



INFORME DE GESTIÓN

Primer semestre 2013



CONTENIDO

PRESENTACIÓN 3

1	ENTORNO ECONÓMICO	5
2	PERSPECTIVA CLIENTES	7
3	PERSPECTIVA FINANCIERA	13
4	PERSPECTIVA APRENDIZAJE	19
5	PERSPECTIVA DE PROCESO	20
6	ENFOQUE Y SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	23
7	ÉTICA EMPRESARIAL Y GOBIERNO CORPORATIVO	25
8	CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES	25
8.1	Protección al Consumidor Financiero	25
8.2	Normas sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor	26
8.3	Cumplimiento del Artículo 57 del Decreto 2649 de 1993	26
8.4	Informe especial de que trata el Artículo 29 de la Ley 222/95	27
8.5	Informe especial de que trata el Artículo 446 numeral 3° del Código de Comercio	27
8.6	Procesos Judiciales en Contra	30
8.7	Cumplimiento Artículo 1 numeral 1 de la Ley 603 de 2000	30
9	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	32
10	PRINCIPALES INICIATIVAS	33



PRESENTACIÓN

Señores Accionistas:

Presentamos a ustedes el informe de la gestión y de los resultados alcanzados por Bancoomeva en el primer semestre del 2013. En este documento incluimos aspectos sociales, financieros, administrativos, de aprendizaje, de procesos, de responsabilidad social y otros más, que reflejan la transparencia y la alineación entre los objetivos económicos y la razón de ser del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva: facilitar la vida. En Bancoomeva continuamos consolidando 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 una mayor oferta de valor mediante la optimización de nuestro portafolio de productos y servicios.

En el primer semestre de 2013 continuamos aplicando el plan de consolidación de Bancoomeva, enfrentándonos a un mercado maduro que demanda la redefinición de la estrategia para ajustarla hacia un enfoque de optimización de la relación con los clientes actuales. El Banco continúa también desarrollando planes muy focalizados en la Estrategia Comercial e implementado nuevos productos y servicios para los clientes asociados de Coomeva y demás clientes, de acuerdo con la estrategia trazada.

Hemos venido fortaleciendo nuestra capacidad de venta, orientada especialmente a profundizar la relación comercial con los clientes asociados a Coomeva, ajustando el foco, ofreciendo propuestas personalizadas y adecuando su espectro y perfil de riesgo crediticio.

Continuamos también con la optimización de los procesos y de la estructura operativa del Banco, con el fin primordial de ofrecer mejores niveles de servicio y lograr un menor nivel de costo asociado.

Los resultados financieros en el primer semestre de 2013 reflejan la menor dinámica típica del comportamiento de comienzos del año. Al cierre del semestre vemos un muy significativo repunte en esta dinámica. Se resaltan también y de manera significativa, las provisiones de crédito sobre



colocaciones de los años 2011 y 2012, anotándose que al cierre del semestre se observan sensibles mejoras en este frente. Los gastos presentan un comportamiento adecuado, con una tendencia decreciente de acuerdo con el plan trazado.

En general, los resultados se ven impactados por los temas antes mencionados, unidos a los efectos negativos en rentabilidad generados por la característica volátil muy manifiesta en el mercado de valores, por la reducción de márgenes propia de un mercado con niveles de competencia muy marcados y por nuevas normas emanadas del poder legislativo del país.

Para todo lo anterior hemos tomado medidas claras en aspectos críticos y vemos con optimismo el impacto que éstas tendrán sobre los resultados del segundo semestre y el total del año 2013.

ALFREDO ARANA VELASCO
Presidente de Junta Directiva
Bancoomeva

HANS THEILKUHL
Presidente de Bancoomeva

Santiago de Cali, septiembre de 2013



1 ENTORNO ECONÓMICO

PANORAMA INTERNACIONAL

En el informe presentado al cierre de 2012 se explicó la importancia y el alto impacto económico que tendrían para el mundo las decisiones que en materia de política monetaria adoptaron importantes economías como China, Europa y Estados Unidos. Éstas, en general, dejaron claro su interés por estimular la demanda interna de sus países en búsqueda de la recuperación de sus economías. ¿Cuál fue entonces el resultado de dichas decisiones este año?

En el primer semestre de 2013 los resultados han sido distintos para todas las economías. China, por ejemplo, tuvo un buen primer trimestre. Sin embargo, algunos indicadores para el segundo trimestre empezaron a aflojar, al punto que el Fondo Monetario Internacional, FMI, redujo la estimación de crecimiento de 8.2%, que proyectó a finales de 2012, a 7.8% proyectado este año. El menor desempeño de esta economía afectaría países como Colombia, productores de materias primas. Ahora bien, en la Zona Euro las decisiones en política monetaria y fiscal han logrado disminuir los riesgos y han elevado la confianza de los agentes, al punto que estiman que a pesar de que la mejoría ha sido leve, habrá una recuperación visible al final de 2013.

Finalmente, la economía estadounidense tampoco parece haberse recuperado por completo. El mercado laboral sigue siendo su punto débil. La Reserva Federal dejó claro en sus comunicados que hasta que la tasa de desempleo no llegue al 6.5%, que en mayo fue 7.6%, no dejará de inyectar liquidez, lo que para algunos críticos significa que el camino por recorrer aún es largo. Pese a lo anterior, en la reunión de junio, los gobernadores de la Reserva Federal manifestaron una posición mucho más positiva respecto al panorama de la economía. El futuro de la misma dependerá entonces del desempeño de sus indicadores líderes, más que de los comentarios que proporcione el Banco Central.



EVOLUCIÓN LOCAL

La economía colombiana recibió el 2013 a un menor ritmo de crecimiento. Según el DANE, el país creció en el primer trimestre del año un 2.83%, lo cual resulta bajo si se compara con el crecimiento potencial que se situó entre 4% y 5%. Sin embargo, a pesar de la baja dinámica observada en el primer trimestre, resulta más importante que hacia adelante se vislumbra una recuperación.

Por un lado, hay que tener presente que el Banco de la República adoptó una postura expansiva en su política monetaria desde el año 2012 y continuó con ella hasta finales del primer trimestre de este año, lo que ha traído consigo una mayor dinámica en el consumo y con ello un crecimiento de la cartera de los bancos. Por otro lado, en el segundo trimestre del año, los indicadores líderes en el país han dado soporte a una mejoría en las expectativas para el país, como lo son las ventas minoristas, la dinámica de las importaciones, el licenciamiento para construcción de vivienda, los índices de confianza de consumidores y comerciantes, la producción petrolera y la producción cafetera, que han dado en conjunto mejores lecturas, haciendo más factibles las previsiones generales sobre una recuperación a partir del segundo semestre.

A pesar del mejoramiento en algunas variables macro, hay que decir que persisten algunas señales de debilidad en sectores como el agrícola, que se vio afectado por la caída en los precios internacionales. Tampoco se debe desconocer que el sector financiero tuvo un segundo trimestre deprimido, luego de que sus resultados se vieran afectados por la desvalorización continua de los TES, que fue producto del mensaje que dio la Reserva Federal de Estados Unidos de moderar el estímulo monetario en la medida que su economía mostrara señales de recuperación. Lo anterior se sumó a los inesperados resultados de la economía china.

