Regional Cali, Medellín y Caribe, quedando pendiente los cajeros de la Regional Bogotá. Es de resaltar que las transacciones por cajeros automáticos continúan teniendo tarifas por debajo del promedio del sector. Para el 2012 está en trámite la renovación tecnológica de siete cajeros adicionales, buscando mejorar el servicio y disponibilidad para nuestros usuarios y clientes
- **Operaciones de redescuento: créditos que contribuyen al desarrollo territorial y empresarial.** En Bancoomeva ofrecemos a nuestros clientes empresariales, asociados de Coomeva y clientes en general, la asesoría e intermediación necesarias para que accedan a recursos de crédito en los denominados “bancos de segundo piso”, que emplean en gran proporción fondos del Estado y que contribuyen a incentivar la actividad empresarial y las iniciativas de desarrollo social en el país. Desde el inicio de operaciones como Banco se han realizado desembolsos de crédito de la línea Bancoldex por valor de \$3.574 millones para apoyar proyectos de fortalecimiento empresarial. Con esto se logró un saldo de \$5.441 millones a diciembre de 2011, donde la línea de cupos especiales para Pymes representó el 96% sobre el total de esta cartera, especialmente concentrada en Bogotá. Así mismo, registramos operaciones de redescuento por Findeter con un saldo de \$3.947 millones al cierre de diciembre de 2011. Estas líneas representan tasas competitivas y plazos favorables para nuestros clientes.

- **Selección y contratación de la consultoría externa de Advantis** para evaluar las mejores estrategias de crecimiento y desarrollo de Bancoomeva en los próximos años. Se definió la separación de Banca Personal y Banca Empresarial como la mejor estrategia de crecimiento en estos dos grandes mercados. Igualmente se redefinieron sus Modelos de Actuación Comercial así como los segmentos foco de su gestión para los próximos años.
- **Redefinición de direccionamiento estratégico para la entidad.** Se redefinió el plan de negocios del Banco orientándolo a siete iniciativas estratégicas y en función del Modelo de Actuación Comercial basado en la división de las bancas Personal y Empresarial. La implementación de estas iniciativas se hará por horizontes a cinco años. Para el horizonte uno de implementación inmediata, la Banca Empresarial se enfocará en el sector solidario en Colombia, incluyendo todos los públicos de este sector. Los sectores salud y educación serán el foco en los siguientes horizontes. En relación con la Banca Personal, en el horizonte uno de implementación inmediata se enfocará en el colectivo de asociados, principalmente en la profundización de asociados, en los vinculados de Medicina Prepagada y EPS, en el fortalecimiento del modelo de financiación de vehículos y en la captación de otros terceros.
- **Desarrollo de nuevos modelos predictivos para el otorgamiento de Banca Personal y Banca Empresarial.** Desarrollo de seis (6) modelos de otorgamiento de crédito, considerando los productos del Banco para Persona Natural (Libre Inversión, Educación, Cupos Rotatorios, Vehículo, Vivienda y Renovación de Créditos), así como un modelo de otorgamiento y uno de seguimiento para Banca Personal.

### 3. PERSPECTIVA FINANCIERA

En Bancoomeva administramos con valor social y eficiencia para alcanzar la excelencia en los resultados.

En su primer año de operación Bancoomeva alcanzó un nivel de utilidades que da cuenta del crecimiento y de la aceptación que hemos tenido como banco entre nuestros clientes. La gestión, desempeño y resultados administrativos y financieros nos mantienen en una perspectiva de solidez, confiabilidad y con los menores riesgos en todas nuestras operaciones y en el negocio mismo, lo cual continúa abonando el camino para llevar al Banco al gran salto hacia adelante que hemos proyectado.

#### Administración financiera

Durante el segundo semestre de 2011 y con corte a diciembre 31 del mismo año Bancoomeva generó utilidades por valor de \$11,516 millones, alcanzando en el año un total de \$17.664 millones en su primer ejercicio contable como banco.

El Margen Financiero Bruto fue de 65,82%, producto del crecimiento y de la aceptación que ha tenido Bancoomeva entre su público objetivo. Se espera continuar con esta dinámica en el futuro.

Los gastos operacionales al cierre de 2011 participan con el 34,18% del ingreso operacional y reflejan el nivel de inversión que se ha realizado en nuevas y mejores estructuras, tecnología y procedimientos para lograr un servicio con niveles altos de excelencia y seguridad para nuestros clientes, que nos permita llevar al Banco al gran salto hacia adelante que esperan nuestros accionistas. La liquidez se mantuvo dentro de los márgenes previstos para atender de manera oportuna y segura los requerimientos financieros del Banco y especialmente de nuestros clientes.

El total de los activos de Bancoomeva ascendieron a \$2,063.913 millones a diciembre de 2011, superando por primera vez los 2 billones de pesos y destacándose dentro de ellos la cartera que participa con el 88,20% del total de los activos. El capital social del Banco se incrementó a \$171.888 millones producto de la capitalización efectuada por los accionistas.

El margen de solvencia alcanzó el 16,81% a diciembre de 2011 mejorando en 293 puntos básicos con respecto a junio del 2011. Este es un porcentaje superior al 9% mínimo exigido por la Superintendencia Financiera de Colombia a los establecimientos bancarios.

## Administración de riesgos

Para fortalecer nuestra eficiencia en la administración de los recursos, hemos implementado políticas que nos permiten garantizar el menor riesgo posible en las operaciones financieras, nuevamente respondiendo a la perspectiva de brindar la mayor seguridad y confianza para nuestros grupos de interés.

Hemos consolidado un sistema de gestión integral que nos permite identificar, medir, monitorear y controlar los posibles riesgos estratégicos y en general los relacionados con liquidez, mercado, crédito, operaciones, lavado de activos y financiación del terrorismo y desde luego, la continuidad del negocio. Este sistema cumple con la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia en esta materia y acoge importantes recomendaciones internacionales.

