

Informe de Gestión 2013





Contenido

PRESENTACIÓN.....	3
1 ENTORNO ECONÓMICO.....	4
2 PERSPECTIVA CLIENTES.....	6
3 PERSPECTIVA FINANCIERA.....	10
4 PERSPECTIVA APRENDIZAJE.....	15
5 PERSPECTIVA DE PROCESO.....	16
6 ENFOQUE Y SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	17
7 ÉTICA EMPRESARIAL Y GOBIERNO CORPORATIVO.....	18
8 CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES LEGALES.....	19
8.1 Protección al consumidor financiero.....	19
8.2 Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.....	20
8.3 Cumplimiento del Artículo 57 del Decreto 2649 de 1993.....	20
8.4 Informe especial de que trata el Artículo 29 de la Ley 222/95.....	21
8.5 Informe especial de que trata el Artículo 446 numeral 3° del Código de Comercio.....	21
8.6 Procesos judiciales en contra.....	23
8.7 Cumplimiento Artículo 1 numeral 1 de la Ley 603 de 2000.....	23
9 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	25

Presentación

Señores accionistas:

Presentamos a ustedes el informe de la gestión y de los resultados alcanzados por Bancoomeva en el segundo 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 segundo semestre de 2013 continuamos con el plan de consolidación de Bancoomeva, enfrentándonos a un mercado maduro que demanda la redefinición de la estrategia para ajustarla hacia un objetivo 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 segundo semestre de 2013 son positivos y alentadores, con una dinámica importante en colocaciones y captaciones. El Estado de Ganancias y Pérdidas muestra ya resultados mensuales más consistentes con la estructura del balance, y refleja particularmente una evolución muy favorable de las provisiones de cartera.

Con la continuidad de un trabajo ordenado y riguroso en el manejo del Balance y los rubros críticos del Estado de Resultados, el Banco prevé continuidad en el crecimiento de sus actividades y de los correspondientes resultados.



ALFREDO ARANA VELASCO
Presidente de Junta Directiva
Bancoomeva

JOSÉ WILLIAM ZAPATA GARCÍA
Representante Legal Suplente
Bancoomeva

Santiago de Cali, Febrero 21 de 2014

1 » Entorno Económico

Panorama Internacional

En el segundo semestre del año 2.013, el crecimiento de la economía mundial repuntó. Según los últimos cálculos del FMI, el producto mundial aumentó en el año el 3.0%, el de las economías avanzadas el 1,3% (Estados Unidos 1,9%) y el de países emergentes el 4,7% (Latinoamérica 2,6%). Destacamos que el crecimiento de China se mantuvo estable en el 7,7%, y que este crecimiento estuvo explicado básicamente por el aumento de su demanda interna. Las perspectivas de crecimiento para el 2.014 son aún más optimistas, pues se espera que el crecimiento mundial llegue al 3,7%, jalonado principalmente por los países avanzados. Los países emergentes han presentado desaceleración en su crecimiento y comienzan a resentir el endurecimiento de las condiciones financieras mundiales.

Las nuevas condiciones económicas de los Estados Unidos llevaron en diciembre a que la Reserva Federal anunciara el inicio del retiro del estímulo monetario. Este anuncio generó gran volatilidad en los mercados mundiales, viéndose afectados principalmente los activos financieros de los países emergentes. Se prevé que estos países enfrenten cambios de dirección en los flujos de capitales, y aumentos en las tasas de financiación interna y externa. Sólo los países con tasa de cambio flexible y un menor relación deuda/PIB podrán enfrentar de mejor forma los ajustes previstos.

Evolución local

La dinámica de la economía colombiana tuvo un gran impulso en el tercer trimestre, cuando creció al 5.1%, siendo éste el mayor crecimiento de los países de la región. La inflación anualizada llegó al 1.94% en el 2.013, la más baja de los últimos años. La tasa de desempleo se mantuvo en un dígito y llegó a 9,6% al final del año. La tasa de intervención del Banco de la República se mantuvo estable en 3.25%, pues a pesar del repunte en el crecimiento, la inflación acumulada se mantuvo por debajo del rango meta del 3%. Esta política expansiva contribuyó, sin lugar a dudas, al crecimiento económico evidenciado.

En el crecimiento del PIB se destacaron los sectores de la construcción de vivienda y obras civiles (21.3%), la explotación de minas y canteras, y el sector agropecuario (6,6%), jalonado por el sector cafetero. El sector industrial presentó una caída del 0,1%, explicada principalmente por caídas importantes en la producción de vehículos, papel y cartón y refinación de petróleo. Sin embargo, crecieron el sector azucarero, productos alimenticios y hierro y acero. Son evidentes algunas señales de que comienza a cambiar la dinámica industrial, pues la caída fue menor a la presentada en periodos anteriores.

El sector financiero presentó resultados menos alentadores que los de otros años, al verse afectados sus resultados por el alza en tasas de los títulos de deuda pública. Lo anterior como reacción a la reducción de estímulos monetarios en Estados Unidos. A noviembre de 2.013 las utilidades de los establecimientos de crédito llegaron a \$7,23 billones, con un aumento del 3,3% anual; los activos sumaron \$471,6 billones, frente a \$404,8 de igual periodo del año anterior, con un aumento del 16,5% anual. Es de resaltar que el indicador tradicional de la calidad de cartera se mantiene en niveles adecuados, alrededor del 3,1%.

Perspectivas para los próximos meses

Cabe esperar que en el 2.014 se consolide el crecimiento de los Estados Unidos y de la Eurozona, y se modere el crecimiento de Japón y de la China. Para el año 2.014 se prevé que la economía colombiana mantenga un rumbo ascendente, pero con mayores riesgos dada la coyuntura mundial. Se estima un crecimiento del PIB del 4,6% (el rango del Banco de la República oscila entre el 3 y el 5%, y el gobierno prevé un 4,7%), y un repunte en la inflación, la cual debería acercarse al rango meta del 3%. La mayoría de analistas económicos prevén por lo tanto un aumento en la tasa de intervención del banco central de hasta 125 puntos básicos, alza que comenzaría a materializarse en el segundo trimestre del año, y que llevaría la tasa de referencia al 4,5% para evitar presiones inflacionarias a futuro.