PERSPECTIVAS PARA LOS PRÓXIMOS MESES

Para lo que resta de 2013 se prevé que la economía colombiana muestre indicios favorables de recuperación. El Banco de la República, por ejemplo, estima que el crecimiento en el 2013 será de 4% puntual, y un rango entre 3 y 4.5%. Por su parte, la Asociación Nacional de Instituciones Financieras, ANIF, le apunta a un 3.8%. Se espera que sectores como construcción, servicios sociales, financiero, inmobiliario y demás servicios públicos y empresariales sean los que principalmente jalonen la economía durante el resto del año, incluso teniendo en cuenta que



persiste el nerviosismo por el futuro del sector manufacturero, por la moderación en sectores como el agrícola y el minero energético, y por los paros que se han anunciado, y que generan preocupaciones al Gobierno en materia de orden público y movilidad en el país.

En el entorno internacional es probable que los mercados continúen agitados en la medida que persistan las expectativas y la incertidumbre frente a los anuncios que imparta la Reserva Federal de Estados Unidos; esto en cuanto a la posible moderación en la inyección de liquidez a su economía. Por otro lado, se espera que algunas economías como la Eurozona y donde también se unen el Reino Unido y Japón, continúen apoyando las medidas expansivas en pro del mejoramiento de sus cifras macroeconómicas.

En la realización de esta sección se utilizó información de las siguientes fuentes:

DANE. Cifras de Exportaciones Colombia

Banco de la República. www.banrep.gov.co

ANIF. Informes Económicos

BLOOMBERG.

FMI. Fondo Monetario Internacional

2 PERSPECTIVA CLIENTES

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

El 2013 inició como un año de grandes retos para la consolidación del Banco. Es así como se redefinieron los focos y las estrategias para centrar nuestros esfuerzos principalmente en la profundización de la relación comercial con nuestros clientes asociados a Coomeva, con una oferta centrada en sus necesidades y acorde con las condiciones del mercado.

Banca Personal

Al cierre del primer semestre de 2013 la Banca Personal ha entregado soluciones financieras a sus clientes por más de 521 mil millones de pesos en nuevos créditos, atendiendo diversas necesidades de consumo, vivienda y crédito comercial. De los anteriores, el 83% fueron entregados a clientes asociados a Coomeva, con un valor total de \$434 mil millones, mientras que



durante el mismo periodo en el 2012 el valor de las soluciones de financiación para los clientes asociados a Coomeva fue de 300 mil millones, lo que indica un crecimiento del 45%.

La cartera de la Banca Personal alcanzó 1,8 billones de pesos; es decir, un crecimiento de 48 mil millones de pesos frente al cierre de 2012. Este crecimiento se concentró en la cartera de consumo, que hoy representa el 52% de la cartera total, seguida por la cartera hipotecaria y la comercial, con un 29% y 19% de participación, respectivamente.

Las soluciones financieras a través del crédito de libre inversión han presentado una mayor acogida entre nuestros clientes, pasando de 7.651 créditos otorgados durante el primer semestre de 2012 a 12.457 en el primer semestre del 2013, alcanzando un crecimiento del 62.8%.

De igual manera mantenemos una tendencia creciente en cuanto a la preferencia por nuestra tarjeta de crédito franquicia Visa. Pasamos de 7.046 tarjetas de crédito activadas a diciembre de 2012 a 20.372 tarjetas activadas al cierre de junio del presente año, lo que señala un crecimiento del 189%. El saldo de cartera de este producto pasó de \$18.095 mm al cierre de diciembre de 2012, a \$31.927 mm al cierre junio de 2013, con un crecimiento del 77%.

En cuanto a depósitos, en el primer semestre de 2013 se alcanzó un crecimiento por valor de \$97 mm, de los cuales la Banca Personal logró un crecimiento de \$73.241 millones frente al año anterior. La línea de Cuenta Corriente, con un 30%, demostró el mayor crecimiento, seguido por CDT y cuentas de ahorro, con un crecimiento de 9% y 7%, respectivamente.

Banca Empresarial

Durante el primer semestre de 2013 la Banca Empresarial experimentó una reducción en su dinámica de cartera, comparado con lo logrado en 2012. Esto fue originado principalmente por una baja en la demanda del crédito comercial y por una competencia muy agresiva en el mercado financiero para compra de cartera comercial y créditos comerciales nuevos, con ofertas de tasas bajas que no ofrecen rentabilidades adecuadas al Banco dada su estructura actual de fondeo. Continuamos ajustando nuestras políticas de precio y de riesgo, con el fin de tener vigencia dentro



de este mercado, enfatizando en la profundización de la relación con el cliente para pasar de una relación mono producto a una relación más estructurada.

Avanzamos también con la estrategia de focalización en sectores dinámicos y diversos, posicionando la marca y el portafolio del Banco, haciendo propuestas de acuerdo con las necesidades y participando con apoyo financiero en un número importante de eventos propios de los sectores. Para el segundo semestre prevemos una mayor dinámica del negocio.

El saldo total de cartera de las empresas definidas para la Banca Empresarial pasó de \$335.454 millones, al cierre del 2012, a \$344.741 millones al cierre de junio del 2013, lo que representa un crecimiento del 2.77% durante el primer semestre 2013. Específicamente la cartera del Sector Solidario pasó de \$154.968 millones al cierre del 2012 a \$172.520 millones al cierre de junio 2013, mostrando un crecimiento del 11,33% en el período. La cartera de Pymes pasó de un saldo de \$180.486 millones al cierre del 2012 a \$172.221 millones al cierre de junio 2013, lo que representó una disminución de saldo del 4,6% durante el primer semestre de 2013.

Las captaciones en la Banca Empresarial crecieron el 10.40% en el primer semestre 2013 al pasar de \$229.021 millones a \$ 252.848. Se destaca especialmente el crecimiento de la captación entre las entidades del Sector Solidario, las cuales crecieron el 14.09%, incrementando su saldo de \$154.383 millones a \$176.133 millones; mientras que las del sector Pyme crecieron el 2.78% en el primer semestre 2013.

El recaudo de la Planilla Integral para la Liquidación de Aportes Parafiscales, PILA, como un servicio especial para Coomeva EPS y otras administradoras de la Seguridad Social en Colombia, se desarrolló de manera estable durante el primer semestre de 2013. Dicho recaudo se realiza en algunas oficinas de Bancoomeva y en Efecty. Se destaca el cambio en la plataforma de sistemas realizado por el proveedor de tecnología SOI-ACH Colombia. El nivel de ingresos se logró mantener muy cerca de lo presupuestado por el mayor número de conceptos contenidos en cada planilla, dada la reforma legal al Sistema de Seguridad Social implementada en 2013. Los ingresos fueron de \$11.007 millones para los seis primeros meses del año.



La Libranza Banco culminó su prueba piloto en marzo 2013, con un saldo de cartera de \$2.987 millones acumulado a junio 2013 en 307 clientes y 19 convenios a nivel nacional. Está en desarrollo la Libranza Corporativa, la cual tiene como avance importante el modelo de operación para que Coomeva realice en nombre de las empresas del Grupo la venta de los productos, con pago a través del descuento por libranza.