### ■ Sistema de Administración del Riesgo de Mercado, SARM: protegiendo el valor de nuestro portafolio.

Como resultado de las políticas de la organización, de la gestión realizada para administrar el riesgo de mercado y de la estructura actual de la tesorería del Banco, la exposición a este riesgo terminó en diciembre de 2011 en \$555 millones, lo que corresponde al 0,95% del saldo del portafolio de inversiones y al 0,20% del Patrimonio Técnico y ubica a la entidad en los más bajos niveles de este riesgo dentro del sector financiero. El constante seguimiento y monitoreo realizado permitió que las inversiones del Banco no se vieran afectadas por la volatilidad registrada en el mercado de valores y contribuyó a la generación de \$2.047 millones de utilidad de la mesa de inversiones de la entidad, en el semestre julio - diciembre de 2011.

El índice de solvencia alcanzó el 16,80% -ubicándose por encima del promedio del sistema-, resultado que demuestra el compromiso de los socios, la solidez patrimonial de la entidad y su capacidad para soportar los crecimientos de cartera necesarios para alcanzar los resultados financieros deseados, si se tiene en cuenta que el límite de solvencia exigido por la Superintendencia Financiera es del 9%.

### ■ Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez, SARL: asegurando los recursos para el funcionamiento de nuestra empresa y las necesidades de nuestros clientes.

El Indicador de Riesgo de Liquidez, IRL, establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia se situó positivo al cierre del semestre para las bandas de siete días y 30 días, en \$150.864 y \$71.306 millones de pesos, respectivamente. Este es un resultado muy superior a lo exigido en la normatividad, lo cual significa que Bancoomeva no presenta exposición significativa al riesgo de liquidez. Este resultado, unido a las cifras positivas obtenidas de las metodologías internas definidas para este riesgo y al permanente seguimiento a la evolución de la liquidez garantiza una excelente protección para la operación normal del Banco y para solucionar cualquier contingencia que se presente sin afectar a nuestros clientes.

### ■ **Sistema de Administración Riesgo Operativo, SARO: garantizando la continuidad de nuestro negocio.**

Para el segundo semestre del año 2011 Bancoomeva evolucionó y fortaleció su metodología de Administración del Riesgo Operativo, enmarcado en los lineamientos definidos por la Circular Externa 041 de 2007, en las directrices de la Junta Directiva y adoptando buenas prácticas internacionales en esta materia. Este hecho fue catalogado por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia como un avance importante, durante visita efectuada al Banco al finalizar el 2011 y que además permitió identificar oportunidades de mejora en la gestión del SARO.

El mantenimiento y mejora de las diferentes etapas del sistema le han suministrado herramientas al Banco para conservar un nivel de exposición bajo al Riesgo Operativo. Esto significa que los controles aplicados están mitigando efectivamente este riesgo, manteniendo la operación del Banco en condiciones estables; de allí la importancia de continuar fortaleciendo la cultura de la gestión del riesgo, como parte de las labores diarias de nuestros colaboradores.

### ■ **Gestión de Continuidad de Negocio.**

Durante el segundo semestre del año 2011 se mantienen las estrategias de gestión para el fortalecimiento continuidad del negocio en toda la organización, a fin de cumplir con los objetivos propuestos y con la normatividad vigente en esta materia (Circular Externa 041 de 2007 de la SFC). Así, conscientes de nuestro propósito y responsabilidad, en la organización destinamos importantes recursos para este fortalecimiento, generando cultura de continuidad con las simulaciones de posibles eventos de crisis (evento de crisis en empresa del Grupo Coomeva diferente al Banco, sostenibilidad financiera, inseguridad). Así mismo se realizaron las pruebas del Sitio Alterno de Operación Nacional y las pruebas con los dispositivos móviles en oficinas para la continuidad en telecomunicaciones, con muy buenos resultados. La estrategia de continuidad para la tecnología del Banco que apoya los procesos críticos fue validada en dos pruebas con resultados exitosos: Contingencia en Sitio y Plan de Recuperación de Desastres (DRP). Cabe resaltar que la prueba DRP se realizó conjuntamente con otras empresas del Grupo, lo que permitió probar la robustez de la estrategia. Con respecto a las personas y a la infraestructura física, se invirtieron recursos importantes en la divulgación y actualización del Plan de Manejo de Emergencia (análisis de vulnerabilidades/amenazas y simulacros de evacuación) en todas las sedes y oficinas del Banco.

### ■ **Sistema de Seguridad de la Información.**

El sistema de seguridad de la información del Banco opera acorde con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en sus circulares 022 de 2010 y 038 de 2009. Igualmente, está basado en las mejores prácticas de seguridad de la información según normas internacionales como la ISO-27001, ISO-27002, PCI, CISM, COBIT, ITIL, entre otras.

Durante el segundo semestre del 2011 se inició el proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en la norma ISO 27001. Esta norma establece las directrices, procedimientos y controles que se utilizan para gestionar la seguridad con estándares internacionales. Su implementación responde a estrategias relacionadas con la supervivencia del negocio y con el aseguramiento de los ingresos, por lo que con esto se busca cubrir todos los aspectos de la seguridad de la información del Banco, a través de medidas encaminadas a reducir paulatinamente los riesgos a los que la organización se enfrenta en esta materia.

### ■ Seguridad Bancaria.

En el segundo semestre del año 2011 se reforzaron las herramientas del programa de “Comunidad Segura”, orientado a difundir una sana cultura de seguridad en los diferentes públicos de interés del Banco, a minimizar los riesgos y a prevenir pérdidas económicas para la entidad.

De otro lado, se mejoró la estructura de seguridad electrónica cumpliendo con el estándar definido para los diferentes puntos de servicio (oficinas, centros de pago y puntos de caja) de Bancoomeva a nivel nacional, en atención a las normas y exigencias de los organismos nacionales de control en la materia.