Los sectores que jalonarían el crecimiento del 2.014 serían principalmente construcción y obras civiles. Se espera además un repunte en industria y agricultura, como resultado de una tasa de cambio promedio mayor a la del 2.013, y un repunte en las exportaciones, jalonadas por el mayor crecimiento de las economías avanzadas. Sin embargo, existen también algunos factores que podrían frenar el crecimiento proyectado: las elecciones parlamentarias y presidenciales, la reducción en el precio de las materias primas a nivel mundial, la situación política y económica de Venezuela y el mayor costo de financiación del estado.

En los mercados financieros se espera en el 2.014 alta volatilidad, un aumento en el rendimiento de los activos como consecuencia de la reducción de la liquidez inducida por la Reserva Federal de los Estados Unidos y un cambio de dirección en los flujos de capitales desde los países emergentes hacia los más desarrollados. Es previsible que en los países emergentes se observarán drásticos ajustes económicos, que los llevarán a crecer a tasas inferiores a las del último año. Creemos que Colombia se encuentra preparada con fundamentales económicos sólidos para afrontar esta nueva coyuntura, dadas las reformas adelantadas en los últimos años.

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

DANE.

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

Superintendencia Financiera de Colombia.

BLOOMBERG

FMI, Fondo Monetario Internacional

2 » Perspectiva Clientes

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

El 2013 terminó presentando una evidente recuperación no solo en resultados financieros, sino también en el perfil y profundización de clientes vinculados. De esta manera se evidencia que los focos y las estrategias para centrar nuestros esfuerzos principalmente en la ampliación de la relación comercial con nuestros clientes asociados a Coomeva, con una oferta centrada en sus necesidades y acorde con las condiciones del mercado, está dando resultado.

Banca Personal

Al cierre del año 2013 la Banca Personal ha entregado soluciones financieras a sus clientes por más de 1.3 billones de pesos en nuevos créditos, atendiendo diversas necesidades de consumo, vivienda y crédito comercial. De los anteriores, el 90% fueron entregados a clientes asociados a Coomeva, con un valor total de \$1.2 billones, mientras que durante el mismo periodo en el 2012 el valor de las soluciones de financiación para los clientes asociados a Coomeva fue de 895.000 millones, lo que indica un crecimiento del 35%.

La cartera de la Banca Personal alcanzó 2 billones de pesos; es decir, un crecimiento de 301 mil millones de pesos frente al cierre de 2012. Este crecimiento se concentró en la cartera de consumo, que hoy representa el 57% de la cartera total, seguida por la cartera hipotecaria y la comercial, con un 26% y 17% de participación, respectivamente.

La cartera de libre inversión ha presentado la mayor dinámica entre nuestros clientes, pasando de 24.802 créditos otorgados durante el 2012 a 30.103 en el 2013, y alcanzando un crecimiento del 21.4%.

De igual manera mantenemos una tendencia creciente en cuanto a la preferencia por nuestra tarjeta de crédito franquicia Visa. De 7.046 tarjetas de crédito activadas a diciembre de 2012 se creció a 30.063 tarjetas activadas al cierre de diciembre de 2013, un aumento del 326%. El saldo de cartera de este producto pasó de \$13.669 mm al cierre de diciembre de 2012 a \$58.781 mm al cierre Diciembre de 2013, con un crecimiento del 330%.

En lo referente a depósitos, el 2013 alcanzó un crecimiento por valor de \$207.000 millones, de los cuales la Banca Personal logró un crecimiento de \$100.700 millones frente al año anterior. La línea de Cuenta Corriente, con un 51%, demostró el mayor crecimiento, seguido por CDT y cuentas de ahorro, con un crecimiento de 20% y 12%, respectivamente.

Banca Empresarial

En el 2013, el Banco tuvo dinámicas diferentes en el primer y segundo semestre. Mientras el primer semestre mantuvo un crecimiento acorde con lo esperado, en el segundo semestre se reenfocó la gestión comercial hacia la captación. Lo anterior, adicionado a una revisión integral de los parámetros de colocación, generó un desaceleramiento en el ritmo de crecimiento de la cartera de la banca empresarial para el segundo semestre y el año completo.

El crecimiento de captaciones en el año fue del 15%. A pesar de una disminución extraordinaria de los depósitos con vinculadas que impactaron en -3,54% el crecimiento.

En el recaudo de la Planilla Integral para la Liquidación de Aportes Parafiscales PILA, el cual comprende el procesamiento y pago de aportes a la seguridad social, el Banco ha realizado una excepcional gestión en los últimos siete años posicionándose hoy como la primera entidad en liquidación de planillas asistidas y en ingresos obtenidos. En el mes de diciembre de 2013 Bancoomeva ya recaudaba 710.193 registros mensuales de PILA en promedio para clientes y terceros. La dinámica de ingresos en el 2013 presenta a Junio \$12.118 Millones, y a Diciembre \$22.926 Millones, superiores en un 2,75% respecto al 2012. Este negocio representa una importante contribución a los ingresos por comisión (35%), y continúa con una perspectiva importante de crecimiento.

Al cierre de diciembre de 2013 el saldo de la libranza asciende a \$6.095 millones, distribuidos así: \$3.859 millones corresponden a las libranzas otorgadas a los clientes que laboran en las empresas que tienen el convenio suscrito con el Banco, es decir, otorgamiento directo y \$2.238 millones producto de la compra de cartera de libranza al originador CREDIVALORES.

La Libranza Corporativa tiene un avance importante con la definición de una prueba piloto con una entidad del sector educativo cooperativo.

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 31 de diciembre de 2013 estaban vigentes 39.117 pólizas de seguro de desempleo, lo que representa un crecimiento del 20% frente a la cifra reportada a diciembre de 2012. Esta operación generó ingresos netos para Bancoomeva por \$8.048 millones. De otra parte, el Seguro de Fleteo fue adquirido voluntariamente para amparar 49.434 transacciones de retiro en nuestras oficinas, entregándoles a nuestros asociados y clientes más seguridad durante sus operaciones.

La venta de productos de banca seguros representa aproximadamente el 23% del total de ingresos por comisiones, con una contribución anual del orden de \$15,000 MM. El Banco considera que existen importantes oportunidades de desarrollo de este negocio para los próximos años.

» Tarjeta Coomeva: TAC

Al cierre de 2013 la Tarjeta de Asociado Coomeva generó una cartera acumulada por \$36.191 millones, con un total de 45.881 tarjetas activas con cupo. Durante el año 2013 se generaron aproximadamente 11.620 transacciones por un monto de \$4.998 millones de pesos.

