

1er semestre

2015

Informe de Gestión



**Bancoomeva**



**Bancoomeva**



1er semestre

2015

INFORME DE GESTIÓN

---

SANTIAGO DE CALI,  
SEPTIEMBRE DE 2015



# Contenido

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	5
<b>JUNTA DIRECTIVA</b> .....	6
<b>PRINCIPALES CIFRAS</b> .....	7
Evolución de los principales indicadores .....	8
Satisfacción de necesidades financieras .....	9
<b>ENTORNO ECONÓMICO</b> .....	10
Panorama Internacional .....	11
Evolución local .....	11
Perspectivas primer semestre 2015 .....	12
<b>RESULTADOS BANCOOMEVA</b> .....	13
Perspectiva Clientes .....	15
Perspectiva Productos y Servicios .....	15
Perspectiva Banca Personal .....	13
Perspectiva Banca Empresarial .....	17
Gestión de Riesgo .....	18
<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS</b> .....	22
Perspectiva Recurso Humano .....	23
Responsabilidad Social Empresarial .....	23
Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor .....	24
Cumplimiento del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013 .....	24
Inversiones en sociedades nacionales o extranjeras .....	24
Procesos judiciales .....	24
Operaciones con los socios y los administradores .....	25
Relaciones con el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva .....	25
Donaciones .....	25
Gastos de marca y mercadeo .....	25
Implementación de Normas Internacionales de Información Financiera .....	25
Evolución del Banco .....	25
Certificación y responsabilidad de la información financiera .....	25

# Presentación

Señores accionistas:

Nos complace presentar a ustedes el informe de la gestión y de los resultados alcanzados por Bancoomeva en el primer semestre de 2015. 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 de todos los clientes, mediante la entrega de soluciones financieras y una actuación basada en principios éticos y de responsabilidad social. Paralelamente trabajamos en fortalecer nuestro portafolio de productos y servicios, en particular sobre la manera como entregamos esos productos y servicios a nuestros clientes a través de una efectiva red de canales y un equipo humano dispuesto a brindar un excelente servicio.

En este primer semestre de 2015 Bancoomeva celebra dos hechos importantes. En primer lugar la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), bajo la norma ISO 27001:2013, otorgada por la firma Bureau Veritas, con la que logramos ser la primera entidad financiera en Colombia en certificarse en todos sus procesos en esta versión de la norma. Así mismo, nuestro banco obtuvo la calificación de riesgo de largo plazo de AA- (Doble A menos) por parte de BRC Investor Services.

En Bancoomeva estamos comprometidos con educar y asesorar, asegurando que nuestros productos y servicios contribuyan efectivamente a la realización de los sueños personales y profesionales de nuestros clientes.

Nos complace reportar cifras muy positivas en el Balance y el Estado de Resultados, y un progreso muy significativo en los indicadores de gestión. El Banco prevé continuidad en el crecimiento de sus actividades, para alcanzar el cumplimiento de la meta financiera en este año 2015.

Cordialmente,



**ALFREDO ARANA VELASCO**  
Presidente Junta Directiva  
Bancoomeva



**HANS THEILKUHL**  
Presidente  
Bancoomeva



# Junta Directiva

---

## PRINCIPALES

Alfredo Arana Velasco  
Alfredo Eduardo Rincón Angulo  
José Luis Blanco Sáenz  
Eduardo José Victoria Ruiz  
Luis Fernando Escobar Ramírez

## SUPLENTE

Luis Fernando Caicedo Fernández  
Luis Mario Giraldo Niño  
Luis Carlos Lozada Bedoya  
Giuliano Morini Calero  
Julián Benavides Franco