### ■ Sistema de Administración del Riesgo Crediticio, SARC: cuidando los recursos de todos.

La gestión del riesgo crediticio se sustenta en las políticas de colocación de cartera, constitución de garantías, seguimiento, recuperación y provisiones, las cuales se mantuvieron dentro de las políticas definidas de exposición y límites. Esto garantiza que la cartera de créditos, como principal activo de nuestra entidad, cuente con la seguridad necesaria para un crecimiento sostenido y con un riesgo debidamente controlado. Es importante mencionar que el Banco continúa con su política de atomización del riesgo en las colocaciones.

Dentro de la gestión de 2011 se destaca el fortalecimiento del proceso de calificación de cartera comercial, en el marco del cual se conformó un área responsable y se centralizó la labor en la Dirección Nacional. Por otro lado, las políticas de otorgamiento de crédito fueron repensadas teniendo en cuenta la estrategia comercial del banco, el ciclo de vida de sus clientes y los productos requeridos, procurando en todo momento afinar la colocación con políticas diferenciadas por cada segmento, lo que permite atenderlos con productos precisos y de acuerdo con su nivel de riesgo.

El nivel de provisiones cumple con la normatividad vigente e incluye la exigencia de la Superintendencia Financiera para la cartera de consumo sin garantía real requerida en la Circular Externa 043 de 2011, que representó para el banco \$9.400 millones de gasto adicional. Al cierre de diciembre de 2011 Bancoomeva registró en su balance un nivel de provisiones con el cual logra cubrir el 129,2% de la cartera vencida, generando tranquilidad tanto para los accionistas y la administración, como para los clientes de nuestros servicios.

## ■ Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, SARLAFT: asegurando la legalidad y transparencia de nuestros recursos.

Durante el periodo de julio a diciembre de 2011 se llevaron a cabo actividades tendientes a la optimización del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, de acuerdo con la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y acogiendo las recomendaciones emitidas en los procesos de revisión y evaluación realizados al Banco por los diferentes entes de control, así como las directrices de la Junta Directiva de Bancoomeva en esta materia.

Dentro de las actividades realizadas se destacan: la definición de políticas orientadas al cumplimiento de responsabilidades por parte de los colaboradores del Banco, la revisión de los riesgos definidos para el SARLAFT, la evaluación y prueba de los controles diseñados para mitigar los riesgos, la segmentación de los factores de riesgo, el monitoreo de las transacciones realizadas por los clientes a través del análisis y gestión de las señales de alerta, la oportunidad en el envío de los reportes externos y un esquema de capacitación permanente dirigido a los colaboradores del Banco.

Es así como al cierre de 2011 se contaron en este aspecto 25 eventos de riesgo y 32 controles tendientes a su mitigación. Así mismo, el perfil de riesgo residual consolidado de la organización reflejó un nivel de exposición “moderado”, dentro de los límites de tolerancia establecidos por la organización, resultado que se mantuvo estable en los últimos meses. En este sentido es una prioridad y un compromiso del Banco continuar con el fortalecimiento de la gestión del riesgo de LA/FT mediante el mejoramiento continuo de sus procesos, con el fin de prevenir que nuestra entidad sea utilizada para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades delictivas o para la canalización de recursos con fines terroristas.

## ■ Riesgos Estratégicos.

Hemos realizado la alineación de los riesgos estratégicos con los nuevos objetivos enmarcados en el re direccionamiento estratégico de nuestra entidad, formulado para 2011-2016. Realizamos seguimiento a los indicadores de los riesgos estratégicos definidos en el negocio, estableciendo causas y planes de acción para la mejora de los mismos.

## 4. PERSPECTIVA APRENDIZAJE

En Bancoomeva el valor de nuestro cliente interno nos consolida cada vez como un gran lugar para trabajar.

Coincidente con los principios cooperativos y solidarios del GECC, Bancoomeva estamos comprometidos con el desarrollo, el progreso y la calidad de vida de nuestros colaboradores. Sabemos que consolidar su potencial es una de nuestras principales inversiones para seguir mejorando continuamente en servicio y mantener dinámico nuestro crecimiento y aceptación.

A diciembre de 2011 Bancoomeva contó con un capital humano de 1.142 colaboradores. La antigüedad promedio de los colaboradores en el Banco es de cinco años, lo que refleja una alta estabilidad laboral.

En cuanto a promociones a nivel nacional se presentaron en el año 234 vacantes, de las cuales 118 fueron cubiertas mediante concurso interno, lo que evidencia el desarrollo profesional y personal de los colaboradores.

Durante el 2011 la organización brindó capacitación a los colaboradores en conocimientos y diversas habilidades técnicas que mejoraron sus competencias y la efectividad del servicio que brindan a nuestros clientes, lo cual se evidencia en la calificación de servicio de Pasión Coomeva de 4.7 sobre 5.0.

En 2011 Bancoomeva realizó una inversión de \$720 millones en capacitación y desarrollo de habilidades de nuestros colaboradores, alineadas con la estrategia del Banco, lo que en tiempo representa un total de 64.600 horas. Las principales capacitaciones técnicas que se llevaron a cabo fueron en temas de seguridad bancaria, cuenta corriente, SMART, Oficina Virtual, Gestión del Cambio, SARO y Sistema de Atención al Consumidor. En habilidades comerciales y de servicio se capacitaron un total de 816 colaboradores a nivel nacional, acompañado de un proceso de seguimiento y realimentación.

Los incentivos otorgados a nuestros colaboradores ascendieron a un total de \$3.590 millones, a diciembre 31 de 2011. Estos incentivos fueron entregados por medio del programa de beneficios extralegales.

Se implementó, así mismo, un proceso de Gestión del Cambio que se ha constituido en pilar fundamental de información y comunicación y en un facilitador de la movilidad de la estructura organizacional, así como de oportunidades de desarrollo y promoción de los colaboradores. Éstos han participado activamente de este proceso y han reconocido que se logró una comunicación continua y abierta de todos los niveles organizacionales acerca de la creación de Bancoomeva y su evolución.