» Tarjetas débito: mayor seguridad, respaldo y comodidad

Al cierre de 2013 se registró una colocación acumulada de 231.113 tarjetas, traducido en un crecimiento del 166% frente a las cifras de cierre de 2012. Adicionalmente, se materializó la emisión de la tarjeta débito de la financiera Comultrasan, de la cual al cierre de diciembre 2013 se han colocado 51.437 plásticos. Durante el año se registraron 91 mil transacciones por valor cercano a los de 4.063 millones de pesos.

» Tarjetas de crédito:

Los ingresos por comisión por este concepto representan el 9,4% del total. Cabe resaltar la importante dinámica que ha cobrado la colocación de tarjetas de crédito, la cual cerró el año 2013 con 32.063 tarjetas de crédito VISA activas, presentando un crecimiento del 326% frente al año anterior. Consecuentemente, el saldo de cartera cerró en \$ 58.781 MM, lo que representa un incremento del 330% frente a los \$ 13.669 MM al cierre a diciembre de 2.012. De igual manera, la facturación mensual se incrementa en 3.2 veces, año a año, al pasar de \$ 4.441 MM en diciembre de 2012 a \$ 14.148 MM en el mismo periodo de 2013. El Banco continúa comprometido con el fortalecimiento de esta línea de negocios y específicamente adelanta planes de trabajo en torno a la profundización del negocio de tarjetas de crédito. Particularmente en el primer semestre del 2014 se lanzará la gama completa de tarjetas crédito y débito Master Card. Adicional a lo anterior el Banco viene avanzando de manera activa para establecer el negocio de adquirencia, complemento esencial al producto de tarjetas de crédito.

» Banca electrónica: transacciones más simples, rápidas y seguras

En el 2013 llevamos a cabo con éxito el refuerzo de los controles de montos y seguridades en los canales electrónicos. Los 82 cajeros Automáticos, ubicados en las oficinas de Bancoomeva cuentan con la lectura de tarjetas débito chip, cumpliendo a cabalidad con lo exigido por la Superintendencia Financiera de Colombia. En la nueva oficina virtual empresarial se implementó un control para los pagos PSE (pago seguros en línea), logrando entre las partes altos niveles de satisfacción y desarrollo.

Es importante destacar que se realizó la migración a la nueva oficina virtual empresarial, habiéndose activado el servicio a más de 500 empresas e impulsando aún más los convenios de nómina. En lo que respecta a la oficina virtual personal, la implementación de nuevas opciones permitió mayor facilidad de uso logrando el objetivo planeado de establecer una plataforma que permite la sinergia entre los clientes y el banco con la promesa de transacciones seguras, simples y rápidas. Todo lo anterior a nivel transaccional se refleja en una mayor actividad, de 381.000 transacciones en el 2012 se pasó a 457.000 al cierre del 2013, con una participación del 46% del total de las transacciones del Banco.

La renovación tecnológica fue el foco de Banca Electrónica en el 2013. El proyecto de Banca Móvil versión SIM Browsing (fase I) y la versión Smartphone (fase II), lograron un avance técnico del 80% en donde en conjunto con los proveedores Yellow Pepper y Credibanco se avanzó en la implementación de servicios de consulta de los saldos, pagos del estado de cuenta, realización de transferencias entre cuentas del mismo titular, transferencias a otras entidades, recargas a celular, pago 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.

El ingreso de Bancoomeva por comisiones relacionadas con la utilización de canales de atención al cliente representa el 19% de los ingresos totales por comisiones. Estimamos que con las significativas mejoras en los canales electrónicos, el Banco logrará incrementar sus ingresos por este rubro.

» Originadores

En el segundo semestre de 2013 se realiza la redefinición del perfil de Originadores, empresas dedicadas a la colocación de créditos que para su fondeo venden la cartera de libranza, vivienda y vehículo a entidades financieras. Para ello el Banco implementa el modelo de operación de compra de cartera a través de la constitución de Patrimonios Autónomos en Fiduciarias – PA, esquema con el cual se esperan crecimientos sustanciales en esta cartera. Al cierre del año se cuenta con tres Originadores activos que representan un saldo de cartera a diciembre 2013 de \$10.786 MM.

» Consolidación de la red de oficinas y puntos de atención

Actualmente cuenta el Banco con 92 puntos de atención de Bancoomeva a nivel nacional, entre Oficinas, Puntos de Caja, Centros de Pago y Centros de Atención Coomeva, CAC. Durante el 2013 se desarrollaron los siguientes proyectos en oficinas:

- Remodelación y conversión a CAC: Sede Nacional en Cali, Ayacucho en Medellín, Prado en Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta y Montería.
- Remodelación y constitución como células CAC: Alto Prado en Barranquilla, Centro y Prometeo en Pereira y Manizales Centro.
- Traslados: Centro de Pagos Sur en Cali y Cúcuta.
- Remodelación: Palmira Centro y Centro Médico Imbanaco en Cali.

Para el año 2014 tenemos programados los siguientes proyectos en oficinas:

- Optimización de la red: El Banco está adelantando las gestiones pertinentes para constituir una red de corresponsales bancarios en unión con Conectamos Financiera, la cual estimamos brindará una cobertura adicional de cerca de 200 puntos a nivel nacional, que esperamos esté operativa hacia el tercer trimestre del 2014. Como complemento a lo anterior, se está adelantando con Credibanco la constitución de una red de corresponsales bancarios con miras a proveer aproximadamente 300 puntos de atención a clientes Bancoomeva en todas aquellas ciudades donde actualmente el Banco tiene presencia. A este respecto estimamos remitir en el mes de marzo a esa Superintendencia los reglamentos de operación para su respectiva aprobación.
- Conversión a CAC: La 70 en Medellín y Cartago.
- Traslados: Pasto, Barrancabermeja, Castellana en Cartagena y Centro Carrera Séptima en Bogotá.
- Remodelación: Niza en Bogotá, Chipichape en Cali, Mushaisa en la Guajira y punto PILA en Tunja.