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

- **Banca Seguros: Créditos con total tranquilidad**

Al 30 de junio de 2013 estaban activas 36.574 pólizas de seguro de desempleo, lo que representa un crecimiento del 13% en lo que va corrido del año frente a la cifra reportada a diciembre de 2012. Esta operación ha generado ingresos netos para Bancoomeva por \$3.153 millones. De otra parte, en el periodo que se reporta, el Seguro de Fleteo ha sido adquirido voluntariamente para amparar 21.001 transacciones de retiro en nuestras oficinas, entregándoles a nuestros asociados y clientes más seguridad durante sus operaciones.

- **Tarjeta Coomeva: TAC**

Al cierre del primer semestre de 2013 la Tarjeta de Asociado Coomeva generó una cartera acumulada por \$43.929 millones, con un total de 43.192 tarjetas activas con cupo. Actualmente se están desarrollando nuevas estrategias para dinamizar la colocación en el segundo semestre.

- **Tarjetas Débito: Mayor seguridad, respaldo y comodidad**

Al cierre del primer semestre de 2013 registramos una colocación acumulada de 113.730 tarjetas débito y un crecimiento del 31% frente a las cifras de cierre de 2012. Adicionalmente, logramos la emisión de la tarjeta débito de la financiera Comultrasan. Al cierre del junio 2013 se han colocado 32.678 tarjetas, que efectúan en promedio 26 mil transacciones mensuales y con movimientos de 2.253 millones en el periodo de febrero a junio de 2013.



- **Tarjetas de Crédito: Nuevo producto en nuestro portafolio**

El mes de junio se cerró con 20.372 tarjetas activas, lo que representa un crecimiento del 189% respecto al número de tarjetas activas a diciembre de 2012, principalmente por la base baja. De igual manera el saldo de cartera de la tarjeta de crédito Visa cerró en \$32.025 mm, con un incremento del 130% frente a diciembre de 2012, que tuvo un cierre de \$13.930 mm. La facturación mensual se ha incrementado en un 122% al pasar de \$4.608 mm promedio mes, en diciembre, a \$9.415 mm para junio.

- **Banca Electrónica: Transacciones más simples, rápidas y seguras**

Durante el primer semestre de 2013 se inició el proceso de instalación de la nueva Oficina Virtual Empresarial, en cuya plataforma ya operan más de 100 empresas. En la Oficina Virtual Empresarial antigua se implementó un control para los pagos PSE, que ha permitido alcanzar cero eventos de fraude. En la Oficina Virtual Personal se habilitó el servicio de avances de Cupoactivo, matrículas de cuentas y facturadores en el canal, evitando que los clientes se desplacen a las oficinas y puedan hacer sus matrículas y pagos por Internet. Así mismo, se han implementado controles para mitigar el riesgo de fraude. Respecto a la nueva Oficina Virtual Personal, se tiene proyectado su implementación en el último trimestre de este año.

En cuanto a la Banca Móvil, la versión SIM Browsing (fase I) se encuentra a la espera de gestionar la aprobación de la Superintendencia Financiera para lanzar el canal. Esta solución permitirá a los clientes con líneas de los operadores Movistar y Tigo, consultar los saldos, pagar el estado de cuenta y realizar transferencias entre cuentas del mismo titular. Para la versión Smartphone (fase II), se seleccionó al proveedor que nos acompañará en su implementación, y permitirá hacer todos los servicios anteriormente nombrados en la versión SIM, agregando transferencias a otras entidades, recargas a celular, pagos de servicios públicos, avances del cupo activo y la tarjeta de crédito, servicio de notificaciones, geo localización de cajeros y red de oficinas por realidad aumentada. En diciembre de este año se finalizará la etapa de implementación.

En el tema de recaudos se ha venido trabajando en la definición y desarrollo del portal de pagos, un nuevo canal que permitirá a todos los clientes de nuestros convenios de recaudo hacer los pagos a través del botón PSE. Éste es un método fácil, oportuno, seguro y que no



requiere ir a una oficina para hacer su transacción. Nos encontramos en la etapa de calidad y se espera en el último trimestre del año ofrecer el servicio a nuestra Banca Empresarial. Respecto a los pagos por PSE, continuamos creciendo en el volumen de recaudo del estado de cuenta de asociados, logrando más de 44 mil pagos por valor de \$18.600 millones. Adicionalmente, se logró habilitar el pago de la tarjeta de crédito por este canal.

Con relación a nuestra red de cajeros se mantiene el convenio con Servibanca, donde se tiene acceso a más de 2.000 Cajeros Electrónicos a nivel nacional, 80 de éstos ubicados en oficinas de Bancoomeva. En conjunto con la red de cajeros electrónicos, el servicio de Audiocooomeva, los pagos automáticos, las transferencias electrónicas, los pagos PSE y la Oficina Virtual, en el primer trimestre del 2013 se registró un nivel de transacciones electrónicas de 43.51% del total de transacciones del Banco, sin tener en cuenta recaudos PILA.

- **Consolidación de la Red de Oficinas y Puntos de Atención**

Actualmente contamos con 93 puntos de atención de Bancoomeva a nivel nacional, entre Oficinas, Puntos de Caja, Centros de Pago y Centros de Atención Coomeva, CAC. En el primer semestre de 2013 se remodeló la oficina Palmira Centro, se trasladó el Centro de Pagos Sur en Cali, se convirtieron y remodelaron a CAC las oficinas Sede Nacional en Cali, Ayacucho en Medellín, Prado en Barranquilla, Bucaramanga y Montería; se constituyeron como células CAC las oficinas de Alto Prado en Barranquilla, Centro y Prometeo en Pereira y Manizales Centro.

Para el segundo semestre de 2013 tenemos programados los siguientes proyectos en oficinas:

- Aperturas de Oficinas: Se están revisando las necesidades de nuestros clientes para proyectar cambios en nuestra red.
- Conversión a CAC: La 70 en Medellín, Niza en Bogotá y Cartago.
- Traslados: Barrancabermeja, Cúcuta y Centro Carrera Séptima en Bogotá.
- Remodelación: Mushaisa en la Guajira y Centro Médico Imbanaco en Cali.

- **Nuevo Esquema Comercial con el enfoque de Segmentación**

En junio de 2013 y de acuerdo con los nuevos focos estratégicos del Banco, se redefinieron las estrategias de segmentación de los clientes asociados a Coomeva, se fusionaron las fuerzas



comerciales externas -ejecutivos externos y ejecutivos de vehículo- buscando la profundización de productos y un mejor relacionamiento con los clientes. Al cierre de junio, los resultados de este nuevo enfoque son bastante halagadores en cuanto a la productividad de la fuerza comercial y al nivel de satisfacción por parte de nuestros clientes.

3 PERSPECTIVA FINANCIERA

Al cierre del primer semestre de 2013 Bancoomeva presentó una tasa de crecimiento anual de 18.14% en depósitos y de 9.25% en cartera, con respecto a junio de 2012. Este esfuerzo comercial, en conjunto con la confianza de los clientes, ha permitido mitigar el efecto en los resultados de las mayores provisiones de cartera, la reducción de tasas, la turbulencia en el mercado de valores y una dinámica menor del negocio en el primer trimestre.