Durante el segundo semestre de 2011 se avanzó en el proceso de ajustes salariales para mejorar la competitividad, productividad y motivación de los colaboradores. Fueron nivelados salarialmente un total de 756 colaboradores a nivel nacional, lo que permitió disminuir la brecha de competitividad, pasando de un 21% de casos de colaboradores que se encontraban en condiciones de equidad y competitividad en su ingreso salarial, a un 61% de casos de competitividad salarial.

Otro logro que se suma en el 2011 es la implementación del programa “compensación variable estratégica de corto plazo”, dirigido a la fuerza comercial y al equipo directivo del Banco. Este programa ha permitido avanzar en la consolidación de una cultura organizacional donde a mayor esfuerzo, mejores resultados y oportunidades de recibir remuneración por logros y objetivos individuales. Se inició además la aplicación del modelo de evaluación de desempeño por acuerdos, que busca alinear la estrategia de la organización con los objetivos individuales de los colaboradores.

Por primera vez a nivel corporativo las empresas del GECC participaron en la aplicación de la encuesta Great Place to Work (el mejor lugar para trabajar), con el fin de tener un comparativo de mercado con compañías a nivel mundial, de cómo los colaboradores perciben la empresa. Bancoomeva obtuvo un resultado muy satisfactorio, de 70,6% frente una calificación total para todo el grupo de 66.6%.

## 5. PERSPECTIVA DE PROCESO

En Bancoomeva trabajamos continuamente para hacer las cosas bien y lograr que sean cada vez mejor.

Diferentes procesos, tecnologías y nuevas alternativas para la generación de productos financieros se vieron mejorados o implementados en el banco en 2011, en el propósito de cada vez brindar más y mejores servicios a nuestros clientes y asociados.

En este año mejoramos nuestros procesos internos, para propender cada vez por mayores y mejores servicios y atención a nuestros clientes y asociados de Coomeva:

- **Smart Coloca.** Se actualizaron cinco versiones de la fase I de este proyecto, la cual incluye los procesos de entrevista y aprobación de créditos. Se realizó la implementación de la funcionalidad de desembolso en línea para las operaciones crediticias con garantía pagaré.
- **Enrolamiento y certificación de firmas.** Se han procesado 31.461 clientes, enrolados y certificados. Se han detectado 22 cédulas falsas y 58 posibles suplantaciones.
- **Smart Ventas.** Se culminó el desarrollo de la fase I de este proyecto, que incluye los modelos de:
  - Modelo de rentabilidad por cliente.
  - Probabilidad de prepago.
  - Probabilidad de compra.
  - RFM - Recencia, Frecuencia, Monto.
  - Integración con el sistema de carterización.
- **Implementación Monitor Plus.**

En 2011 se implementó el módulo de monitoreo transaccional en las diferentes oficinas de Bancoomeva. Por medio de condiciones creadas, se generan alertas para detectar inconsistencias o fraude de transacciones en oficina física y Oficina Virtual.

Dentro de este módulo también se administran los reportes y alertas para el área comercial, como CDT cancelados, cheques de gerencia generados, sobregiros, entre otros.

Así mismo, se generaron alertas para control de SARLAFT, los cuales son enviados al Oficial de Cumplimiento para verificación e investigación.

Se creó un VISOR para el área de Auditoría con las alertas relacionadas con casos de posible fraude interno y los reportes requeridos por ellos para control semanal o mensual según solicitud. Así mismo, se capacitó toda el área de Auditoría en el manejo de las herramientas de Monitor AFD.

Igualmente, en 2011 se implementó el módulo de monitoreo transaccional para envío de mensajes a clientes, por transacciones generadas de acuerdo con los montos, por:

- Oficina virtual
- Oficina presencial (chequeras y otros)
- Sobregiros
- Tarjetas débito Rapidísima y VISA y tarjeta de crédito.

Se realizó la automatización de mensajes no enviados y alertas especiales en monitor a este tipo de mensajes.

Se envían mensajes a clientes internos para que realicen validación e investigación; entre ellos:

- Directores de servicio
- Gerentes regionales
- Director Nacional Comercial
- Gerentes de oficina
- Coordinador Banca Empresarial Nacional y jefes regionales

Se implementó, además, el módulo de monitoreo transaccional para alerta y control de fraude de tarjetas débito y crédito así como para tarjeta Coomeva. Se crearon las condiciones requeridas y se implementó el módulo indicado, el cual trabaja con redes neurales y aprendizaje de fraude. Se crearon los visores para los analistas de monitoreo. Finalmente, se cargaron condiciones solicitadas por VISA y puntos de compromiso enviados por ellos para mejorar las alertas.

- **Smart Red.** Se constituyó un equipo multifuncional con el cual se desarrolló el modelo conceptual de la nueva oficina Bancoomeva. Se han documentado y estudiado el 100% de los procesos de oficina con el nuevo enfoque y actualmente se encuentran en desarrollo e investigación nuevas herramientas de apoyo a la operación, en aras de minimizar la utilización de papel y la automatización de procesos. Dentro de las nuevas herramientas que se encuentran en laboratorio están:

- Talaris: Equipo reciclador de billetes.
  - Impresión láser de cheques.
  - Lectores ultravioleta y de banda mirc para cheques.
  - Tabla para firma.
- 
- **Pre-expedición de cheques a proveedores y pagos ACH.** Este nuevo proceso agiliza el proceso de entrega de los cheques a los proveedores y permite automatizar el pago, al poderlos llevar directamente a cualquier entidad donde el proveedor tenga su cuenta.
  
  - **Cuentas corrientes, cheques de gerencia y canje en ciudades sin compensación electrónica.** Se continúa con la operación del producto Cuenta Corriente, así como el proceso de emisión de cheques de gerencia, en los cuales se definieron altos estándares de seguridad lógica y física. Al cierre de 2011 se alcanzaron 4.351 cuentas corrientes. De igual forma se continúa con la operación de los procesos de canje recibido y devolución enviada en todas las plazas donde Bancoomeva tiene presencia.
  