» Nuevo esquema comercial con el enfoque de Segmentación

Para diciembre de 2013 se optimizaron los canales externos de banco. Los Ejecutivos Comerciales directos del banco, y los Ejecutivos de Profundización del Corporativo, se enfocaron a gestionar campañas focalizadas a la colocación de los productos en los Clientes Asociados a Coomeva categorizados en los segmentos E y F, clientes de mayor antigüedad y menor riesgo. Esta estrategia representó un mayor relacionamiento con los clientes, dinamizó la venta cruzada, permitió generación de mayores comisiones, diversificación y agresivo crecimiento del pasivo de bajo costo, mejoramiento de la calidad de la cartera, y recuperación de mayor efectividad.

Se logró establecer un modelo de seguimiento con herramientas específicas y complementar el portafolio de productos, no solo la colocación de créditos sino en la venta de productos del pasivo. Quedan definidos unos retos muy importantes para el 2014, en donde se buscará terminar de consolidar los diferentes grupos de ventas y seguir fortaleciendo el relacionamiento – profundización - con los Asociados a Coomeva y Clientes en general.

3 » Perspectiva Financiera

En el año 2013 la gestión del Banco es el resultado del cambio en la estrategia comercial y la implementación de diversas iniciativas administrativas durante el segundo semestre. Estas giraron en torno a la creación de una cultura enfocada en el servicio, especialmente en el aumento de la satisfacción de los clientes y particularmente en función de una mayor eficiencia en los diferentes procesos del Banco. El resultado muestra un cierre del año con un cambio significativo en la tendencia de los resultados financieros y con una base sólida para continuar la evolución de Bancoomeva.

Administración Financiera

Bancoomeva S.A. registró al cierre del año una utilidad neta de \$12.372 millones, superior en un 61,4% a la obtenida el año anterior.

Durante el 2013, y en base a la implementación de campañas comerciales ligadas a un análisis exhaustivo de los perfiles de riesgo propios de cada segmento, se logró una combinación óptima entre crecimiento y rentabilidad. Esto permitió mejorar los resultados durante el último semestre del año y generar una buena dinámica. Gracias a un mejor proceso de otorgamiento de crédito para clientes de mejor calificación, se logró también un menor nivel de rodamiento de cartera vencida.

Con el punto de inflexión presentado en este último periodo del año, Bancoomeva ha construido las bases de un crecimiento balanceado y sostenido, que permitirá lograr resultados consistentes con su estructura de balance y con su base de clientes actuales y potenciales.

Los activos totales cierran en \$2.66 billones, con un crecimiento del 14.59% frente al año 2012. La cartera bruta por \$2.44 billones representa el 91.93% de los activos y refleja un crecimiento del 14.46%. Se destaca el crecimiento de la cartera de consumo, con 25.98%. Los depósitos del público se incrementaron en 18.96%, con una tendencia sólida y de mayor perspectiva para el 2014.

Lo anterior ha permitido a Bancoomeva S.A. alcanzar un nivel de liquidez de \$135.814 millones al cierre del ejercicio, cifra que soporta el cubrimiento de la operación normal del Banco y sus proyecciones. El índice de solvencia alcanzó un 31.96%, cifra que cumple holgadamente con la normatividad vigente del 9%. Este nivel de solvencia se alcanza como resultado del cumplimiento a la Circular Externa 012 de abril 23 de 2013, respecto a la clasificación de los instrumentos de capital regulatorio emitidos por Bancoomeva con posterioridad al 1 de agosto de 2012.

Administración de Riesgos

Para fortalecer la eficiencia en la administración de los recursos y procesos, hemos implementado políticas que nos permiten minimizar los posibles riesgos en las operaciones financieras, nuevamente respondiendo a la perspectiva de brindar la mayor seguridad y confianza para nuestros grupos de interés.

Durante el Ejercicio se consolidó 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. Los avances en cada uno de estos aspectos se exponen a continuación.

» Sistema de Administración del Riesgo de Mercado, SARM:

Gracias al aporte de la gestión de este riesgo, la exposición al Riesgo de Mercado terminó el año con un valor de \$971 millones, lo que corresponde al 0,14% del Portafolio de Inversiones del Banco. Este resultado refleja una administración de inversiones enfocada a mantener recursos de corto plazo para cubrir eventuales necesidades de liquidez. El objetivo planteado es obtener rentabilidades adecuadas y representativas de condiciones de mercado, básicamente a través de operaciones que generen menores riesgos, que tengan alto impacto sobre el patrimonio y las utilidades del banco.

Así, la administración del riesgo de mercado complementó la estrategia de inversión de la tesorería del Banco, y contribuyó a la generación de \$2.541 millones de utilidad del área de tesorería para el semestre julio - diciembre de 2013.

» Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez, SARL:

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 año para la banda de 30 días, con \$135.814 millones, valor que es superior a lo exigido por la normatividad.

Esta cifra, al igual que los resultados positivos de las diferentes metodologías internas, garantiza el cubrimiento de la operación normal del Banco, la disponibilidad de los recursos para nuestros clientes, le da a la entidad la capacidad de enfrentar cualquier eventualidad que se presente en torno a la liquidez.

Durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de 2013 el Banco, con el objetivo de robustecer la administración del riesgo de liquidez, realizó las siguientes gestiones:

- i. Definición de señales de alerta de riesgo de liquidez adicionales, incluyendo las relacionadas con riesgo de contagio por conglomerado.
- ii. Establecimiento de una periodicidad definida para la realización de pruebas al sistema de contingencias de liquidez, así como la documentación detallada del procedimiento de acceso a Apoyos Transitorios de Liquidez (ATL); en particular de los pasos a seguir, formatos a presentar y los respectivos responsables para acceder a esta contingencia de liquidez de última instancia del Banco de la República.
- iii. Rediseño de los informes internos con el objetivo de permitir un mejor enfoque a las variables relevantes para la administración del riesgo de liquidez.

» Sistema de Administración Riesgo Operativo, SARO:

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 segundo semestre de 2013 en Bancoomeva continuamos con el fortalecimiento del Sistema de Administración de Riesgo Operativo. Se adelanta una revisión permanente de los riesgos en los procesos y una participación activa en la definición de nuevos productos y servicios. Al cierre del 2013 contamos con 294 eventos de riesgo identificados en los procesos, 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 pudieran comprometer potencialmente el curso normal de las operaciones y la adopción de las medidas pertinentes para mantener controlados los niveles de exposición. Mediante capacitaciones presenciales y virtuales, continuamos fortaleciendo la gestión del riesgo como elemento importante de la cultura organizacional.