## REVISORÍA FISCAL

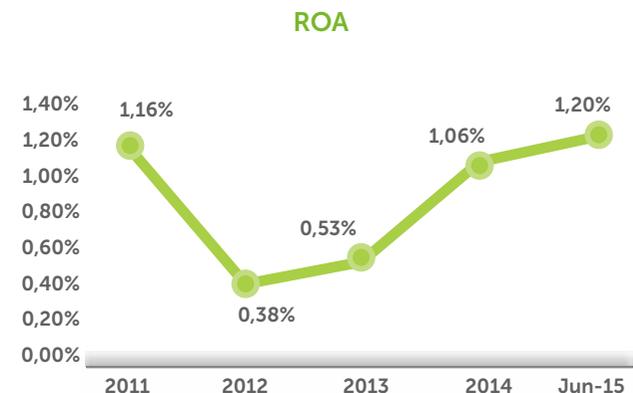
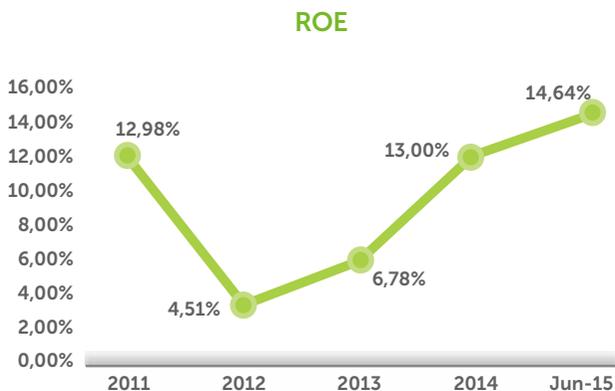
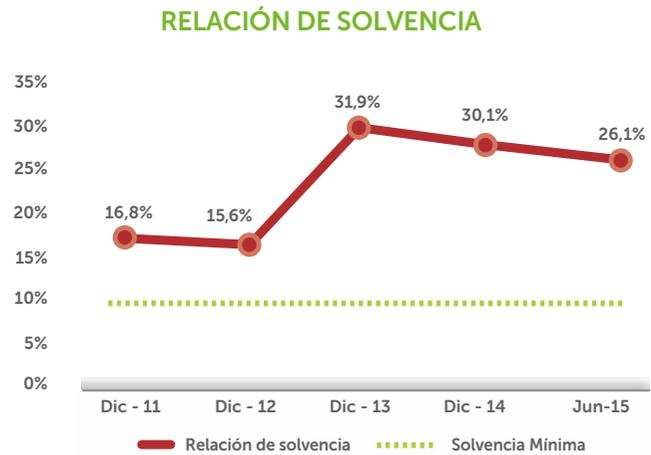
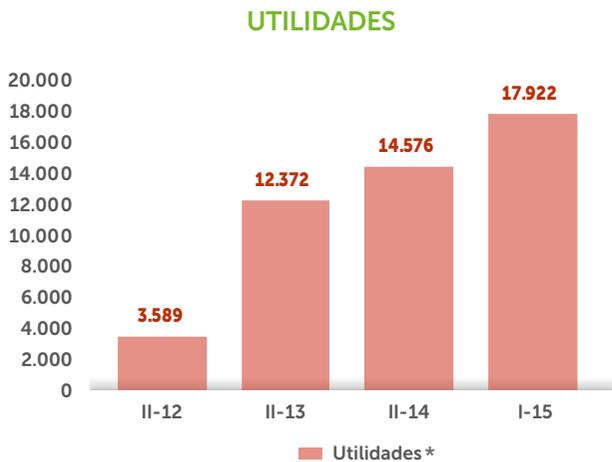
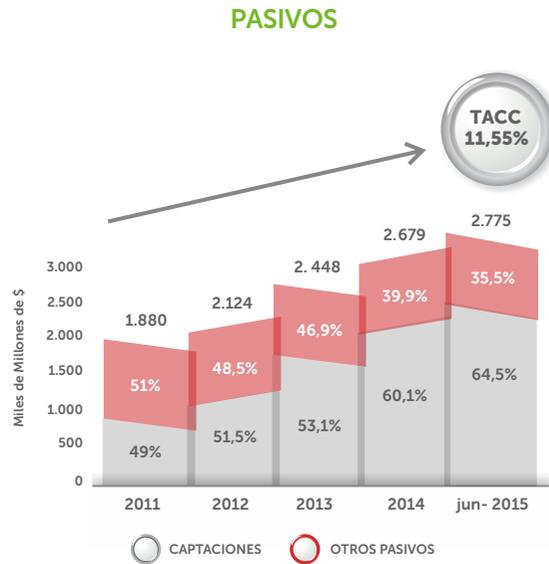
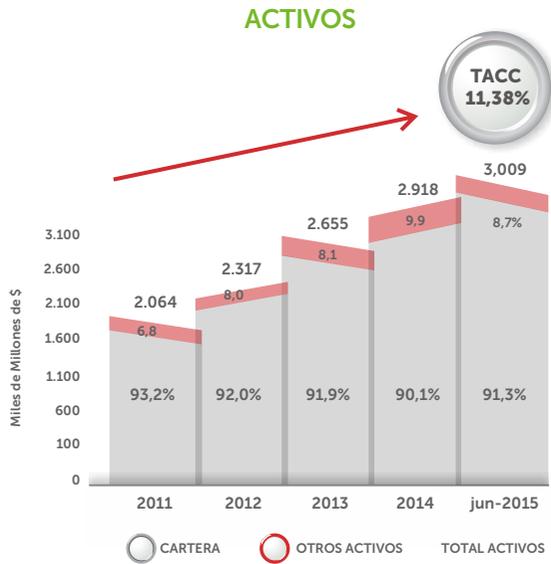
Judith Chica M.  
Miembro de Pricewaterhouse Coopers Ltda.



# Principales Cifras



## Evolución de los principales indicadores



\* Bancoomeva presentó en junio de 2015 utilidades por \$17.922 MM bajo la metodología Colgap y \$17.968 MM bajo la metodología NIIF.

## Satisfacción de necesidades financieras

### En el ejercicio del primer semestre de 2015:

- Brindamos 506.889 nuevas soluciones financieras a 161.531 clientes.
- Ofrecimos 24 soluciones financieras cada minuto para atender las necesidades de nuestro clientes.
- Procesamos 6.159.665 transacciones monetarias, de las cuales más del 50% fueron virtuales.
- Beneficiamos con más de 26 mil soluciones financieras a 19.666 clientes con ingresos inferiores a dos salarios mínimos. Así mismo, los jóvenes menores de 23 años se beneficiaron con 584 soluciones financieras.
- Apoyamos con soluciones a más de 1.396 madres cabeza de hogar.
- Acompañamos a 775 clientes en la construcción de su sueño de vivienda; a 988, en su sueño de vehículo y a 609 más, en su desarrollo profesional.
- Disponemos de una red propia de 91 puntos de atención en 24 departamentos del país. Contamos con otros puntos de atención mediante alianzas estratégicas con Efecty (5.674 puntos en todo el país) y la red de Servibanca con disponibilidad de cajeros electrónicos a nivel nacional. Nuestros clientes utilizaron sus tarjetas de crédito Visa en más de 93 mil establecimientos de comercio en el país.



Balance Social	Productos colcados y abiertos 2015 (Junio)			
	Total			
	Número de Clientes	Número de productos abiertos	Valor Producto (\$millones)	Valor saldo a marzo 2015 (\$ millones)
Soluciones de Movilización	988	989	28.262	120.839
Soluciones de Vivienda	775	789	70.705	629.551
Soluciones de Educación	609	615	3.846	9.535
Soluciones de descanso y vacaciones	45	45	285	1.043
Soluciones de Consumo	91.663	422.968	567.352	1.544.416
Libre Inversión	11.401	11.931	301.248	1.164.117
TAC*	32.943	50.838	26.547	32.349
Cupoactivo*	41.213	50.910	147.976	263.858
TC*	6.106	309.289	91.581	84.092
Nuevos Ahorradores	63.868	82.472	896.334	1.711.064
CDT	14.753	24.921	834.902	1.174.555
Cuenta de Ahorro	5.271	6.370	18.503	380.799
Cuenta Coomevita	3.026	3.035	1.028	20.930
PAP	35.408	41.574	18.971	45.489
Cuenta Corriente	5.410	6.572	22.930	89.290
Apoyo a Madres Cabeza de hogar con Solución Financiera		1.396		

\*Se cuenta utilizations en el número de Productos.

# Entorno Económico



## Panorama Internacional<sup>1</sup>

A continuación se presentan las principales variables que influenciaron el comportamiento económico global en el primer semestre de 2015, y que afectaron la economía local.

Con el precio del petróleo que se ha mantenido en lo que va del año, por debajo de 65 dólares el barril, y una constante valorización del dólar a nivel global, las expectativas de crecimiento mundial han cambiado. El Banco de la República<sup>2</sup> afirmó que la caída en los precios del petróleo obedecía a factores como el aumento en la oferta de crudo y la reducción en las perspectivas de la demanda. Cita un estudio del Banco Mundial donde se afirma que la apreciación del dólar debilita aún más la demanda de crudo, ya que disminuye el poder adquisitivo de las monedas de los países compradores<sup>3</sup>.