Administración Financiera

Durante el primer semestre de 2013 Bancoomeva generó utilidades por valor de \$1.684 millones.

El Margen Financiero Bruto fue de 63.82%, producto del crecimiento tanto de la cartera como de las captaciones. Las inversiones del Banco administradas por la tesorería, decrecen de \$4.249 millones de enero de 2013 a \$4.018 en junio de 2013, decrecimiento que obedece a las volatilidades de los meses recientes.

Los gastos operacionales al cierre de junio de 2013 participan con el 41.27% del ingreso operacional, disminuyendo frente al 43.98% de participación a junio de 2012, lo cual es resultado del esfuerzo de la administración del Banco en el control del gasto.

El Banco continúa viendo afectados sus resultados durante el primer semestre de 2013 por los mayores niveles de provisiones de cartera que se derivan de los cambios regulatorios efectuados en 2012. Como consecuencia, el gasto total por provisiones para el primer semestre de este año creció en \$5.086 millones con respecto al primer semestre de 2012. Bancoomeva apoya esta medida preventiva de las entidades de control, que si bien afecta los resultados de la entidad, también la fortalece ante cualquier incertidumbre del mercado o de la economía colombiana en el futuro.



El total de los activos de Bancoomeva ascendió a \$2.416.128 millones a junio de 2013 destacándose dentro de ellos la cartera, la cual participa con el 90.64% del total de los activos. El capital social del Banco cerró en \$190.089 millones, producto de la capitalización efectuada por los accionistas de las utilidades durante el 2012, lo cual refleja su confianza en nuestra entidad.

El margen de solvencia cerró a junio de 2013 en 15.34%, porcentaje que sigue siendo muy 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, con la continuidad del negocio. Este sistema cumple con la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia en esta materia y acoge importantes recomendaciones y estándares internacionales.

Se definió una metodología para el cálculo de Capital Económico la cual permite identificar las posibles pérdidas inesperadas por riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operativo.

- ***Sistema de Administración del Riesgo de Mercado, SARM: protegiendo el valor de nuestro portafolio***

Gracias a la aplicación de las políticas establecidas para la gestión de este riesgo, la exposición al Riesgo de Mercado cerró en el primer semestre de 2013 con un valor de \$1.328 millones, lo que corresponde al 1.02% del Portafolio de Inversiones del Banco. Este resultado refleja un portafolio



de inversión con un perfil de riesgo conservador y un manejo de la tesorería cuyo principal objetivo es mantener recursos líquidos para cubrir eventuales necesidades y al mismo tiempo obtener rendimientos que no comprometan el capital y las utilidades del Banco.

Así, la administración del riesgo de mercado acompañó la estrategia de inversión de la tesorería del Banco para minimizar el impacto que tuvo la alta volatilidad registrada en el mercado de valores en las entidades del sector financiero durante el segundo trimestre del año. De esta manera se contribuyó a la generación de \$2.356 millones de utilidad de la mesa de inversiones en el semestre enero – junio de 2013.

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

A través de la administración de este riesgo se garantiza no solo el cubrimiento de la operación normal del Banco sino también la capacidad de responder ante posibles presiones de liquidez. Así, la administración del riesgo de liquidez se convierte en un pilar fundamental para las estrategias de crecimiento de la cartera y por ende, del negocio.

El Indicador de Riesgo de Liquidez en pesos (IRLm), que corresponde al modelo estándar definido por la Superintendencia Financiera de Colombia, tuvo un resultado positivo al cierre del semestre para las bandas de 7 y 30 días en \$223.944 y \$104.315 millones, respectivamente, valor que es superior a lo exigido por la normatividad.

- ***Sistema de Administración de Riesgo Operativo, SARO: garantizando la continuidad de nuestro negocio***

En el marco de los lineamientos definidos en la Circular Externa 041 de 2007, acogiendo directrices de la Junta Directiva, recomendaciones del ente regulador y adoptando las mejores prácticas, durante el primer semestre de 2013 en Bancoomeva continuamos con el fortalecimiento del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, mediante la revisión permanente de los riesgos en los procesos y la participación activa en la definición de nuevos productos y servicios. Al cierre del primer semestre de 2013 contamos con 286 eventos de riesgo identificados, con un nivel de exposición moderado que se mantiene estable y dentro de los límites de tolerancia establecidos por la organización.



El monitoreo al Sistema ha permitido la detección de situaciones que pueden comprometer potencialmente el curso normal de las operaciones y la adopción de las medidas pertinentes para mantener controlados los niveles de exposición. Mediante capacitaciones virtuales, continuamos fortaleciendo la gestión del riesgo como elemento importante de la cultura organizacional.

La implementación de las etapas le ha permitido al Banco cumplir con los requerimientos exigidos por la Superintendencia Financiera y proveer a la organización de instrumentos y metodologías para la gestión adecuada del riesgo, apoyado por el software con que cuenta la organización.

- ***Gestión de Continuidad del Negocio***

Durante el primer semestre de 2013 se siguieron aplicando las estrategias de gestión para el fortalecimiento de la continuidad del negocio en toda la organización, cumpliendo así con los objetivos propuestos y con la normatividad vigente en esta materia (Circular Externa 041 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia).

Se continuó con las pruebas de todos los procesos críticos en el sitio alternativo de operación nacional, ubicado en la ciudad de Palmira -Complejo Palma Real- atendiendo buenas prácticas en esta materia y obteniendo resultados positivos.

Con la implementación de la tecnología satelital como medida de contingencia, se ha mejorado la continuidad de las comunicaciones en las oficinas y se ha logrado un mayor número de estaciones conectadas, brindando así una mejor atención a los clientes en caso de un evento.

- ***Sistema de Seguridad de la Información***

La Gestión de Seguridad de la Información opera acorde con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en sus circulares 042 de 2012 y 038 de 2009. Igualmente, se basa en las mejores prácticas de seguridad de la información según las normas internacionales ISO-27001, ISO-27002, ISO-27005.



En el marco del proyecto de Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, se continuó con la segunda fase del mismo, destacando los siguientes avances: actualización del análisis de riesgos a los activos de información del Banco, acompañado de la definición del plan de tratamiento de riesgos; inicio de la implementación de la solución *Endpoint* de McAfee, la cual incluye antivirus, DLP, anti-spyware, filtro de correo, entre otros. Como parte de la estrategia de concientización y cultura en seguridad de la información, se generaron diferentes alternativas entre las que se encuentran la aplicación “Quién la tiene clara” y el curso virtual de seguridad bancaria y de la información, los cuales buscan generar conciencia en los colaboradores sobre los diferentes riesgos y amenazas asociados a los activos de información y sobre los que nos vemos expuestos día a día con el uso y avance de las tecnologías.

- ***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.

El Sistema de Administración del Riesgo Crediticio busca garantizar que la cartera de créditos, como principal activo de nuestra entidad, cuente con las seguridades necesarias para un crecimiento sostenido, con un riesgo debidamente controlado.