El continuo mejoramiento en este frente 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.

» Gestión de Continuidad del Negocio

Durante el segundo semestre de 2013 continuaron 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 SFC).

Conscientes de la importancia de este tema, destinamos importantes recursos para su fortalecimiento. Se dio continuidad a las pruebas efectivas al sitio alterno de operación nacional, ubicado en el complejo Palma Real en la ciudad de Palmira, pruebas de contingencia en oficinas para asegurar la continuidad en las telecomunicaciones (dispositivos móviles – módem y enlace satelital) y pruebas de contingencia en sitio. La estrategia de continuidad para la tecnología que apoya los procesos críticos de Bancoomeva fue nuevamente probada en octubre de 2013, con resultados satisfactorios y la identificación de algunas oportunidades de mejora para su fortalecimiento.

» Sistema de Gestión 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 segundo semestre de 2013 se consolidó la implementación del Sistema de Gestión con la realización de auditorías internas y la implementación de controles y medidas de seguridad (manuales y tecnológicas), que permiten preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información del Banco: aplicaciones, bases de datos, equipos de cómputo, reportes impresos, correo electrónico entre otros, y mitigar los riesgos a los cuales se pueden ver expuestos.

En relación con lo establecido por la CE 042 de 2012 en los servicios y canales disponibles para la realización de las operaciones de nuestros clientes, cabe anotar que se están adelantando mejoras en el canal de Audiocoomева para optimizar los mecanismos fuertes de autenticación, según lo establece el literal 4.6.3. Es importante resaltar que en la actualidad este canal permite únicamente transacciones del mismo titular, lo que no representa riesgo para las operaciones actuales de nuestros clientes. Se tiene previsto que solamente cuando se implemente la nueva tecnología (Mayo de 2014), que contempla mecanismos fuertes de autenticación, se estarán ofreciendo transacciones a terceros.

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

El ciclo del negocio de crédito se desarrolló de acuerdo con las políticas establecidas para sus distintas fases: originación, seguimiento, recuperación y cobertura de provisiones, las cuales propenden por asegurar un adecuado desempeño de la cartera como principal activo del banco.

El indicador de vencimiento presentó una mejora significativa al pasar de 7.43% en marzo y 5,90% al cierre de junio de 2013, al 4,79% al cierre de 2013. Esta importante reducción es el resultado de una estrategia de colocación dirigida a aquellos segmentos que históricamente han mostrado un mejor desempeño, como son los clientes asociados a Coomeva con mayor trayectoria con la Cooperativa, el ajuste a las políticas y procesos de otorgamiento de crédito y a la estrategia de recuperación de cartera, que además de vigilar el índice, se enfoca en aquellas alturas de mora de mayor impacto en el gasto de provisión. Adicionalmente, el adecuado comportamiento de las cosechas de crédi-

tos generadas en los últimos 18 meses y que representan alrededor del 60% del saldo de cartera, pronostica un adecuado comportamiento en los indicadores de calidad hacia el futuro.

Con un trabajo coordinado entre las diferentes áreas del banco, encaminado a mejorar el volumen de colocación, incrementar el saldo de la cartera y mejorar el indicador de vencimiento, se diseñaron y ejecutaron campañas comerciales enfocadas a los segmentos que representan un menor nivel de riesgo, logrando de esta manera un crecimiento en la colocación del 55% y un incremento en el saldo del 14,46% representado en la cartera de consumo especialmente.

El saldo de provisión por todo concepto al cierre del año se ubica en \$142.188 millones, con un cubrimiento del 115,93% sobre la cartera vencida con un importante crecimiento, frente al 96,22% del año anterior. Por otro lado, del total del gasto constituido por provisiones en 2013, \$83.280 millones, es decir el 53%, fue generado por nuevas colocaciones y el 47% por rodamiento de la cartera, situación contraria al año anterior, donde la mayor participación correspondía a deterioro.

» Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, SARLAFT.

Durante el periodo de julio a diciembre de 2013, continuamos desarrollado actividades tendientes al mejoramiento y fortalecimiento de la cultura SARLAFT, dando cumplimiento a los lineamientos definidos en la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia. Se desarrollaron acciones que permiten implementar las recomendaciones resultantes de los procesos de revisión efectuados por los órganos de control y las directrices de la Junta Directiva en esta materia.

Actualmente contamos con 17 riesgos y 48 controles documentados tendientes a mitigar estos riesgos. El perfil de riesgo residual de la organización se mantiene en un nivel de exposición Moderado, dentro de los límites de tolerancia establecidos por la organización, resultado que se mantuvo estable en los últimos meses.

Los procedimientos y reglas de conducta sobre la aplicación de todos los mecanismos e instrumentos de control están integrados en el manual SARLAFT y el Código de Conducta, que es de conocimiento y acceso para todos los colaboradores. El compromiso del Banco es seguir apoyando el fortalecimiento de la gestión del riesgo de LA/F, con el fin de prevenir que nuestra entidad sea utilizada para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades ilícitas o para la canalización de recursos con fines terroristas.

» Riesgos Estratégicos

Durante el Ejercicio del 2013, en Bancoomeva revisamos y actualizamos los riesgos estratégicos de acuerdo con los cambios que demandan la dinámica del negocio y del mercado; realizamos su respectivo seguimiento a través de un tablero de indicadores, y definimos e implementamos las medidas tendientes a mitigarlos.

4 » Perspectiva aprendizaje

A nivel nacional Bancoomeva durante el año 2013 presentó 106 vacantes, de los cuales 70 cargos fueron cubiertos con personal externo y 7 cargos fueron cubiertos con colaboradores internos. Se inició una revisión de perfiles de cargo de cara a las actividades requeridas, por lo cual la selección se basó en la búsqueda de talento humano con mayor orientación al servicio y gestión comercial. A la fecha se encuentran 23 vacantes en concurso, de las cuales 8 son externos, 3 son internas y 12 son concursos mixtos.

Para el segundo semestre del 2013, en Bancoomeva se realizó una inversión de \$99,3 millones en capacitación y desarrollo, representada en un total de 30.553 horas orientadas a potencializar los conocimientos, competencias y habilidades de nuestra gente.