A lo anterior, se sumaron las dudas sobre una posible salida de Grecia de la Zona Euro, al punto que este país tuvo que ejercer controles al capital de los bancos y a la bolsa de valores para evitar fugas de dinero de los recursos de ahorradores e inversionistas. Por otro lado, se acentuó la preocupación por China, que si bien cerró este primer semestre con un crecimiento del 7,0%, denota uno de los resultados más bajos de los últimos 20 años. A esto se suma la caída de la Bolsa de más del 30% a finales del semestre, considerada como una de las mayores crisis que ha tenido el país producto de la burbuja accionaria.

Debido a lo anterior, los bancos centrales han adoptado medidas de tipo expansivas. Por un lado, el Banco Central Europeo inició un agresivo programa de compra de activos mensuales, con lo que busca estimular la economía y combatir las presiones inflacionarias. China, desde noviembre, recortó tres veces sus tasas de interés, quedando en mayo de este año en 5,10%, además de los recortes al encaje bancario. Japón está muy cerca de ver inflaciones negativas, por lo que expresó su preocupación en mayo, afirmando que profundizaría en un programa similar al QEIII de Estados Unidos, donde parte de los recursos del Gobierno serían destinados a la recompra de activos propios, como los bonos gubernamentales. Todo lo anterior, en pro de aumentar la liquidez del sistema financiero que permita impulsar las economías.

En contraste con lo anterior, Estados Unidos parece ser una economía firme si se tiene en cuenta que los líderes de la Reserva Federal planean, en un término no muy lejano, subir las tasas de interés. Esto luego de que consideren que su economía en términos de consumo, inversión y mayormente empleo, ya logró recuperarse.

## Evolución Local

En Colombia sigue siendo objeto de revisión la situación global. La caída en los precios del petróleo, la apreciación del dólar y el déficit fiscal son sólo algunos de los temas que preocupan al país en lo que va de 2015. El impulso de años anteriores empezó a frenarse y probablemente se acentúe hacia finales de este año y de 2016. A continuación, se

presenta un resumen de los principales indicadores económicos con los que cierra Colombia el primer semestre del año:

- **El PIB:** Aumentó 2,8% en el primer trimestre de 2015, levemente por encima de lo esperado (2,6%). Sin embargo, este resultado es muy inferior al registrado en el mismo trimestre de 2014 cuando la economía creció 6,5%.
- **Empleo:** Según el DANE, la tasa de desempleo nacional del mes de mayo de 2015 descendió a 8,9% desde un 9,5% del mes anterior.
- **Inflación:** En junio el crecimiento de la inflación fue de 0,10%, lo que mantiene el nivel de 12 meses en 4,42%; el impacto del crecimiento por alimentos se reduce en 0,22%, y por el contrario, el rubro de diversión aumentó en 1,27%. Este último se atribuye principalmente a los eventos deportivos del momento: Liga Colombiana de Fútbol, Copa América y vacaciones de mitad de año.
- **Tasa de intervención del Banco de la República:** Al cierre de junio la tasa de interés se mantiene estable. Sin embargo, las perspectivas después del cierre del semestre indican que la Junta Directiva del Banco de la República podría en los próximos meses aumentar la tasa de referencia dados los niveles de inflación, los cuales se han mantenido en niveles superiores a los de la meta del Banco Central.
- **Tasa de cambio:** La cotización peso dólar al cierre de junio 30 fue de \$2.605, una pérdida de valor que supera el 9.45% en el año.

<sup>1</sup> La preparación de este informe económico se basó en documentos del Banco de la República, Superintendencia Financiera de Colombia, OECD, Fondo Monetario Internacional (FMI), Fedesarrollo, DANE, Bloomberg y de instituciones financieras que cuentan con áreas de estudios económicos, como Banco de Bogotá, Alianza Valores, Correal, Grupo Aval y Bancolombia.

<sup>2</sup> Reportes del Emisor. Banco de la República. (Abril de 2015). [www.banrep.gov.co/publicaciones-buscador72457](http://www.banrep.gov.co/publicaciones-buscador72457)

<sup>3</sup> "Understanding the Plunge in Oil Prices: Source and Implications". Cap. 4. Global Economics Prospects. Washington, D.C.

El debilitamiento del peso colombiano estuvo en línea con el de la mayoría de las monedas, tanto de países emergentes como desarrollados.

- **Exportaciones:** Las exportaciones no logran acelerar el paso. Hasta mayo de 2015 han caído el 15.05%. El Banco de la República afirma que el bajo dinamismo que presentan las exportaciones netas está reforzado por la caída en términos de intercambio, el bajo crecimiento de los socios comerciales y algunos choques de oferta que afectaron el sector transable.

El panorama actual del país genera inquietudes al sector financiero colombiano, a pesar de que muestra solidez. Hay estabilidad en el indicador de calidad de la cartera, adecuado nivel de provisiones que cubre la cartera vencida, un indicador de liquidez que sugiere que el sistema podría cubrir sus obligaciones de corto plazo y finalmente, una baja exposición del sistema financiero a las firmas petroleras del país.

Por otra parte, la Superintendencia Financiera de Colombia menciona en su Informe de Actualidad de marzo de 2015, que el indicador de solvencia de los establecimientos de crédito se mantuvo por encima del mínimo regulatorio de 9.0%, en 15.41%. Según el mismo informe, los crecimientos de la cartera bruta de los establecimientos de crédito se comportan a tasas superiores al 10% en 2015: en marzo fue de 11.95%, una variación real anual de la cartera vencida de 9.55%, un indicador de calidad de 3.06% y unas provisiones que incrementaron en 9.23% para el mismo mes. Las anteriores son cifras positivas para el sector.



## Perspectivas primer semestre 2015

En el entorno global se espera normalización en los pagos de deuda de Grecia, dado que la Unión Europea aprobó un nuevo desembolso de préstamos al país. Este evento reducirá la probabilidad de que este país salga de la Zona Euro. Por otro lado, se espera que la Reserva Federal de los Estados Unidos se decida a subir las tasas de interés este año, con lo que mandarían un mensaje claro de estabilidad de su economía al resto del mundo.