A partir de marzo de este año entró en vigencia el esquema general de otorgamiento de crédito con seis nuevos modelos de *scoring*. De esta manera el Banco dispone de un conjunto de reglas sistematizadas y de mayor control sobre la adjudicación de crédito con un riesgo controlado.

Adicionalmente, las estrategias de recuperación de cartera se enfocaron en contener el rodamiento, principalmente en aquellas alturas de mora que más impactan el gasto de provisión. De esta manera se pudo observar una demanda importante de provisión por la colocación más que por el mismo rodamiento.

Los resultados de cartera vencida se lograron estabilizar y las cosechas de finales de 2012 y lo corrido de 2013 reflejan un mejor comportamiento con tendencia a la baja en el índice de vencimiento.



Por otro lado, con base en los focos estratégicos establecidos por el Banco, la Vicepresidencia de Riesgo y Gestión proporciona el estudio de los principales prospectos de crédito de acuerdo con los seis segmentos definidos, según la antigüedad de los clientes y su nivel de ingreso. De esta forma la colocación se orienta de acuerdo con el nivel de riesgo que representa cada uno de ellos.

Al cierre de junio de 2013, el nivel de provisiones cumplió con la normatividad vigente y Bancoomeva registró en su balance \$136.963 millones en provisiones, con los cuales logra cubrir el 99,61% de la cartera vencida, generando tranquilidad tanto a los accionistas y a la administración, como a los usuarios de los servicios.

El proceso de calificación de cartera contempló el seguimiento a la cartera comercial, a través de evaluación directa de los deudores de acuerdo con cifras financieras actualizadas y hábito de pago con el Banco y con el sector financiero. Las carteras de consumo e hipotecaria fueron evaluadas a través de metodologías masivas suministradas por las centrales de información, considerando el comportamiento de pago en los últimos seis meses, niveles de endeudamiento y factores de alto riesgo de los deudores como son reestructuraciones y castigos.

- ***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 enero a junio de 2013, se desarrollaron actividades tendientes a mejorar y fortalecer el SARLAFT, cumpliendo con los lineamientos definidos en la Circular Externa 026 de 2008 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, implementando las recomendaciones resultantes de los procesos de revisión y evaluación de la visita efectuada por el regulador, los diferentes entes de control y las directrices de la Junta Directiva en esta materia.

Actualmente contamos con 17 eventos de riesgo y 48 controles documentados tendientes a mitigarlos. Así mismo, el perfil de riesgo residual de la organización tiene un nivel de exposición moderado, dentro de los límites de tolerancia establecidos por la organización, resultado que se mantuvo estable en los últimos meses. El compromiso del Banco es continuar fortaleciendo la gestión del riesgo de LA/FT, 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**

Bancoomeva realizó un ajuste a los riesgos estratégicos excluyendo algunos indicadores de las cuatro perspectivas. Los indicadores se encuentran alineados con los objetivos estratégicos de la organización. Así mismo, se realizó ajuste a los indicadores asociados en cada riesgo con el fin de hacer seguimiento mensual a su comportamiento y establecer causas y planes de acción para la mejora.

4 PERSPECTIVA APRENDIZAJE

A nivel nacional, el primer semestre cerró con 87 concursos, de los cuales 80 cargos fueron cubiertos con personal externo y siete cargos fueron cubiertos con personal interno. A la fecha de este informe se encuentran 27 concursos en proceso, de los cuales 18 son externos, uno es interno y 11 concursos son mixtos.

Para el primer semestre de 2013 en el Banco se ha realizado una inversión de \$99,6 millones en capacitación y desarrollo, representada en un total de 16.385 horas, orientadas a potencializar los conocimientos, las competencias y las habilidades de los colaboradores.

Dentro del proceso de capacitación y desarrollo se han realizado capacitaciones orientadas a conocer y prevenir el riesgo del negocio como son: SARO, SARLAFT, Seguridad Bancaria, Seguridad de la Información y Continuidad del Negocio. Se adelantaron capacitaciones técnicas en Bancaseguros, Tarjeta de Crédito, constitución de garantías y productos estratégicos como Libranza, Cuenta de Nómina, Cuenta AFC y CDT. A nivel nacional se llevó a cabo el proceso de actualización en seguridad para los procesos de vinculación a cargo del proveedor especializado Incocrédito.

Como parte del desarrollo de competencias, en este 2013 se ha continuado con la formación en Pasión Coomeva y con el Sistema de Atención al Consumidor, SAC. Para el desarrollo de las competencias en los líderes de la organización se ha trabajado en el programa de liderazgo y empoderamiento a través del taller de los Siete Hábitos de Gerentes Altamente Efectivos, con el



acompañamiento del proveedor Covey y el Programa de Liderazgo de Equipos de Alto Desempeño, dirigido al equipo directivo, con el acompañamiento del proveedor Hay Group.

5 PERSPECTIVA DE PROCESO

- **Smart Coloca.** Se ha mejorado el aplicativo, mediante la implementación del Modelo ODM de reglas de negocio por medio del manejo de políticas por segmento de riesgo y comercial, del modelo de *pricing*, la realización de ajustes a los modelos de créditos pre aprobados, la radicación de créditos con libranza, el ajustes por modelos de verificación telefónica y las mejoras en Xtremo Digital. Adicionalmente se incluyeron mejoras en cuanto a los flujos de trabajo y adaptación de nuevos formatos del proceso. Dentro del desarrollo e implementación de las estrategias de colocación, este software ha soportado todo el manejo del proceso y ha facilitado la gestión ágil y eficiente de las solicitudes de crédito, generando un valor diferenciador en el momento de verdad con nuestros asociados.
- **Banca Móvil:** Se ha desarrollado una solución de banca móvil para facilitar a la comunidad Coomeva el acceso al portafolio de productos, servicios, transacciones y pagos que tienen con Bancoomeva. Dicha solución estará implementada una vez se reciba el aval de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Banca de Comunidad:** Se desarrolló e implementó en fase piloto el proyecto de Banca de Comunidad, el cual busca brindar una fuente de ingresos adicionales a la comunidad de asociados de Coomeva y a los clientes de Bancoomeva, desarrollando con ellos un modelo de “promotores” que permitan la inclusión financiera y la colocación de productos de Bancoomeva en el mercado, con preaprobados desde la web y con radicación y flujo de Smart Coloca soportada en una plataforma tecnológica confiable y segura.
- **Oficina Virtual Empresarial:** Se implementó la nueva oficina virtual de Banca Empresarial, con nuevas funcionalidades y servicios.



- **Originadores de Cartera:** Se implementaron procesos para originadores de cartera con pagos mensuales y semanales, permitiendo así realizar compras de cartera a otras entidades que manejen este tipo de modos de pago.
- **Gestor Empresarial:** Se realizaron ajustes al sistema de gestor empresarial, mejorando así el seguimiento a la gestión comercial. También se facilitó el tener una base de empresas a nivel nacional para prospectación y carterización de posibles clientes para los gerentes regionales de Banca Empresarial. De igual manera, se ha enfocado en el mejoramiento del modelo de calificación de cartera empresarial y los insumos para tener más herramientas en otorgamiento de créditos a empresas.
- **Proyecto Cero Papel.** Paralelo a todos los proyectos y en pro de cumplir con el mandato de la responsabilidad social con el medio ambiente, se trabajó la primera fase del proyecto en el cual se implementó la eliminación de la copia en papel químico de los formatos de transacciones de caja.