Dentro del proceso de capacitación del segundo semestre, se avanzó en fortalecer el conocimiento del portafolio de productos de la Organización mediante el programa nacional de actualización en productos y servicios “Soluciones Bancoomeva”, con énfasis en beneficios, ganancias y características (CBG) del portafolio. Se dio foco y prioridad tanto a la gestión comercial como a la gestión operativa, logrando un alto impacto en el conocimiento y actualización de los empleados a nivel nacional, y reforzando el logro de ventas integrales y más profundización en el conocimiento de los asociados y Clientes.

En el año 2013 se realizó la alineación de nuestro direccionamiento estratégico enfocándonos en 4 focos: Resultados del Negocio, Desempeño financiero, Gobierno Corporativo y Gente. Dentro de estos focos fue importante la gestión sobre el servicio al interior de Bancoomeva, sensibilizando a toda la organización en la importancia del servicio. Se dio continuidad a la capacitación en las conductas del programa de Pasión Coomeva y durante todo el año se generaron continuas mediciones a todos los empleados. Se realizaron campañas de reconocimiento, procesos de retroalimentación presencial, comunicados para resaltar los colaboradores que se han destacado en servicio, Capacitaciones en el Sistema de Atención al Consumidor “SAC”. En alianza con el Sena, Coomeva Servicios Administrativos y Coomeva Cooperativa, se logró desarrollar en Cali y en Bogotá el seminario “Formándonos como Líderes en Servicio”, el cual buscó fortalecer la competencia del servicio en 132 colaboradores de estas dos ciudades.

Durante el segundo semestre se dio inicio al Programa de liderazgo “Equipos de Alto Desempeño” donde se logró identificar estilos de liderazgo, clima organizacional y competencias de inteligencia emocional del Equipo Directivo. Este proceso ha permitido identificación de fortalezas, oportunidades de mejora y potencialidades de cada líder del segundo nivel organizacional, y continuará desarrollándose en el 2014.

Por otra parte, se implementó en Bancoomeva el programa “Altos Potenciales”, el cual identifica un grupo de empleados a nivel nacional con el más alto nivel de desempeño, liderazgo y compromiso en la organización. La ejecución de este programa durante el año 2014 será crucial para implementar un programa de formación y desarrollo de alto potencial que permitirá preparar en la organización líderes para ocupar cargos de mayor nivel y suplir las necesidades del plan de sucesión.

5 » Perspectiva de proceso

Durante el año 2013 se continuó con importantes mejoras al aplicativo de Smart Coloca, incluyendo la automatización de manejo para campañas, mejora en uso de reglas, mejora en política, en el flujo del proceso y en acierta A. Se implementó el modelo de tasa vs riesgo (pricing) y se ajustó el modelo de fraude por campaña. Adicionalmente se mejoraron algunos procesos y temas técnicos con el fin de hacer el flujo más eficiente.

En el aplicativo Gestor Comercial se realizaron mejoras para el área de riesgo y crédito con cambio de modelo de otorgamiento y calificación de cartera. En total se implementaron 13 requerimientos.

En el año 2013 se liberó a producción la versión de oficina virtual para la Banca empresarial ofreciendo servicios que no estaban dispuestos para estos clientes.

Se liberó en prueba piloto la primera versión de Smart Reclamos, que busca mejorar el registro, seguimiento y control de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de nuestros asociados y clientes.

Dentro del proyecto de Smart Red, se terminaron de realizar requerimientos para mejorar el proceso en Oficina en algunas transacciones evitando que el Cliente deba pasar por dos puntos de atención.

Se implementó en Taylor el modulo que permite la compra de cartera por originadores, con pagos mensuales y semanales, y se realizaron requerimientos para compras con pagos variables.

Bajo el Proyecto Cero Papel, durante el año 2013 se trabajó en la reducción del papel químico de los formatos de alto consumo en transacciones en caja. Fue así como se implementaron las Tablets Wacom en todas las cajas, pasando a la base de documentos Xtremo Digital automáticamente todos los registros, sin impresión adicional y con un certificado de estampado cronológico que permite garantizar la confiabilidad de la información contenida en el mismo. Esta implementación ofreció ahorros en el consumo y en el manejo de documentación física.

Con respecto a los proyectos enmarcados en la Convocatoria de Colciencias radicada en Septiembre de 2012, durante el año 2013 se realizó la sustentación a Colciencias de los recursos aprobados en la convocatoria de 2012. Con parte de esta sustentación se genera un menor pago de impuesto de renta en las declaraciones de renta de los años 2012 y 2013.

Se mejoró el proceso de administración del efectivo ejerciendo mayor control sobre los saldos de los fondos de efectivo y cambios en el esquema de aprovisionamiento de ATM.

Igualmente, se realizó automatización de las imágenes de canje para mejorar el proceso de visación de cheques y se redefinió operativamente el manejo de las oficinas livianas con el fin de aprovechar la red para toda la prestación de productos y servicios.

En el Ejercicio, se optimizó el proceso de envío de mensajes de textos a celulares para notificación de operaciones. Se crearon alertas y reportes para control de fraudes, propósitos comerciales, de control de operación, y se desarrollaron controles para asegurar los cambios de parámetros de tasas de productos activos. Se dinamizó el envío de comunicados vía e-mailing a los clientes.

La firma certificadora BVQi confirmó la certificación del sistema de gestión de calidad para la prestación de servicios de captaciones, colocaciones y recursos financieros bajo la norma ISO 9001:2008.

6 » Enfoque y Sistema de Responsabilidad Social

Rendición de cuentas

En el mes de Marzo de 2013 se generó el informe de Responsabilidad Social Empresarial de 2012, cumpliendo así con el Decreto 2775 de 2010 del Ministerio de Hacienda. Adicionalmente, en el mes de Octubre de 2013, corporativamente se generó la comunicación de progreso para el Pacto Global dando cuenta de lo realizado en el año 2012. En este documento se encuentra incluida la información de Bancoomeva.

Autoevaluación

En el mes de Marzo de 2013 se realizó un proceso de autoevaluación interna de criterios con Responsabilidad Social Empresarial con base en la guía ISO: 26000 con las áreas involucradas y como resultado se establecieron oportunidades de mejora y planes de acción que se gestionaron durante todo el año.