En el entorno local se esperan algunos planes de choque por parte de las autoridades locales. El Gobierno colombiano anunció la reactivación del plan PIPE del año 2015, que en su segunda versión propone disponer de cerca de \$16.8 billones equivalentes al 2.2% del PIB, con estímulos que van dirigidos a los sectores de educación, agrícola, construcción, industria, turismo, petróleo y minería, entre otros. El Plan busca generar más de 300 mil empleos y mantener el PIB por encima del 3.5% en el año 2015.

Por su parte, el Banco de la República espera que a partir del segundo semestre de 2015 la inflación decline nuevamente y cedan las presiones de carácter transitorio, como el aumento en el precio de los alimentos y el efecto depreciación de la moneda local, por lo que mantendrían una tasa de interés de intervención estable durante todo el año. Adicionalmente, anunciaron que para el 2015 no continuarán con el programa de compra de reservas internacionales, ya que su nivel actual les permite mitigar o cubrir el riesgo de liquidez externa, así como, los cambios que se vengán en el mercado cambiario.

El Banco entiende que los cambios en el entorno doméstico e internacional tendrán efectos en la dinámica de los negocios, positivo en algunos casos, pero negativo en un número importante de productos. La administración estará atenta para asegurar que estos cambios sean adecuadamente reflejados en nuestra estrategia de negocios y en el manejo de nuestro perfil de riesgo.

# Resultados Bancoomeva



**B**ancoomeva cierra el primer semestre de 2015 con una utilidad acumulada por \$17.969 millones, con un cumplimiento presupuestal del 108.5% y un crecimiento del 5.61% con relación a las utilidades del segundo semestre de 2014.

Se destaca que durante el primer semestre de 2015 el Banco logró llegar a los \$3 billones en activos, siendo la cartera la de mayor participación con el 91.3%. La cartera termina el semestre con un saldo de \$2,75 billones y un crecimiento de 4,63%, con respecto al semestre anterior (diciembre 2014).

Las captaciones al cierre de junio alcanzan un monto de \$1.78 billones con una tasa de crecimiento semestral del 9%; siendo mayor el crecimiento de los CDT's con el 8.8%, las cuentas de ahorro con el 10.9% y la cuentas corrientes con el 1.5 %, respectivamente.

Con relación a la cartera se han realizado las mega campañas con \$186.175 mm de colocación en libre inversión, feria del vehículo con \$8.406 mm, feria inmobiliaria en el eje cafetero con \$2.602 mm y días especiales de cupo activo con \$73.410 mm.

Los ingresos operacionales acumulados en el primer semestre de 2015

se ubicaron en \$243.977 mm con un cumplimiento del 101.40%, explicado por una sobre ejecución en los rendimientos de inversiones (161.92%), comisiones y honorarios (108.46%) y diversos (183.78%). Por su parte, el gasto administrativo acumulado durante el primer semestre del año es de \$99.986 millones con una ejecución del 98.95% y un indicador de eficiencia administrativa del 60.47%.

Bancoomeva alcanzó un nivel de liquidez de \$191.655 mm y su índice de solvencia alcanzó un 26.05%, cifra que cumple ampliamente con la normatividad vigente del 9% y se ubica entre las más altas del sector.



## Perspectiva Clientes

### Comprometidos con el servicio y la lealtad de nuestros clientes

En el primer semestre de 2015 continuamos brindando a nuestros clientes una atención personalizada, reconociendo su antigüedad y buen comportamiento, logrando de esta forma la aceptación de más servicios y productos, y obteniendo crecimiento en la profundización en todos los segmentos.

Es importante señalar que gran parte de los nuevos productos son de ahorro, lo que contribuye a que el cliente construya su patrimonio y administre sus recursos financieros de una forma más eficiente.

Segmento	Profundización		
	dic-14	jun-15	Variación
a.Segmento A	2,06	2,20	▲
b.Segmento B	2,26	2,54	▲
c.Segmento C	2,54	2,89	▲
d.Segmento D	2,45	2,67	▲
e.Segmento E	2,41	2,55	▲
fa.Segmento F-A	2,70	3,02	▲
fb.Segmento F-B	2,83	3,02	▲

Continuamos comprometidos con la educación financiera para todos los clientes, por lo que este semestre brindamos capacitación a más de 10.500 de ellos.



## Perspectiva Productos y Servicios

Trabajamos para facilitar la vida de nuestros clientes: Nuevos productos y servicios financieros.

### Banca Seguros: Créditos con total tranquilidad

Al corte de junio estaban vigentes 46.842 pólizas de desempleo, lo que representa un crecimiento del 4.99% frente a la cifra reportada en diciembre de 2014.

### Tarjeta Asociado Coomeva: TAC

En este primer semestre de 2015 cerramos con 61.565 titulares de nuestra Tarjeta de Asociado Coomeva, TAC, con cupos activos y con una cartera que alcanza \$32.224 millones de pesos.

## Tarjetas Débito: mayor seguridad, respaldo y comodidad

Al cierre del primer semestre de 2015 logramos incrementar la activación de tarjetas débito en un 15%, alcanzando 219.463 plásticos activos.