Así mismo, se eliminaron los procesos de cuadre documental, lo que disminuye el uso de papel en reportes de verificación transaccional y formatos de caja y genera un ahorro significativo, y se canceló la tercerización de este proceso, generando ahorro por este costo para el Banco. Todo esto aporta también a la automatización de procesos, permitiendo agilizar las operaciones y disminuir carga operativa para los colaboradores al final de la jornada, pues el cuadre quedó implementado de manera automática con el estampado de la firma en la Tablets Wacom, pasando a la base de documentos Xtremo Digital, automáticamente, sin impresión adicional y con un certificado de estampado cronológico que permite garantizar la confiabilidad de la información contenida en el mismo.

- **Proceso de Recuperación de Cartera.** Aquí se trabajó en los siguientes frentes:
 - Consolidación del concepto de especialización de la gestión de cobranza, buscando diferenciar el proceso en tres fases fundamentales: gestión masiva y de servicio; gestión de negociación y pre-jurídica; gestión jurídica y de difícil cobro. Así mismo, se integró en el proceso de cobro de la cartera comercial de personas jurídicas a las oficinas y gerentes comerciales.



- Implementación en la cobranza masiva y de servicio de un segmento de cobro particular para la cartera de corte 30, con el fin de disminuir el impacto en incremento de cartera vencida para los meses con 31 días.
- Implementación, a partir de abril de 2013, de la gestión de cobranza especial a la cartera reestructurada al día y en mora temprana, con el propósito de controlar su deterioro y minimizar el impacto en el gasto de provisión.
- Implementación del concepto de cobro con control de provisión en la gestión de negociación, buscando una mayor contención y disminución del rodamiento de la cartera con mayor probabilidad de incremento del gasto de provisión. Se incentivó en la gestión de cobro la normalización de la cartera, más allá del pago de la cuota, para no continuar avanzando en edad de mora.
- Definición de un proceso de cobro diferenciado para la recuperación de cartera castigada a partir de la segmentación de la misma, estableciendo canales de gestión especializados, así como estrategias de cobro y negociación.
- Acompañamiento especial por parte de la Dirección Nacional, a la gestión de recuperación en la Regional Caribe y se implementaron campañas particulares de gestión orientadas a disminuir la cartera vencida y las provisiones.

La conceptualización de los cambios realizados en el proceso de recuperación de cartera ha sido revisada por dos empresas externas, quienes han emitido un concepto favorable sobre el modelo de cobro que se quiere implementar y han entregado recomendaciones importantes que se integrarán a los planes de mejora que se tienen establecidos.



6 ENFOQUE Y SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Durante este semestre se realizaron las siguientes actividades en relación con el tema de Responsabilidad Social Empresarial.

- **Generación de Informes:** En marzo se gestionó y consolidó la información para el informe de Responsabilidad Social Empresarial de 2012, cumpliendo así con el Decreto 2775 de 2010 del Ministerio de Hacienda. La publicación se encuentra en la página de internet: <http://www.bancoomeva.com.co/>
- **Gestión de RSE:** Se elaboró el documento Manual de Lineamientos para la Gestión de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Empresarial para Bancoomeva y se definió la resolución del Comité de RSE de Bancoomeva. En cuanto al criterio en la autoevaluación de prácticas de servicio al cliente, se inició el Taller Pasión, Afecto y Compromiso, dirigido a colaboradores a nivel nacional, y también se adelantaron las siguientes campañas: Tómate un café con Gestión Humana, para realimentar a los colaboradores frente a los resultados obtenidos en la aplicación de las estrategias de cliente oculto telefónico y fílmico, y para reconocer a los mejores calificados con carta y premiación. Se están realizando visitas de sensibilización de Gestión Humana y Servicio al Cliente con grupo primario en regionales, para fortalecer servicio y asesoría.
- **Autoevaluación:** Se realizó un ejercicio de autoevaluación cuyo resultado fue de 68.3% (un incremento de 11.9% con respecto al año 2012). Producto de esta autoevaluación se realizó un plan de acción para el cierre de las brechas existentes. Las principales acciones que se deben realizar tienen que ver con:
 1. Capacitación y sensibilización a colaboradores en temas relacionados con el Sistema de Gobierno y seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el Código de Buen Gobierno.
 2. Seguimiento a verificación del cumplimiento de los mecanismos establecidos en el Código de Ética y de Conducta.
 3. Fortalecimiento de la protección de información de los clientes.



4. Capacitación al 100% de los colaboradores en temas de servicio al cliente.
 5. Implementación del programa de Pasión, Afecto y Compromiso.
 6. Fortalecimiento del proceso de selección de proveedores.
 7. Fortalecimiento de la evaluación y seguimiento al servicio de los proveedores.
 8. Fortalecimiento del plan de acompañamiento a proveedores para su mejora continua.
 9. Participación en el programa corporativo de “Oficina verde cooperativa”.
 10. Ajuste del manual de comunicaciones y su alineación con el corporativo.
 11. Redefinición de los grupos de interés y establecimiento de los diálogos con éstos.
 12. Redefinición de los asuntos materiales de acuerdo con los diálogos con grupos de interés.
- **Gestión de Asuntos Materiales:** De acuerdo con los asuntos materiales definidos, el avance más relevante de los mismos es el siguiente:
 - **Balance vida familiar-vida laboral:** Se creó el Programa de Bienestar Corporativo, el cual busca a través de programas y servicios de deporte y recreación, familia, balance vida-trabajo, generar eventos de integración y salud en el trabajo, mejorando este aspecto para los colaboradores.
 - **Productos y servicios con valor agregado:** Se continúa con el mejoramiento de productos y servicios como créditos, agilizando los tiempos de proceso, fortaleciendo la oficina virtual y ofreciendo diferentes opciones a través de este canal. Se definieron campañas dirigidas a los clientes asociados de Coomeva, con políticas y procesos diferenciadores de acuerdo con su nivel de riesgo.
 - **Educación financiera:** Se realizó convenio con el Boletín People Pass al cual se envía mensualmente artículos de educación financiera para difusión a 700 empresas. Se realiza sensibilización y educación a través de envíos de correos en el boletín de asociados, capacitación a concesionarios y videos de tips financieros en la página de internet de Bancoomeva.
 - **Protección al consumidor:** Se continúa con la capacitación en el Programa Pasión Coomeva y capacitación en Pasión, Afecto y Compromiso.
 - **Gestión ética y transparencia:** Dentro del proceso de inducción de colaboradores se continúa con la capacitación en valores corporativos y cooperativos, en Código de Buen Gobierno Corporativo y Códigos de Ética y de Conducta.



7 ÉTICA EMPRESARIAL Y GOBIERNO CORPORATIVO

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

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

En Bancoomeva contamos 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 y clientes asociados a 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 clientes asociados a Coomeva y demás clientes, acreedores, colaboradores 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 importantes 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 primer semestre de 2013 enfocadas a la protección de los consumidores financieros fueron:

1. Mantenimiento de la ejecución de los controles que mitigan o detectan las fallas en la publicidad promocional de los productos y servicios del Banco.