Gestión de nuestros asuntos materiales

De acuerdo con los asuntos materiales definidos, el avance de los mismos fue el siguiente:

- **Balance vida familiar-vida laboral:** Se desarrolló durante el año 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 definieron campañas dirigidas a los clientes asociados de Coomeva, con políticas y procesos diferenciadores de acuerdo con su nivel de riesgo, ajustando el software y el modelo de acuerdo con estas definiciones. Se implementó la oficina virtual banca empresarial.

- **Educación financiera:** Se fortaleció el programa, tal como se expone más adelante en el capítulo de Protección al Consumidor.
- **Consumo responsable:** Se mejoró la página web, el Manual SAC y los controles necesarios para el cumplimiento de los derechos del consumidor. Igualmente se brindó capacitación en SAC a todos los colaboradores.
- **Proyección a la comunidad:** En el año 2013 se inició la implementación del Programa Voluntariado en Mentorías, que tiene como objetivo brindar acompañamiento empresarial a los nuevos emprendedores asociados y usuarios de los servicios de la Fundación Coomeva. El Programa está basado en la capacitación y acompañamiento, mediante un modelo apoyado en la experiencia y conocimiento de empleados idóneos del Banco. Hoy el programa cuenta con 31 mentores.
- **Compras con enfoque de sostenibilidad / Vínculo y desarrollo de proveedores y contratistas:** Bancoomeva está participando en la definición corporativa del modelo de compras y contratación promovido por el Corporativo. Se estableció un modelo operativo de compras con la descentralización de la aprobación de algunos gastos a nivel regional con un piloto en la ciudad de Cali.
- **Oficina verde cooperativa:** Esta es una iniciativa de la Alianza Cooperativa Internacional para las Américas (ACI-Américas) y que promueve el tema ambiental mediante una Certificación ambiental. Se definió por parte del corporativo impulsar esta iniciativa en el aspecto medioambiental.

7 » Ética Empresarial y Gobierno Corporativo

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 segundo 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. En el segundo semestre del 2013 no se encontraron fallas detectadas en las campañas de publicidad dirigida a los clientes y asociados.
2. Estructuración de informes de gestión en torno a la atención de las quejas y reclamos por macroprocesos, asegurando la retroalimentación a los líderes correspondientes sobre la gestión de los procesos que administran:
 - i. En el segundo semestre se realizó un acuerdo de servicio con el Call Center para atender casos específicos, buscando agilidad para los clientes.
 - ii. Se realizó también un acuerdo con las áreas de recuperación para que se atienda de manera más eficiente las solicitudes de acuerdos de pago de los clientes asociados a Coomeva.
 - iii. Se dio atribución al área de Solicitudes y reclamos para resolver fraudes con TD y TC menores a \$500.000 y para realizar directamente los ajustes de tarjetas débito y devoluciones de cuotas de manejo.
 - iv. Igualmente se automatizó el proceso de reclamación ante Servibanca
 - v. Se implementó el manejo del buzón de correo electrónico con la Superintendencia Financiera para recepción y envío de correspondencia, y se formó a los Analistas de Quejas y Reclamos, como analistas integrales.
 - vi. Se destaca un mejoramiento importante en el cumplimiento de la respuesta oportuna a las Quejas y Reclamos, gracias a grupos multidisciplinarios que trabajan en la eliminación de las causas raízales que originan el mayor número de quejas.
3. El Programa de Educación Financiera, se fortaleció en el segundo semestre del 2013:
 - i. El portal web de Educación Financiera recibió 31.724 visitas, lo que equivale a un incremento del 255% de visitas frente a las recibidas en el primer semestre.
 - ii. Se realizaron campañas específicas sensibilizando a los clientes de la importancia de no sobre-endeudarse; se enviaron a través del Boletín al asociado consejos financieros y tips financieros.
 - iii. En el mes de Septiembre se realizó un convenio con el área Comercial en la Venta de Tarjetas de crédito para jóvenes, donde se incluyen tips financiero para el manejo de las tarjetas.
 - iv. Se realizó convenio en el mes de noviembre con el fondo de empleados para realizar campañas de correspondencia con los Asociados al Fondo sobre temas específicos de Finanzas personales.

- v. Se realizó convenio con el Departamento de Mercadeo en el mes de octubre para hacer presencia en las publicaciones dirigidas a los niños en el mes del ahorro, lo cual le significó a Bancoomeva un reconocimiento por la Asobancaria.
 - vi. Se realizaron talleres de Economía familiar en la regional Cali para colaboradores del grupo en las ciudades Buga, Tuluá, Buenaventura y Cali en convenio con Bienestar Social.
 - vii. Se realizaron campañas para los colaboradores a Nivel Nacional "importancia de compra de vivienda" con un curso virtual, y tips de créditos de vivienda.
4. Servicio prestado a los clientes. La gestión del servicio se está monitoreando a través de varias mediciones: Encuesta Voz del cliente, Cliente oculto telefónico, Cliente oculto fílmico al 100% de las oficinas, Encuesta Exprésate y Votaciones de Servicio, todas enmarcadas en las conductas de servicio "Yo Respeto", "Yo Asesoro" y "Todos Resolvemos", del Programa Pasión Coomeva. Se realizó reconocimiento a los colaboradores destacados en las diferentes mediciones de servicio y retroalimentación a los colaboradores con baja calificación, y para optimizar su relacionamiento con los clientes, se definieron y entregaron protocolos telefónicos, protocolos de vestuarios y protocolo de servicio en oficinas.

Todas estas actividades se encaminan a identificar oportunidades de mejora que nos permitan adelantar planes de acción enfocados a proteger a nuestro consumidor.