## Tarjetas de Crédito

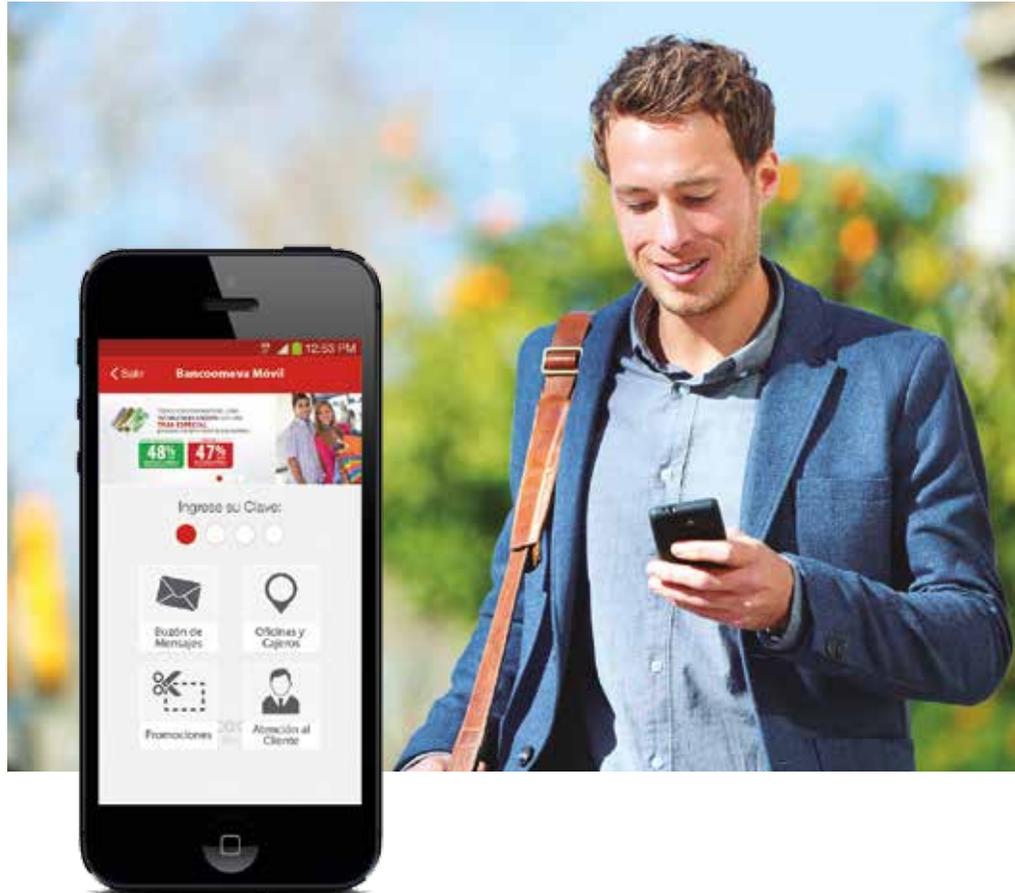
Al cierre del 30 de junio de 2015, logramos alcanzar 47.008 tarjetas de crédito Visa activas, logrando un crecimiento del 10% en el primer semestre del año. El saldo de cartera al cierre de junio de 2015 fue de \$86.762 millones de pesos, alcanzando un crecimiento del 26% frente al cierre 2014. Así mismo, la facturación acumulada de nuestro producto alcanzó los \$110.020 millones, con lo cual logramos el 104% de cumplimiento presupuestal en este indicador.



## Banca electrónica: transacciones más simples, rápidas y seguras

En el primer semestre de 2015 la Banca Electrónica continuó con el foco en la renovación de canales, dando especial énfasis en seguir fortaleciendo la seguridad y cumplir con nuestra oferta de valor de facilitar la vida.

A inicios de abril de 2015 lanzamos al público la fase I del servicio de



Banca Móvil, el cual ha sido de gran aceptación. Contamos con 8.323 clientes activos que han transado \$3.544.917 millones. De igual manera, se inició la segunda fase del proyecto Banca Móvil que permitirá realizar pagos móviles, recargas de celulares, giros nacionales, entre otros, lo que ubica a Bancoomeva en el club de bancos con billetera electrónica (Smart Wallet).

Es importante destacar que durante este semestre el 53,7% de las transacciones del Banco (3.883.451) se realizó de forma virtual. De igual manera, se inició la estrategia publicitaria para comunicarles a nuestros clientes que a través de los canales electrónicos podrán tener el Banco siempre a su lado, donde

disfrutarán de todos los servicios y realizarán las transacciones que requieran, todo esto enmarcado bajo el programa "Bancoomeva siempre contigo".

## Originadores

Al cierre de junio de 2015 contamos con cuatro originadores con un saldo de cartera de \$62.693 millones, que representan el 17% de la cartera de la Banca Empresarial y el 2% de la cartera total del Banco, y un crecimiento con respecto al mismo período del año anterior de un 31%. La cartera de créditos se encuentra respaldada por el originador. Toda la cartera está al día y calificada en A, con administración a través de patrimonios autónomos en una fiduciaria que controla el origen de los recursos para la atención del servicio de la deuda.

## Recaudo PILA

El convenio de recaudo presenta un resultado a junio de 2015 de \$14.464 millones cumpliendo en un 108,25% el presupuesto pactado de ingresos, lo que representa el 67% de los ingresos por comisiones en la Banca Empresarial y el 33% del mismo rubro en el total de comisiones del Banco. Este recaudo continuó con la dinámica creciente de sus ingresos gracias a la gestión comercial de las oficinas y al fortalecimiento de la red de recaudo Efecty, a la cual se ha migrado el 53% de las transacciones. Bancoomeva es el operador de información con mayor crecimiento, con un total de 188.184 registros respecto a junio del año anterior. Este hecho ubica al Banco por quinto año consecutivo en el primer lugar en la clasificación de entidades financieras recaudadoras de PILA a nivel nacional.

## Consolidación de la red de oficinas y puntos de atención

Bancoomeva cuenta con 91 puntos de atención a nivel nacional, entre Oficinas (83), Puntos de Caja (1) y Centros de Pago (7). En el primer semestre del presente año se remodeló la oficina de Barrancabermeja y se trasladó la oficina Unicentro Bogotá.

## Perspectiva Banca Personal

Al cierre de junio, los saldos en los depósitos de la Banca Personal presentan un crecimiento del 10.6% frente al cierre de diciembre de 2014, con un incremento de \$129.166 millones.

El comportamiento de la cartera de la Banca Personal presentó un buen desempeño, logrando una cifra de \$2.38 billones, con un crecimiento de \$ 94 mil millones comparado

con el cierre de diciembre de 2014. En este primer semestre se han desembolsado 465.000 créditos, con un crecimiento del 20% frente al mismo período de 2014 cuando fueron 388.000 créditos. Se ha continuado con la dinámica en la profundización y fidelización de clientes brindando ofertas integrales del portafolio de productos del Banco, a través de los diferentes canales de atención.

La cartera de consumo fue la de mejor desempeño en términos absolutos, con un crecimiento de \$86.000 millones. En esta línea se destaca la participación del crédito de libre inversión con un 48% del total de esta cartera. En segunda línea continúan los productos crédito hipotecario, con un 26%, y cupoactivo con el 11%.

En enero 2015 se implementaron cambios en el plan de incentivos orientados a la integralidad del negocio, que fueron asimilados total-

mente al cierre del primer trimestre, mejorando la competitividad del equipo frente a los estándares de la industria. Se mantiene la dinámica en la formación de los equipos en temas como liderazgo, servicio y ventas, con lo que se ha logrado elevar consecuentemente la productividad total.

## Perspectiva Banca Empresarial

Al cierre del primer semestre de 2105 el resultado de esta Banca registra una recuperación muy importante de la dinámica, con un crecimiento de la cartera comercial de 6.91%.