2. Estructuración de informes de gestión en torno a la atención de las quejas y reclamos, por macroprocesos, asegurando la realimentación a los líderes correspondientes, sobre la gestión de los procesos que administran.
3. Fortalecimiento del Programa de Educación Financiera: Se dispuso en este primer semestre del 2013, de un nuevo portal web que contiene diversos temas de interés general sobre educación financiera, el cual ha tenido 8.945 visitas en el semestre. Se enviaron 13.506 correos electrónicos y 11.742 mensajes de texto a clientes morosos para informarles sobre las consecuencias del no pago de sus deudas crediticias. También es importante mencionar la participación del Banco en la campaña liderada por la Asobancaria en el mes de abril para fomentar el ahorro, concentrándose en la población infantil.
4. Monitoreo del nivel de servicio prestado a los clientes, a través de encuesta telefónica o cliente oculto, para medir, además de las conductas de servicio “Yo Respeto”, “Yo Asesor” y “Todos Resolvemos”, del Programa Pasión Coomeva, aspectos adicionales como la percepción del cliente con la imagen del Banco, en cuanto a la calidad de servicio.

8.2 Normas sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

En el primer semestre de 2013 en Bancoomeva cumplimos 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 fueron 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 julio de 2013, 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 julio de 2013, 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 julio de 2013, 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.

Es importante mencionar, que el Banco presenta trimestralmente a la Junta Directiva un informe sobre las operaciones efectuadas con las empresas vinculadas al Grupo Coomeva en los términos del artículo 29 de la Ley 222 de 1995, y cuyo resumen se puede observar en la nota de los Estados Financieros No. 19

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 primer semestre del año 2013 por concepto de salarios, gastos de viajes y otros, de los representantes legales (principales y suplentes) y de los miembros de la Junta Directiva de Bancoomeva:



- Representantes legales

Theilkuhl Ochoa, Hans Juergen (Presidente)

CONCEPTO	VALOR (EN PESOS)
Salario	\$135.488.190
Beneficios Extralegales	\$841.152
Gastos de Viaje	\$9.213.469
Auxilio Movilización	\$3.100.000
TOTAL	\$148.642.811

Zapata García, José William (Representante Legal Suplente)

CONCEPTO	VALOR(EN PESOS)
Salario	\$128.422.057
Beneficios Extralegales	\$5.938.528
Gastos de Viaje	\$2.893.239
TOTAL	\$137.253.824

Orozco Agudelo, Sandra María (Representante Legal Suplente)

CONCEPTO	VALOR(EN PESOS)
Salario	\$102.058.099
Beneficios Extralegales	\$ 9.447.684
Gastos de Viaje	\$3.240. 910
TOTAL	\$114.746.693



- **Junta Directiva:**

Renglón	Miembro Principal Junta Directiva	Miembro Suplente Junta Directiva
1	Alfredo Arana Velasco	Luis Fernando Caicedo Fernández
2	Alfredo Eduardo Rincón	Luis Mario Giraldo Niño
3	José Luis Blanco Sáenz	Luis Fernando Sandoval Manrique
4	Eduardo José Victoria Ruiz	Giuliano Morini Calero
5	Luis Fernando Escobar R.	Julián Benavides Franco

- **Honorarios:**

Cuenta	Descripción Cuenta	Acumulado al primer semestre 2013 Junta Directiva
5130950002	Honorarios Generales	38,907,000

- **Gastos de Viaje:**

Cuenta	Descripción Cuenta	Acumulado al primer semestre 2013 Junta Directiva
5190350001	TRANSPORTE AÉREO	7,560,382
5190350003	TRANSPORTE AEROPUERTOS	2,159,600
5190350004	ALOJAMIENTO	1,508,270
5190350005	ALIMENTACIÓN VIAJES	686,110
Total		11,914,362

- **Gastos de Publicidad, Propaganda y Relaciones Públicas:**

Cuenta	Descripción cuenta	Acumulado Jun 2013
5190150001	PUBLICIDAD - REVISTAS Y BOLETINES	66,973,628
5190150002	PUBLICIDAD - PRENSA	108,399,840
5190150003	PUBLICIDAD - PLEGABLES Y AFICHES	30,344,510
5190150004	PUBLICIDAD - RADIO	121,578,086
5190150005	PUBLICIDAD - TELEVISION	255,690
5190150006	PUBLICIDAD - VALLAS	-
5190150007	PROPAGANDA Y PROMOCIONES	551,631,194
5190150008	PROPAGANDA Y PROMOCIONES - CAMPAÑAS	119,436,452
5190150009	PUBLICACIONES	13,454,250
5190150010	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	2,799,999,995
	Total	3,812,073,645

- **Inversiones en Sociedades nacionales o extranjeras**

A la fecha de corte de este informe, Bancoomeva S.A. no presenta obligaciones ni inversiones en moneda extranjera. De igual manera no se presentan inversiones con sociedades en el exterior. En la nota número 6 de los estados financieros se encuentra discriminado lo correspondiente a las inversiones en otras sociedades de orden nacional, por valor de \$521 millones.

8.6 Procesos Judiciales en Contra

A la fecha de este informe, Bancoomeva S.A. cuenta con dieciséis (16) procesos judiciales en su contra, que ascienden a la suma de quinientos setenta y ocho millones doscientos ochenta y tres mil setecientos cuarenta y cuatro pesos m/cte. De los procesos anteriormente mencionados puede salir fallo desfavorable en dos de ellos, cuya cuantía en ningún momento supera los veinte millones (\$20.000.000).

8.7 Cumplimiento Artículo 1 numeral 1 de la Ley 603 de 2000

- **Acontecimientos importantes sucedidos después del ejercicio legal.** En el primer semestre de 2013 no se presentaron acontecimientos importantes después del ejercicio legal.



- **Operaciones Activas.** Bancoomeva tiene las siguientes operaciones activas con sus miembros de Junta Directiva, representantes legales y accionistas.

Renglón	CARGO	MIEMBROS ACTUALES DE JUNTA DIRECTIVA DE BANCOOMEVA	SALDO DE CARTERA
1	Principal	Alfredo Arana Velasco	293.652.615
	Suplente	Luis Fernando Caicedo Fernández	194.220.221
2	Principal	Alfredo Eduardo Rincón Angulo	2.216.797
	Suplente	Luis Mario Giraldo Niño	2.068.138
3	Suplente	José Luis Blanco Sáenz	23.842.010
	Suplente	Luis Fernando Sandoval Manrique	-
4	Principal	Eduardo José Victoria Ruiz	-
	Suplente	Giuliano Morini Calero	-
5	Principal	Luis Fernando Escobar Ramírez	-
	Suplente	Julián Benavides Franco	-

Accionistas	
Nombre o Razón Social	Saldo de Cartera
COOPERATIVA MÉDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA - "COOMEVA"	-
CORPORACIÓN COOMEVA PARA LA RECREACIÓN Y LA CULTURA	-
FUNDACIÓN COOMEVA	-
LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES O.C	-
LA EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C	-
FUNDACIÓN LA EQUIDAD PARA EL DESARROLLO DE LA SOLIDARIDAD - "FUNDEQUIDAD"	-
FONDO DE EMPLEADOS DE COOMEVA- "FECOOMEVA"	2.618.975.881
Número Total de Accionistas	2.618.975.881

- **Operaciones Pasivas:** Bancoomeva tiene las siguientes operaciones pasivas con sus miembros de Junta Directiva, representantes legales y accionistas.