  - **Implementación de Quantum.** Bancoomeva desde octubre/ 2011, dio inicio a toda la gestión que dentro del Proyecto Quantum, fue requerida para la puesta en marcha para Enero de 2012 de los sistemas de Autogestión que el ERP contempla: People Net para los procesos de Gestión Humana y EBS para los procesos Logísticos y Financieros. Se llevó a feliz término cada una de las etapas previamente definidas para el proceso, destacándose el éxito tanto en la migración de datos y saldos contables, como en las interfaces del Core del Negocio hacia los nuevos aplicativos.

Con la implementación de estos sistemas de autogestión en línea, Bancoomeva cuenta con dos sistemas robustos de información, los del Core del Negocio y el de Gestión Administrativa del Negocio, que integrados facilitan la gestión total en línea, con mayor oportunidad en la operación de sus procesos, más trazabilidad de los mismos y menores gastos

## 6. ENFOQUE Y SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Resultados empresariales con valor compartido para nuestros grupos de interés.

En Bancoomeva estamos comprometidos en que nuestra fuerza empresarial se consolide y sea sostenible no sólo en lo económico, sino también en lo social y en lo medioambiental. Por tanto, llevamos a cabo diferentes acciones en este sentido en 2011, dirigidas a nuestros grupos de interés, en busca de lograr valor compartido.

En 2011 en Bancoomeva realizamos una revisión del enfoque de Responsabilidad Social Empresarial, RSE, y dentro de este nuevo marco de actuación se han definido los grupos de interés y asuntos materiales que la entidad debe gestionar.

Frente a los compromisos adquiridos con cada uno de los grupos de interés en torno a la RSE, se adelantaron acciones específicas con los siguientes resultados:

### Colaboradores y sus familias:

- Durante el 2011 la organización destinó para el Programa de Beneficios Extralegales importantes recursos, para brindar acceso a 1.142 colaboradores a nivel nacional, por medio de productos de protección, ahorro, balance vida y trabajo, asistencia monetaria e inversión, para mejorar la calidad de vida del colaborador y su familia.
- En los programas de bienestar social y salud ocupacional en el año 2011 se realizó una inversión de \$255 millones, la cual permitió realizar diferentes actividades enfocadas a mejorar la calidad de vida personal y familiar de los colaboradores, así como actividades recreativas y culturales, en las cuales participaron 5.012 asistentes. El programa de Salud Ocupacional con sus subprogramas tuvo una participación de más de 2.655 colaboradores.
- En cuanto a capacitación, en 2011 se invirtieron \$720 millones para la ejecución de diversos programas de formación con cobertura nacional, fortaleciendo el conocimiento técnico en las áreas de riesgo, seguridad de la información, continuidad del negocio, operación bancaria, la continuidad exitosa de programas internos de formación comercial y de servicio, garantizando el desarrollo de habilidades, competencias y destrezas en los colaboradores.
- Como estrategias para el cuidado del medio ambiente se han realizado campañas de sensibilización para la disminución en el uso de materiales no reciclables y el uso racional de recursos como papelería y servicios públicos.

## **Comunidad**

Bancoomeva continúa apoyando la promoción para la creación de empresas, asesorando y financiando las ideas hasta convertirlas en negocios.

Por la línea de Creación de Empresas se desembolsaron 1.339 millones para la creación de 25 empresas en 2011. Con respecto a las líneas empresariales para capital de trabajo y necesidades de inversión en activos fijos para empresas ya creadas y personas naturales con establecimiento de comercio (COEC) (COE, Tesorería, Bancoldex y Findeter) se desembolsaron \$200.250 millones para 1.248 clientes.

## **Proveedores**

Bancoomeva culminó el año con un proceso de actualización de datos y registro de 820 proveedores. En el último trimestre del año 2011 Bancoomeva se preparó para la implementación del software E-business de Oracle con el fin de gestionar de manera más eficiente las compras y pagos para nuestros proveedores.

## 7. ÉTICA EMPRESARIAL Y GOBIERNO CORPORATIVO

La mejor estrategia empresarial fortalecida con ética y buenas prácticas corporativas.

Lo que se hace bien puede ser doblemente mejor si se realiza con ética, transparencia y rectitud. Bancoomeva se acoge y defiende vehementemente las prácticas establecidas en el Código de Buen Gobierno, en alineación con los principios y filosofía cooperativa y solidaria del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

Bancoomeva cuenta con un “Código de Buen Gobierno”, con el fin de garantizar un ejercicio gerencial de rectitud y transparencia, basado en principios éticos. Las prácticas de gobierno corporativo adoptadas por la Junta Directiva constituyen un factor de credibilidad en la forma como Bancoomeva desarrolla sus actividades y presta sus servicios al público en general y a su principal grupo objetivo de clientes, del colectivo de asociados Coomeva.

La empresa cuenta con órganos de gobierno y de la alta dirección, así como con un proceso consolidado para garantizar una gerencia de respeto a los derechos de los asociados, acreedores, colaboradores, clientes y otros agentes económicos. Alrededor de este propósito hemos llevado a cabo iniciativas de formación orientadas a nuestros colaboradores, para reforzar nuestros valores corporativos y conductas éticas, al tiempo que hemos realizado grandes esfuerzos para desarrollar el Sistema Integral de Gestión de Riesgo para nuestra organización.

## 8. CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES

### 8.1 Protección al Consumidor Financiero.

Las actividades realizadas en el año 2011 enfocadas a la protección de los consumidores financieros fueron:

- Consolidación de la “Dirección Nacional de Servicio”, que es la estructura que tiene la responsabilidad del desarrollo del servicio en el Banco.
- Traslado del proceso de “Atención de Solicitudes y Reclamos” al área de Servicio. Este proceso dependía antes del Área Operativa, pero se traslada con el fin de brindar un mayor enfoque de servicio a las reclamaciones que se contestan a los consumidores financieros.
- Puesta en marcha del seguimiento a los indicadores y controles que permiten identificar las fallas en la prestación del servicio, para desarrollar planes de mejoramiento.
- Ejecución del 100% de las conferencias gratuitas programadas sobre Educación Financiera.
- Vinculación del banco en la encuesta de medición de satisfacción de clientes, la cual permite identificar la posición de nuestra entidad en este aspecto, en el sector financiero.