Su presupuesto se logra al 101,3% y participa con el 13,1% sobre la cartera total del Banco. Esto ha sido posible gracias a los mayores niveles de disponibilidad de líneas de redescuento y liquidez del



Banco y particularmente a raíz del asentamiento del nuevo modelo de gestión comercial para la Banca Empresarial en las Regionales. Sigue una revisión importante de las políticas de riesgo de crédito para esta Banca que sin duda traerá nuevas oportunidades para su crecimiento, a través de generación de cartera directa.

El saldo de captaciones de la Banca Empresarial creció 3.90% en el primer semestre de 2015 y la participación sobre el total de captaciones del Banco fue del 23,2% frente a un presupuesto del 22,5%.

## Gestión de Riesgo

Para fortalecer la eficiencia en la administración de los recursos y procesos, continuamos implementando 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 fortalecieron las políticas generales de riesgo del Banco y se alinearon con las políticas corporativas de riesgo. Se continuó con la consolidación del Sistema de Gestión Integral que nos permite identificar, medir, monitorear y controlar los posibles riesgos estratégicos, de conglomerado, cumplimiento y en general, los relacionados con liquidez, mercado, crédito, operaciones, lavado de activos y financiación del terrorismo, así como la continuidad del negocio. Adicionalmente se revisaron y aprobaron los límites de apetito, tolerancia y capacidad de riesgo de la entidad, como un aspecto fundamental en la fijación de los objetivos de la organización. Este Sistema cumple con la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia sobre la materia y



acoge importantes recomendaciones internacionales. Los avances en cada uno de estos frentes se exponen a continuación.

### Sistema de Administración de Riesgos Estratégicos

Revisamos y actualizamos los riesgos estratégicos de acuerdo con los cambios que demandan la dinámica del negocio y del mercado. Realizamos un nuevo ejercicio de valoración de los mismos y definimos las medidas tendientes a mitigarlos.

### Sistema de Administración de Riesgos de Conglomerado

Definimos y analizamos los riesgos de conglomerado a los que estamos expuestos por ser una entidad parte de un grupo empresarial. Realizamos la valoración de los mismos y definimos los planes de acción para los riesgos en estado crítico y alto.

### Sistema de Administración del Riesgo Crediticio, SARC

La gestión del riesgo de crédito del Banco se desarrolló dentro del marco de actuación, políticas y procedimientos establecidos para las etapas de inicio, seguimiento,

recuperación de cartera, garantías y cobertura de provisiones. Éstas propenden por asegurar un adecuado desempeño de la cartera como principal activo del Banco.

El comportamiento del Índice de Cartera Vencida en el primer semestre del año se mantuvo dentro de lo presupuestado. Alcanzó un 4,92% en junio, frente a un proyectado de 5,17%, dentro de los niveles de riesgo que ha establecido el Banco. Este comportamiento continúa soportado en la focalización de la colocación en una población con mejor nivel de riesgo.

En general, los datos de provisión en la primera mitad del año fueron positivos. El gasto neto de provisión de cartera del primer semestre del año fue de \$39.457 millones, con un cumplimiento presupuestal del 92% frente a un monto esperado de \$42.885 millones. La cartera mantiene una mayor exigencia por colocación, representando un 57% del gasto total incurrido, mientras que el rodamiento consumió el 43%, impactado principalmente por casos particulares de la Banca Empresarial. En cuanto al cubrimiento de cartera, éste se mantiene por encima del 100%, alcanzando el 112% al cierre de junio de 2015.

### Sistema de Administración del Riesgo de Mercado, SARM

Gracias al aporte de la gestión de este riesgo, la exposición al riesgo de mercado terminó en el primer semestre con un valor de \$1.590 millones, lo que corresponde al 0,23% del patrimonio técnico y 0,93% del total del portafolio de inversiones. Este resultado refleja una administración del riesgo enfocada a proteger los recursos del Banco invertidos en el mercado de capitales, de manera que se logre una combinación adecuada de rentabilidad y riesgo, a través de posiciones y operaciones que no generen impactos negativos significativos sobre las utilidades y el patrimonio técnico de la entidad.

Así, la Administración del Riesgo de Mercado complementó la estrategia de inversión de la tesorería del Banco y contribuyó a la generación de \$4.486 millones de utilidad del área de Tesorería para el semestre enero – junio de 2015.

### Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez, SARL

El Indicador de Riesgo de Liquidez en pesos, IRLM, que corresponde al modelo definido por la Superintendencia Financiera de Colombia, tuvo un resultado positivo al cierre del primer semestre para la banda de 30 días, de \$66.651 millones, valor superior al exigido por la norma. Esta cifra, al igual que los resultados positivos de las diferentes metodologías internas, permite asegurar el cubrimiento de la operación normal del Banco, la disponibilidad de los recursos de nuestros clientes y continuar con los planes de crecimiento de los activos de la entidad, cubriendo adecuadamente los posibles requerimientos de liquidez que se puedan presentar.

Adicionalmente, la entidad realiza un monitoreo detallado de las bandas del IRLM y de las proyecciones de las mismas para las semanas siguientes, así como de las brechas proyectadas entre flujos de activos y pasivos al cierre de cada mes. Esta información es revisada por los co-

mités del Banco, con el objetivo de aplicar medidas correctivas en caso de requerirse.

Con el objetivo de robustecer la Administración del Riesgo de Liquidez, entre enero y junio de 2015 el Banco adelantó las siguientes gestiones:

- Revisión de los niveles de apetito, tolerancia y capacidad para el riesgo de liquidez del Banco.
- Definición del límite de concentración de pasivos con vinculados económicos, el cual complementó el límite existente de concentración de captaciones.
- Modificación de los escenarios empleados por el Banco para la realización de las pruebas de escenarios extremos, de manera que recojan la evolución reciente de la entidad y posibles eventos externos.
- Inclusión de operaciones de mercado monetarias pasivas como fuente de fondeo para el corto plazo y realización de pruebas de las mismas.



## Sistema de Administración Riesgo Operativo, SARO

El Banco continúa fortaleciendo el Sistema de Administración de Riesgo Operativo mediante la revisión permanente de los riesgos en los procesos, la participación activa en la definición de nuevos productos, servicios y canales y en la gestión de los eventos ocurridos.

El monitoreo al Sistema ha permitido la detección oportuna 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.