Renglón	CARGO	MIEMBROS ACTUALES DE JUNTA DIRECTIVA DE BANCOOMEVA	CTA CORRIENTE	AHORROS Y PAP	CDT Y CDAT	TOTAL
1	Principal	Alfredo Arana Velasco	-	13.112.842,45	-	13.112.842,45
	Suplente	Luis Fernando Caicedo Fernández	-	30.959.264,71	-	30.959.264,71
2	Principal	Alfredo Eduardo Rincón Angulo	-	3.078.141,00	-	3.078.141,00
	Suplente	Luis Mario Giraldo Niño	-	7.546.145,14	-	7.546.145,14
3	Suplente	José Luis Blanco Sáenz	30,00	656.551,05	-	656.581,05
	Suplente	Luis Fernando Sandoval Manrique	30,00	752.759,13	-	752.789,13
4	Principal	Eduardo José Victoria Ruiz	-	-	-	-
	Suplente	Giuliano Morini Calero	-	-	-	-
5	Principal	Luis Fernando Escobar Ramírez	264.665,77	21.990.187,66	-	22.254.853,43
	Suplente	Julián Benavides Franco	-	-	-	-



9 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Para efectos de cumplir con lo dispuesto en el Artículo 47 de la Ley 964 en materia de revelación y control de la información financiera, el Banco cuenta con cinco componentes interrelacionados de control interno:

- 1- Ambiente de control
- 2- Evaluación de riesgo
- 3- Actividades de control
- 4- Información
- 5- Comunicación y monitoreo

La estructura de control del Banco, según el modelo COSO, permite garantizar la integridad de la información financiera y las revelaciones requeridas.

En este mismo sentido, además del conjunto de normas legales y de supervisión, el Banco cuenta con documentación interna que recoge las políticas, las normas, los procedimientos y los controles que son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los colaboradores de la entidad, para asegurar la calidad e integridad de la información financiera.

Adicionalmente, la Gerencia Nacional de Auditoría, como órgano interno de control, incluye en su plan de trabajo la evaluación de la estructura de supervisión de toda la organización y además de su gestión, los resultados de esta actividad en particular son presentados al Comité de Auditoría, quien a su vez hace la respectiva evaluación e incluye este aspecto en su informe a la Junta Directiva, el cual posteriormente se somete a consideración de la Asamblea General de Accionistas.

Por lo demás, la Revisoría Fiscal, que en nuestro caso está a cargo de PWC Price Waterhouse Coopers Ltda., cumple con las funciones establecidas en el Artículo 207 del Código de Comercio y en las demás disposiciones que regulan la materia de manera independiente, amén de auditar también en forma independiente los estados financieros y de expresar su opinión acerca de la información revelada en los mismos. Para estos efectos, la Revisoría Fiscal realiza programas de



verificación de auditoría a los distintos niveles y áreas del Banco, reportando al Comité de Auditoría y a la Asamblea General de Accionistas.

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 auditorías realizadas durante el semestre de enero a junio de 2013 y en la encuesta realizada 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 3,79 explicada según se establece 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

10 PRINCIPALES INICIATIVAS

- Consolidación de la Fuerza Comercial Especializada:** Para facilitar el acceso a los diferentes productos a través de canales diferentes a la oficina, se ha consolidado el Canal Externo conformando un grupo de 58 ejecutivos comerciales focalizados en la profundización y relacionamiento con el asociado de Coomeva, especialmente los de mayor antigüedad con la Cooperativa.
- Fortalecimiento de la Banca Empresarial por Internet:** En el primer semestre de 2013 se finalizó la implementación de la nueva Oficina Virtual Empresarial. A la fecha ya son más de



100 clientes empresariales transando en la nueva plataforma. Durante el segundo semestre, se estará migrando la totalidad de nuestros clientes persona jurídica hacia dicha plataforma.

- **Fortalecimiento de la Banca Personal por Internet:** Luego de un riguroso proceso de desarrollo acorde con las nuevas necesidades de nuestros clientes y de la utilización de los mejores estándares del mercado, en agosto se iniciará la implementación de la nueva plataforma de Oficina Virtual para la Banca Personal. Esta permitirá ofrecer nuevos servicios y mejorar los existentes, contribuyendo al cumplimiento de nuestra oferta de valor "Bancoomeva nos facilita la vida".
- **Implementación de la Adquisición de Tarjeta de Crédito:** A partir del segundo semestre de 2013, este proyecto permitirá vincular los comercios a través de nuestra tarjeta de crédito.
- **Fortalecimiento de la Comercialización de Seguros:** Fortalecimiento del portafolio actual y expansión a nuevas coberturas para beneficio de nuestros clientes.
- **Desarrollo de los Convenios con Originadores de Cartera:** Crecimiento del volumen de cartera, con calidad y con una adecuada administración delegada de la misma.
- **Crecimiento de Libranza:** Se concentrará en los convenios con las empresas del Grupo Coomeva, empresas clientes del Banco y con Originadores de Cartera de Libranza.
- **Crecimiento del Recaudo PILA:** Desarrollo del recaudo con las administradoras actuales en convenio y teniendo como foco principal la estrategia de crecimiento en centros de pago y puntos de servicio Efecty.
- **Implementación del Modelo de Campañas, acorde con la Segmentación de Clientes y el Nivel de Riesgo:** Con el fin de incrementar la colocación de créditos, el saldo de cartera, mejorar la penetración por productos y el servicio al colectivo de asociados de Coomeva, se definen estrategias comerciales específicas asociadas al nivel de riesgo de los solicitantes de crédito por segmentos.



- **Revisión y ajuste de Políticas y Procesos, acorde con el Nivel de Riesgo.**
- **Implementación del Modelo de Evaluación de Oficinas:** Desarrollo de esquemas que permitan evaluar el desempeño de las oficinas.
- **Optimización de los Procesos de cara al Cliente en Oficinas.**
- **Fortalecimiento del Sistema de Gestión Integral - nuevos focos.**
- **Implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Fase II).**
- **Promoción y Fortalecimiento de una Cultura de Gestión de Riesgos.**
- **Implementación de los Seis nuevos Modelos de Otorgamiento de Crédito y del Esquema General de Otorgamiento.**
- **Implementación del Modelo de Riesgo de Crédito versus precio.**
- **Implementación de Acierta A:** "Acierta A" como score externo, presenta mayor poder de discriminación para la población del Banco.
- **Fortalecimiento del Modelo de Responsabilidad Social Empresarial con Enfoque Sistémico y su Esquema de Difusión a la Comunidad.**
- **Fortalecimiento del Sistema de Atención a los Clientes:** A partir del segundo semestre de 2013 se iniciará una redefinición del Modelo de Gestión, Seguimiento y Control al Servicio.