Como expectativas para el 2012 está definido el desarrollo de la “Actitud de Servicio” en todos los colaboradores del Banco, al igual que la identificación y mejoramiento de los procesos que reducen el buen servicio que esperan nuestros clientes y usuarios.

### 8.2 Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

Bancoomeva cumplió en 2011 de manera cabal y oportuna con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, estableciendo programas de información y concientización de los colaboradores, promoviendo la autorregulación para lograr un adecuado y oportuno cumplimiento de las normas legales que regulan la materia. Adicionalmente, estos programas son reforzados por visitas periódicas de auditoría a las diferentes áreas de la entidad.

### 8.3 Cumplimiento del Artículo 57 del Decreto 2649 de 1993.

Para los efectos previstos en el artículo 57 del Decreto 2649 de 1993, el Representante Legal de Bancoomeva S.A manifiesta:

- Que los activos y pasivos reflejados en la contabilidad y en los estados financieros de Bancoomeva, cortados al 31 de diciembre de 2011, existen a dicha fecha y las transacciones registradas se realizaron durante ese período.
- Que los activos registrados en la contabilidad y en los estados financieros de Bancoomeva, cortados al 31 de diciembre de 2011, representan probables beneficios económicos futuros (derechos) para Bancoomeva.
- Que los pasivos registrados en la contabilidad y en los estados financieros de Bancoomeva, cortados al 31 de diciembre de 2011, representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de Bancoomeva en tal fecha.
- Que todos los elementos han sido reconocidos por los importes apropiados.
- Que los hechos económicos han sido correctamente clasificados, descritos y revelados.

#### **8.4 Informe especial de que trata el Artículo 29 de la Ley 222/95.**

En cuanto a la intensidad de las relaciones económicas existentes entre Coomeva y Bancoomeva, así como entre las demás empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y Bancoomeva, cabe destacar que entre Coomeva y Bancoomeva existe una relación de subordinación, merced a la cual la primera ejerce el control sobre éste, lo cual conlleva la facultad de imponer sus decisiones de cara a que Bancoomeva actúe bajo la misma dirección y bajo los mismos parámetros que actúan las demás empresas que conforman el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

**En cuanto a las operaciones de mayor importancia concluidas durante el respectivo ejercicio, de manera directa o indirecta, entre Coomeva y sus demás empresas y Bancoomeva, cabe destacar las siguientes:**

- Previa autorización impartida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Coomeva Financiera cedió a favor de Bancoomeva S.A. la posición contractual que tenía en el Convenio de Colaboración Empresarial celebrado entre Coomeva y Coomeva Financiera, el cual tiene por objeto: (i) Regular y establecer las condiciones, derechos, obligaciones, responsabilidades y demás estipulaciones bajo las cuales la Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia “COOMEVA” prestará a Coomeva Cooperativa Financiera labores de apoyo necesarias para hacer más eficiente el desarrollo de su objeto social, mediante la explotación de la infraestructura administrativa, tecnológica y humana con que aquella cuenta en la actualidad. (ii) Facilitar el aprovechamiento de economías de escala, por manera que redunde en un beneficio o utilidad para el adecuado funcionamiento de las partes. (iii) Maximizar los estándares de calidad y eficiencia en la prestación de los servicios financieros constitutivos del objeto social principal de Coomeva Cooperativa Financiera, de manera que actuando en un todo de acuerdo con las reglas de la sana competencia en el mercado, puedan establecerse mejores tarifas y precios en beneficio de la comunidad en general. Por virtud de la mencionada cesión, Bancoomeva sustituyó a Coomeva Financiera en la totalidad de las relaciones activas y pasivas derivadas del Convenio de Colaboración en cuestión, de suerte que en adelante toda referencia hecha a Coomeva Financiera debe entenderse que comprende a Bancoomeva.
- Durante el ejercicio económico terminado el 31 de diciembre de 2011 no se celebraron operaciones de ninguna clase, que hubieran estado influenciadas por Coomeva o que se hubieran celebrado para su interés y beneficio exclusivo o de sus empresas vinculadas, ni viceversa.
- Durante el ejercicio económico terminado el 31 de diciembre de 2011 no se tomaron decisiones ni se dejaron de tomar decisiones por influencia o en interés de Coomeva ni viceversa.

## 8.5 Informe especial de que trata el Artículo 446 numeral 3° del Código de Comercio.

El siguiente es el detalle de los egresos correspondientes al año 2011 por concepto de salarios, viáticos y otros, de los representantes legales (principales y suplentes) y de los miembros de la Junta Directiva de Bancoomeva:

### ■ Representantes legales

#### \*Cifras en pesos

#### **Dr. José Miguel Terreros Ospina (Presidente)**

Salario	\$	326.844.828
Vacaciones	\$	17.741.455
Bonificación	\$	15.274.136
Transporte	\$	14.809.153
Viáticos	\$	6.196.521

#### **Dr. Gabriel Jairo Bustamante Vélez (Representante Legal Suplente)**

Salario	\$	162.000.000
Vacaciones	\$	8.793.518
Bonificación	\$	7.570.596
Transporte	\$	7.340.128
Viáticos	\$	3.071.293

#### **Dra. Sandra María Orozco (Representante Legal Suplente)**

Salario	\$	192.000.000
Vacaciones	\$	10.421.948
Bonificación	\$	8.972.558
Transporte	\$	8.699.411
Viáticos	\$	3.640.050