Al cierre del primer semestre de 2015 se presentaron algunos eventos de riesgo que se encuentran debidamente controlados, en concordancia con los requerimientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y con los lineamientos y nivel de tolerancia definidos por la Junta Directiva, implementándose las acciones pertinentes para evitar su recurrencia.

Con respecto a la continuidad de negocio es importante mencionar que el Banco, consciente de la importancia estratégica del tema, ha destinado los recursos necesarios para fortalecer la gestión de continuidad de negocio, protegiendo así los intereses de clientes y accionistas y cumpliendo con la normatividad vigente en esta materia (Circular Externa 041/07). Por esta razón este tema ha sido incluido como uno de los aspectos relevantes del Plan de Renovación de la Infraestructura Tecnológica – PRI II - que se adelanta en la organización.

Se continuaron las pruebas al sitio alternativo de operación nacional ubicado en el complejo Palma Real en la ciudad de Palmira, así como las pruebas de contingencia en oficinas



para asegurar la continuidad en las telecomunicaciones (dispositivos móviles – módem y enlace satelital).

## Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, SGS

El 17 de febrero de 2015 la firma Bureau Veritas otorgó al Banco la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, SGSI, basados en los requisitos exigidos por la norma ISO 27001 versión 2013. Con esto se ratifica que el Banco gestiona la seguridad de sus activos de información frente a las múltiples amenazas que los puedan comprometer, con base en las mejores prácticas en esta materia. También se garantiza que el Banco logra mantener los riesgos dentro de niveles aceptables para la organización, en cumplimiento de los requerimientos legales y de regulación pertinentes a la seguridad de la información, contribuyendo de esta manera a la continuidad del negocio y a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de sus activos de información.

A través del Programa de Comunidad Segura se ha logrado fomentar cultura y generar conciencia en

nuestros clientes, colaboradores y proveedores en relación con la seguridad de la información, en particular frente a la utilización de nuestros canales para la realización de las operaciones y el cumplimiento de las políticas definidas en la organización.

## Sistema de Control Interno, SCI

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: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgo, Actividades de Control, Información y 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, normas, procedimientos y controles de obligatorio cumplimiento por parte de todos los colaboradores de la entidad. También 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 asociados a Coomeva, garantizando una gerencia de respeto a sus derechos. Alrededor de este propósito se han llevado a cabo iniciativas de formación orientadas a los 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.

### Sistema de Atención al Consumidor, SAC

El Banco continúa integrando diferentes estrategias orientadas a fortalecer la cultura de atención, respeto y servicio a los clientes, así como los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos. Para una adecuada administración de los riesgos se evalúan y desarrollan planes de acción sobre los eventos presentados, al tiempo que se aplican sistemas de monitoreo que permiten el mejoramiento continuo de los procesos, en concordancia con lo establecido en la Ley 1328 de 2009 y la Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

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

La Unidad de Cumplimiento mantiene las actividades tendientes al mejoramiento continuo, atendiendo lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, los artículos 102 al 107 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y las 40 recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI). Actualmente, contamos con 21 riesgos identificados y 73 controles documentados tendientes a mitigarlos. El perfil de riesgo residual de la organización se encuentra en un nivel de exposición moderado, dentro de los límites de tolerancia establecidos por la organización.

De la misma manera, ante la Junta Directiva fueron presentados todos los informes trimestrales correspondientes a los resultados y efectividad de la gestión desarrollada, cumplimiento de reportes a entes externos, evolución individual y consolidada del riesgo, efectividad de los mecanismos e instrumentos de control; como también la evaluación del cumplimiento del SARLAFT realizada por los órganos de control.

El compromiso del Banco es seguir apoyando el fortalecimiento de 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 ilícitas o para la canalización de recursos con fines terroristas.



# Aspectos Administrativos



## Perspectiva Recurso Humano

**A**l cierre del primer semestre de 2015, Bancoomeva cuenta con un capital humano de 1.072 colaboradores. A nivel nacional se presentaron 134 vacantes, de las cuales 61 fueron cubiertas con personal interno y 73 cargos fueron cubiertos con personal externo.

En este primer semestre se culminó satisfactoriamente el taller de realimentación dirigido a los líderes del Banco y el primer módulo de la Escuela de Servicio, con una participación de 514 ejecutivos comerciales, con el objetivo de desarrollar competencias en orientación al resultado, excelencia en el servicio, resolutividad y comunicación asertiva.

De igual manera, se inició el entrenamiento en liderazgo comercial para el equipo de gerentes regionales, gerentes de oficina, directores comerciales y gerentes de Banca Empresarial, reforzando la importancia de la orientación al logro y la creación de relaciones de largo plazo con asociados de Coomeva y clientes.



En la actualidad, contamos con un grupo importante de personas en proceso de entrenamiento para cerrar algunas brechas de manera integral y estamos patrocinando estudios de posgrados, maestrías, diplomados, cursos, etc., que contribuyen a reforzar conocimientos y ser más efectivos en nuestro día a día.

Por otra parte y con el fin de fortalecer el conocimiento en el modelo de servicio vigente en la organización, se avanzó con la formación en este tema, para el personal de atención al público. Así mismo, este grupo junto con el de operaciones y fábrica de créditos, participó de la formación técnica en los cambios del core de cartera.

## Responsabilidad Social Empresarial

En el primer semestre del año se realizó de nuevo el proceso de autoevaluación del Sistema de Responsabilidad Social Empresarial. Así mismo, se definió y avanzó en el plan de cierre de brechas. En marzo se emitió el tercer informe de Sostenibilidad Empresarial.

**Dentro de los avances más importantes al respecto se destacan:**

### Gobierno Corporativo:

Se realizó la modificación y publicación del Código de Gobierno Corporativo para Bancoomeva: AC-JD-ET-2015.028 en febrero 17 de 2015, el cual se ajustó de acuerdo con las recomendaciones del nuevo Código de Mejores Prácticas Corporativas de Colombia o Nuevo Código País.

### Marketing Responsable:

Se realizó la implementación e instalación de la solución de gestión de dispositivos móviles (Mobile Device Management- MDM) para garantizar la protección de los datos en dichos equipos.

### Educación Financiera:

Se continuó con la generación y publicación de información y actividades enmarcadas dentro del fortalecimiento del programa de Educación Financiera.