8.2 Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor

En el segundo semestre de 2013 Bancoomeva cumplió de manera cabal y oportuna con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, estableciendo programas de información y concientización de los colaboradores y 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 diciembre 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 diciembre 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 diciembre 2013, representan obligaciones contraídas por 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 lo que respecta a 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 El Banco, 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

Dr. HANS THEILKUHL (Presidente)

CONCEPTO	VALOR EN PESOS
Salario	\$ 148.200.000
Beneficios Extralegales	\$ 28.202.978
Viáticos	\$ 29.503.107
Auxilio Movilización	\$ 5.300.000
Total	\$ 211.206.085

Dr. Jose William Zapata Garcia (Representante Legal Suplente)

CONCEPTO	VALOR EN PESOS
Salario	\$ 81.331.505
Beneficios Extralegales	\$ 13.856.775
Viáticos	\$ 10.981.686
Total	\$ 106.169.966

Dra. Sandra María Orozco Agudelo (Representante Legal Suplente)

CONCEPTO	VALOR EN PESOS
Salario	\$ 72.116.604
Beneficios Extralegales	\$ 9.437.073
Viáticos	\$ 5.599.823
Total	\$ 87.153.500

» **Junta Directiva**

REGLÓN	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 Ramírez	Julián Benavides Franco

Honorarios:

CUENTA	DESCRIPCIÓN CUENTA	JULIO - DICIEMBRE 2013 JUNTA DIRECTIVA
5130950002	Honorarios Generales	45,903,000

Viáticos

CUENTA	DESCRIPCIÓN CUENTA	JULIO - DICIEMBRE 2013 JUNTA DIRECTIVA
5190350001	TRANSPORTE AÉREO	6,164,008
5190350003	TRANSPORTE AEROPUERTOS	1,099,600
5190350004	ALOJAMIENTO	741,672
5190350005	ALIMENTACIÓN VIAJES	756,110
TOTAL		8,761,390

» Gastos de publicidad, propaganda y relaciones públicas

CUENTA	DESCRIPCIÓN CUENTA	JULIO - DICIEMBRE 2013 2013
5190150001	PUBLICIDAD - REVISTAS Y BOLETINES	0
5190150002	PUBLICIDAD - PRENSA	52,678,452
5190150003	PUBLICIDAD - PLEGABLES Y AFICHES	22,279,075
5190150004	PUBLICIDAD - RADIO	862,050
5190150005	PUBLICIDAD - TELEVISIÓN	95,000
5190150007	PROPAGANDA Y PROMOCIONES	590,665,389
5190150008	PROPAGANDA Y PROMOCIONES - CAMPAÑAS PROMOCIONALES	91,952,965
5190150009	PUBLICACIONES	4,316,001
5190150010	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	5,700,000,005
5190200001	RELACIONES PÚBLICAS	14,987,950
TOTAL		6,477,836,887

» 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 veinte (20) procesos judiciales en su contra, que ascienden a la suma de \$621.408.023 pesos m/cte. De los procesos anteriormente mencionados, se estima fallo desfavorable en dos de ellos, cuya cuantía no supera los diez millones (\$10.000.000)

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

- **Acontecimientos importantes sucedidos después del ejercicio legal.** En el segundo 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 y accionistas.

JUNTA DIRECTIVA BANCOOMEVA			SALDO DE CARTERA
16266958	Alfredo Arana Velasco	Miembros de Junta Principales	244,865,156
80409649	Alfredo Eduardo Rincón	Miembros de Junta Principales	6,520,485
383321	José Luis Blanco Sáenz	Miembros de Junta Principales	10,567,211
14875618	Eduardo José Victoria Ruiz	Miembros de Junta Principales	-
8318230	Luis Fernando Escobar Ramírez	Miembros de Junta Principales	-
16604413	Luis Fernando Caicedo Fernández	Miembros de Junta Suplentes	195,260,257
79158667	Luis Mario Giraldo Niño	Miembros de Junta Suplentes	44,108,413
16641875	Luis Fernando Sandoval Manrique	Miembros de Junta Suplentes	1,687,242
19316712	Giuliano Morini Calero	Miembros de Junta Suplentes	-
12977135	Julián Benavides Franco	Miembros de Junta Suplentes	-

ACCIONISTAS		
NIT	EMPRESA	SALDO DE CARTERA
890300625	Cooomeva	0
805009958	Corporación Cooomeva para la Recreación y la Cultura	0
830008686	La Equidad Seguros de Vida O.C.	0
800208092	Fundación Cooomeva	0
800099420	Fundación La Equidad Seguros IAC - Fundequidad	0
800005340	Fecooomeva	3,150,775,663
Saldo Total		3,150,775,663

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

JUNTA DIRECTIVA BANCOOMEVA			CDT	TOTAL AHORROS Y PAP	CUENTA CORRIENTE	TOTAL
16266958	Alfredo Arana Velasco	Miembros de Junta Principales	-	38,791,741	-	38,791,741
80409649	Alfredo Eduardo Rincón	Miembros de Junta Principales	-	42,678,317	-	42,678,317
383321	José Luis Blanco Sáenz	Miembros de Junta Principales	-	3,425,776	30	3,425,806
14875618	Eduardo José Victoria Ruiz	Miembros de Junta Principales	-	-	-	-
8318230	Luis Fernando Escobar Ramírez	Miembros de Junta Principales	18,000,000	19,914,185	264,666	38,178,851
16604413	Luis Fernando Caicedo Fernández	Miembros de Junta Suplentes	-	8,107,479	-	8,107,479
79158667	Luis Mario Giraldo Niño	Miembros de Junta Suplentes	-	10,863,017	16,098	10,879,116
16641875	Luis Fernando Sandoval Manrique	Miembros de Junta Suplentes	-	12,921	30	12,951
19316712	Giuliano Morini Calero	Miembros de Junta Suplentes	-	-	-	-
12977135	Julián Benavides Franco	Miembros de Junta Suplentes	-	-	-	-
			18,000,000	123,793,436	280,824	142,074,260

ACCIONISTAS					
NIT	EMPRESA	CDT	TOTAL AHORROS Y PAP	CUENTA CORRIENTE	TOTAL GENERAL
890300625	Cooomeva	252,988,434	23,955,770,843	952,595,212	25,161,354,490
805009958	Corporación Coomeva para la Recreación y la Cultura	2,460,740,000	58,064,258	226,462,317	2,745,266,574
830008686	La Equidad Seguros de Vida O.C.	-	-	-	-
800208092	Fundación Coomeva	-	307,629,254	612,527	308,241,781
800099420	Fundación La Equidad Seguros IAC - Fundequidad	-	-	-	-
800005340	Fecooomeva	743,797,823	2,809,099,049	550,528,252	4,103,425,124
Saldo total		3,457,526,257	27,130,563,404	1,730,198,308	32,318,287,969

9 » Evaluación del Sistema de Control Interno

Para efectos de cumplir con lo dispuesto en el Artículo 47 de la Ley 964 de 2005, 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, a cargo de PWC Price Waterhouse Coopers Ltda., cumple con las funciones establecidas en el Artículo 207 del Código de Comercio y 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 año 2013, se estableció que el Sistema de Control Interno de Bancoomeva es “efectivo”, con una calificación de 3,77 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