## ■ Junta Directiva

Renglón	Miembro Principal Junta Directiva	Miembro Suplente Junta Directiva
1	ALFREDO ARANA VELASCO	LUIS FERNANDO CAICEDOFERNÁNDEZ
2	CAMILO ANTONIO SOTO FRANKY	Por proveer
3	EDUARDO JOSÉ VICTORIA RUIZ	CARLOS RODRIGO MONTEHERMOSO JARAMILLO
4	CARLOS ALBERTO ARANGO TOVAR	GIULIANO MORINI CALERO
5	LUIS FERNANDO ESCOBAR RAMÍREZ	JULIAN BENAVIDES FRANCO

### Honorarios:

Honorarios Generales: \$ 86.435.900

### Viáticos:

Transporte aéreo: \$ 12.756.675

Transporte Aeropuertos: \$ 3.620.000

Alojamiento: \$ 19.049.519

Alimentación: \$ 1.760.000

## ■ Gastos de publicidad, propaganda y relaciones públicas

Cuenta	Nombre de Cuenta	Total Año 2011
5190150101	Revistas y Boletines	\$109,876,750
5190150102	Prensa	\$489,057,896
5190150103	Plegables y Afiches	\$38,865,716
5190150104	Radio	\$673,697,415
5190150105	Television	\$419,693,528
5190150106	Vallas	\$76,683,535
5190150201	Propaganda y Promociones	\$2,887,201,185
5190150202	Campañas Promocionales	\$42,922,615
5190150300	Publicaciones	\$105,830,047
5190200100	Relaciones Publicas	\$12,416,753
<b>Total</b>		<b>\$4,856,245,439</b>

## ■ Inversiones en sociedades nacionales o extranjeras

Bancoomeva S.A no presenta a la fecha de corte de este informe, obligaciones ni inversiones en moneda extranjera, de igual manera no se presentan inversiones con sociedades en el exterior.

En la nota numero 6 de los estados financieros se encuentra discriminado lo correspondiente a las inversiones en otras sociedades de orden nacional, valor de \$482 MM.

## 8.6 Procesos judiciales en contra.

Bancoomeva S.A. no cuenta a la fecha con procesos judiciales en su contra.

## 8.7 Cumplimiento Artículo 1 numeral 1 de la Ley 603 de 2000, modificatorio del Art. 47 de la Ley 222 de 1995.

### Acontecimiento Importantes sucedidos después del ejercicio legal.

Para los efectos previstos en el numeral 1 del Art. 1 de la Ley 603 de 2000, modificatorio del Art. 47 de la Ley 222 de 1995, me permito informar que con posterioridad al cierre del ejercicio el Banco obtuvo la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad conforme con los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2008. La entidad certificadora destacó que el sistema de gestión de calidad es sólido, bien desarrollado y en permanente mejora continua; se destaca el compromiso a todo nivel y el manejo de las herramientas y de la información. Cabe anotar que Bancoomeva es la única entidad financiera certificada a nivel nacional en todos sus procesos, lo cual es una prenda de garantía de calidad para los usuarios que se refleja en los indicadores del negocio.

## ■ Existencias de operaciones activas, pasivas o neutras con accionistas y/o con administradores.

Bancoomeva tiene las siguientes operaciones activas con los miembros de Junta Directiva y Accionistas.

**Operaciones Activas:**

CEDULA	NOMBRE DEL TITULAR	SALDO CREDITO	CUPO APROBADO	CUPO UTILIZADO
16,266,958	ALFREDO ARANA VELASCO	\$ 258,820,747	\$ 60,000,000	\$ 4,541,633
16,604,413	LUIS FERNANDO CAICEDO FERNÁNDEZ	\$ 215,759,979	\$ 71,800,000	\$ 221,100
80,416,063	CAMILO ANTONIO SOTO FRANKY		\$ 1,600,000	\$ 0
16,677,599	CARLOS MONTEHERMOSO JARAMILLO		\$ 1,900,000	\$ 0
16,580,293	CARLOS ALBERTO ARANGO TOVAR		\$ 1,800,000	\$ 0
8,318,230	LUIS FERNANDO ESCOBAR RAMÍREZ		\$ 1,100,000	\$ 0
8,309,282	BUSTAMANTE VELEZ GABRIEL JAIRO		\$ 31,120,000	\$ 2,902,847
19,066,028	TERREROS OSPINA JOSE MIGUEL		\$ 94,970,000	\$ 59,370
66,761,423	OROZCO AGUDELO SANDRA MARIA	\$ 202,745,155	\$ 27,100,000	\$ 11,000,000

NIT	ACCIONISTA	SALDO CREDITO	CUPO APROBADO	CUPO UTILIZADO
8,050,099,581	CORPORACION COOMEVA PARA LA RECREACION Y LA CULTURA		\$ 1,400,000	\$ 0
800,005,340	FONDO DE EMPLEADOS DE COOMEVA	\$ 1,433,631,830	\$ 200,000,000	\$ 0

### Operaciones Pasivas:

CEDULA	NOMBRE DEL TITULAR	AHORROS	PAP'S	CDT'S	TOTAL
16,266,958	ALFREDO ARANA VELASCO	47,303,744.51			47,303,744.51
16,604,413	LUIS FERNANDO CAICEDO FERNÁNDEZ	31,000,087.86			31,000,087.86
80,416,063	CAMILO ANTONIO SOTO FRANKY	8,952,640.00			8,952,640.00
14,875,618	EDUARDO JOSÉ VICTORIA RUIZ	-	-	-	-
16,677,599	JARAMILLO	-	-	-	-
16,580,293	CARLOS ALBERTO ARANGO TOVAR	2,908,943.00			2,908,943.00
19,316,712	GIULIANO MORINI CALERO	-	-	-	-
8,318,230	LUIS FERNANDO ESCOBAR RAMÍREZ	8,195,428.72	612,155.46	-	8,807,584.18
12,977,135	JULIAN BENAVIDES FRANCO	-	-	-	-
8,309,282	BUSTAMANTE VELEZ GABRIEL JAIRO	26,743,925.31			26,743,925.31
19,066,028	TERREROS OSPINA JOSE MIGUEL	3,073,003.40			3,073,003.40
66,761,423	OROZCO AGUDELO SANDRA MARIA	1,841,309.86			1,841,309.86