### Balance vida familiar-vida laboral:

Se desarrollaron 67 actividades del Programa de Bienestar, donde se beneficiaron 12.316 colaboradores. En ellas se abordaron temas de orientación familiar, deporte y mejoramiento de la salud y se generaron espacios que contribuyen a equilibrar la vida personal con la laboral de nuestros colaboradores.

### Productos y servicios con valor agregado:

Se desarrollaron varias campañas dirigidas a los clientes, con políticas y procesos diferenciadores de acuerdo con su nivel de riesgo, ajustando el software y el modelo de acuerdo con estas definiciones.

### Prácticas de servicio al cliente:

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. Se definieron las acciones por ejecutar de acuerdo con el nuevo modelo de servicio corporativo. Se realizó análisis de las experiencias de los

clientes con apoyo de una firma externa.

### Compras con enfoque de sostenibilidad / Vínculo y desarrollo de proveedores y contratistas:

Bancoomeva participó en la redefinición del modelo corporativo de compras y contratación, y estableció su política de compras alineada con el modelo del Grupo Empresarial Cooperativo.

### Proyección a la comunidad:

Se puso en marcha el "Programa de Apoyo a Discapacitados" en convenio con el Sena. Participaron 10 estudiantes bachilleres en situación de discapacidad, quienes se formaron como técnicos en Asistencia Administrativa, brindándoles la oportunidad de ingresar al campo laboral y permitiéndoles mejorar su calidad de vida.

### Gestión de RSE:

Se establecieron tres programas piloto en la sede Los Pinos, con el objetivo de promover el uso racional de los recursos. Así mismo, se recibió una capacitación en temas específicos de Derechos Humanos, a través de la Red del Pacto Global Colombia. Se continúa con las donaciones para la Fundación Ensátsate, la Orquesta Coomeva, el Fondo de Empleados de Coomeva y la Fundación Nueva Vida en la ciudad de Bogotá.

## Normas sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

En el primer semestre de 2015 Bancoomeva cumplió de manera cabal y oportuna con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor. Estableció programas de información y concientización para los colaboradores y promovió la autorregulación para lograr un adecuado y oportuno cumplimiento de las normas legales en la materia. Adicionalmente, estos programas fueron reforzados por visitas periódicas de auditoría a las diferentes áreas de la entidad.

## Cumplimiento del Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013

A la fecha de corte de este informe Bancoomeva S.A. manifiesta que no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores y contratistas.

## 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 en sociedades del exterior. En las Notas a los Estados Financieros se encuentra discriminado lo correspondiente a las inversiones en otras sociedades de orden nacional.

## Procesos judiciales

A la fecha de este informe Bancoomeva S.A. no cuenta con procesos en contra que puedan afectar su situación de solvencia o estabilidad. Los procesos más importantes están relacionados en las notas a los Estados Financieros.



## Operaciones con los socios y los administradores

Las operaciones realizadas por Bancoomeva con sus socios y administradores se ajustan a las políticas generales de la entidad. Éstas están detalladas en las Notas a los Estados Financieros. Por concepto de asistencia a las reuniones de Junta Directiva se pagaron honorarios y comisiones a sus miembros por \$25 millones.

## Relaciones con el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva

En lo que respecta a las relaciones económicas existentes entre el Grupo Coomeva y Bancoomeva, así como entre las demás empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y Bancoomeva, cabe destacar que entre estas entidades existe una política uniforme de criterios y procedimientos que permiten actuaciones de valor agregado y sinergia comercial.

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, cuyo resumen se puede observar en informe anexo, debidamente soportado en las Notas a los Estados Financieros.

## Donaciones

Durante el primer semestre 2015 realizamos donaciones por \$194.653.702 millones.

## Gastos de marca y mercadeo

Durante el primer semestre 2015 los gastos de mercadeo fue-

ron de \$1.087.587.590 y en servicios de mercadeo de grupo \$8.499.049.074.

## Implementación de normas internacionales de información financiera

Para el primer semestre de 2015 Bancoomeva presenta sus primeros estados financieros comparativos bajo Normas Internacionales, en cumplimiento del marco técnico normativo para los preparadores de información financiera que conforman el grupo 1, elaborado con base en las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF, las Normas Internacionales de Contabilidad - NIC, las interpretaciones SIC, las interpretaciones CINIIF y el marco conceptual para la información financiera, emitidas en español al 1º de enero de 2012, por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB por sus siglas en inglés), y bajo el marco técnico normativo establecido en el Decreto 2784 de 2012 modificado por el Decreto 3023 de 2013.

Desde enero de 2015 Bancoomeva viene transmitiendo a la Superintendencia Financiera de Colombia su información financiera periódica bajo las NIIF.

## Evolución del Banco

En el primer semestre de 2015 Bancoomeva continuó con el desarrollo del proyecto de optimización de procesos teniendo como prioridad aquellos que están de cara al cliente. Para lo anterior, se aplica la metodología de Reingeniería de Procesos, tendiente a rediseñar y enfocar los recursos en las actividades que realmente agregan valor al cliente. De esta forma, se obtiene procesos ágiles que le facilitan la vida al colaborador quien a su vez estará en posibilidad de prestar el

mejor servicio y atención al cliente. En este sentido, los procesos estarán enmarcados en hacer todo más simple, práctico y sencillo. Por otro lado, con base en la metodología de proyectos, para el 2015 el Banco cuenta con 26 proyectos en su portafolio. Adicionalmente, la PMO del Banco apoya la gestión en 6 proyectos corporativos. Destacamos los proyectos de Plataforma Universal, TAC Mastercard, Gestión BI, TC Empresarial, PMP Cobranza Predictiva, Banca Móvil y correspondencias bancarias, entre otros.

En lo que respecta a los resultados, la Junta Directiva y la administración del Banco mantienen un estricto control y monitoreo sobre las variables que inciden en la creación de valor económico y empresarial. Durante el primer semestre de 2015 se hicieron ajustes a las variables de gestión de la administración.

## Certificación y responsabilidad de la información financiera

Bancoomeva certifica que los estados financieros individuales y otros informes relevantes, en el período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2015, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial y las operaciones del Banco. El Banco cuenta con adecuados sistemas de revelación y control de la información financiera y con procedimientos que permiten asegurar que ésta sea presentada en forma adecuada. Así mismo, informamos que no existen deficiencias significativas presentadas en el diseño y operación de los controles internos que hubieran impedido al Banco registrar, procesar, resumir o presentar adecuadamente su información financiera como se expresa en el informe del Sistema de Control Interno.





**Bancoomeva**