NIT	ACCIONISTAS	AHORROS	PAP'S	CDT'S	TOTAL
8,903,006,251	COOPERATIVA MEDICA DEL VALLE Y DE LOS PROFESIONALES DE COLOMBIA	8,775,685,933.20		612,120,543.00	9,387,806,476.20
8,050,099,581	CORPORACION COOMEVA PARA LA RECREACIÓN Y LA CULTURA	385,420,700.41		5,471,804,550.00	5,857,225,250.41
8,002,080,924	FUNDACIÓN COOMEVA	2,338,070,395.79			2,338,070,395.79
8,600,284,155	O.C.	-	-	-	-
8,300,086,861	LA EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C.			2,685,685,192.11	2,685,685,192.11
* 8000994208	DESARROLLO DE LA SOLIDARIDAD	-	-	-	-
8,000,053,404	FONDO DE EMPLEADOS DE COOMEVA - FECOOMEVA	1,509,132,208.72		555,243,019.51	2,064,375,228.23

\* No existe en base de datos de Bancoomeva

## 9. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 964 de 2005, se informa que al efectuar la evaluación correspondiente, los sistemas de revelación y control implementados al interior de Bancoomeva S.A tienen procedimientos idóneos que le permiten registrar, procesar, resumir y presentar adecuadamente la información financiera.

La evaluación general consistió en verificar si el conjunto de los macroprocesos, procesos y procedimientos de gestión de riesgos, control y gobierno, ideados y aplicados por la administración de Bancoomeva, eran apropiados y funcionaban de manera compatible con la consecución de determinados objetivos como:

- La determinación y gestión de los riesgos.
- La fiabilidad y oportunidad de la información financiera, gerencial y sobre el funcionamiento del Banco.
- La actuación del personal acorde con los reglamentos internos, normas, políticas, criterios y procedimientos.
- La ejecución de programas y planes para alcanzar los objetivos trazados.
- La realización de acciones para garantizar el fiel cumplimiento de las leyes y normas establecidas.

Durante el segundo semestre de 2011 se desarrollaron dos reuniones del Comité de Auditoría. El Comité apoyó la gestión de la Administración en la implementación y supervisión del control interno del Banco, en velar por la transparencia de la información financiera y en verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en el desarrollo del objeto social de Bancoomeva.

En cada una de las reuniones del Comité de Auditoría, el Gerente Nacional de Auditoría presenta informes sobre las situaciones que constituyen debilidades importantes y sus respectivas recomendaciones.

## Sistema de Control Interno.

En cumplimiento de lo establecido en las Circulares Externas 014 y 038 de 2009 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Auditoría Interna de Bancoomeva realizó una evaluación detallada de la efectividad y adecuación del Sistema de Control Interno, en las áreas y procesos del Banco. El propósito de dicha evaluación fue establecer una base de confianza en el Control Interno adoptado. Con base en las revisiones realizadas durante el semestre de julio a diciembre de 2011 y la encuesta tomada al grupo primario sobre el Sistema de Control Interno y de la Administración de Riesgos, se estableció que el Sistema de Control Interno de Bancoomeva es “efectivo”, con una calificación de 3,91 determinada en la siguiente escala:

RANGOS DE INTERPRETACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		
RANGOS		INTERPRETACIÓN
Inferior	Superior	
1	1,999	Sistema de control interno insuficiente
2	2,999	Sistema de control interno débil
3	3,699	Sistema de control interno por mejorar
3,7	4	Sistema de control interno efectivo

## Requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios

En cumplimiento de la Circular Externa 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia, durante el segundo semestre del 2011 se dio cumplimiento y seguimiento integral a lo establecido en esta norma.

## 10. GRANDES PROPÓSITOS PARA EL 2012

### ■ Implementación de estrategias de Advantis - Horizonte 1

- Profundización en asociados de Coomeva (deciles).
- Vinculación de adherentes (EPS y CMP).
- Modelo de vehículos.
- Profundización sector solidario – Consolidación de Banca Empresarial.
- **La implementación de estas estrategias nos permitirá al 2016 triplicar la generación de riqueza, duplicar los depósitos, la cartera y la base de clientes.**

### ■ Implementación Proyecto de SMART redes.

- Mejoramiento de procesos en oficinas, modelo de servicio (anfitrión, operaciones), biometría, nuevos diseños de oficina, uso de tecnología y otros medios para mejora del proceso.

### ■ Implementación Proyecto de SMART Ventas y Banca de Comunidad.

- Apoyo al área comercial, automatización de flujos para apertura productos pasivos y banca electrónica, profundización con Banca de comunidad y comisiones.

**Implementación Tarjeta de crédito.** Al cierre del año tendremos 40.000 tarjetas en operación el primer año.

### ■ Fortalecimiento de Banca por Internet y Desarrollo de Banca Móvil.

- Implementación de nueva plataforma de seguridad de Oficina Virtual y servicio 7x24, Banca Móvil, nuevo Core para Oficina Virtual (inicio de Operación: Diciembre de 2012).

### ■ Fortalecimiento del modelo de servicio.

Cultura de Servicio, Sistema de Atención al Consumidor y gestión de quejas y reclamos

### ■ Implementación Sistema de Seguridad de la Información – ISO 27001

Proteger los activos de Información preservando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los mismos, generando confianza a todos los públicos de interés.

### ■ Calificación de riesgo de contraparte por sociedad calificadora de riesgos.

### ■ Implementación Modelo de Riesgo de Crédito Vs. Precio.

Poner en funcionamiento los modelos desarrollados y el nuevo esquema de otorgamiento de créditos, basado en el ciclo de vida de clientes y asociados de Coomeva.