



# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SANTANDER LIMITADA –FINANCIERA COMULTRASAN

## CALIFICACIÓN INICIAL

Acta Comité Técnico No. 439  
Fecha: 22 de marzo de 2019

<b>FORTALEZA INSTITUCIONAL</b>	<b>AA+ (DOBLE A MÁS)</b>
<b>PERSPECTIVA</b>	<b>ESTABLE</b>

**Fuentes:**

- Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Limitada - Financiera Comultrasan.
- Superintendencia de la Economía Solidaria.

**Miembros Comité Técnico:**

Javier Alfredo Pinto Tabini.  
Javier Bernardo Cadena Lozano.  
Iván Darío Romero Barrios.

**Contactos:**

Viviana Páez Pazos  
[viviana.paez@vriskr.com](mailto:viviana.paez@vriskr.com)

Erika Tatiana Barrera Vargas  
[erika.barrera@vriskr.com](mailto:erika.barrera@vriskr.com)

Luis Fernando Guevara Otálora  
[luisfguevara@vriskr.com](mailto:luisfguevara@vriskr.com)

PBX: (571) 526 5977  
Bogotá (Colombia)

El Comité Técnico de Calificación de **Value and Risk Rating S.A. Sociedad Calificadora de Valores** asignó la calificación **AA+ (Doble A Más)** a la **Fortaleza Institucional** de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Limitada – Financiera Comultrasan**.

La calificación **AA+ (Doble A Más)** indica que el desempeño operacional, institucional y financiero, así como la calidad gerencial y el soporte tecnológico de la cooperativa es alto. Dada su estabilidad y fortaleza cuenta con muy buenos mecanismos de promoción e integración de la cultura solidaria para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales. Adicionalmente, para las categorías entre AA y B, **Value and Risk Rating S.A.** utilizará la nomenclatura (+) y (-) para otorgar una mayor graduación al nivel de fortaleza institucional.

**Nota.** Para **Value and Risk Rating S.A.** la Fortaleza Institucional de las cooperativas no es comparable con las calificaciones de Deuda de Corto y Largo Plazo, pues no evalúa la capacidad de la entidad para cumplir con sus obligaciones con terceros, ya que se enfoca, principalmente, en el desempeño institucional y la gestión social.

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DE LA CALIFICACIÓN

Los motivos que soportan la calificación otorgada a la Fortaleza Institucional de **Financiera Comultrasan** son:

➤ **Posicionamiento y direccionamiento estratégico.** Financiera Comultrasan se posiciona como una de las Cooperativas de ahorro y crédito más importantes a nivel nacional. Es así como, a diciembre de 2018, ocupó el primer puesto entre las 181 cooperativas de ahorro y crédito por nivel de activos, patrimonio y utilidades.

**Value and Risk** pondera el continuo desarrollo de ventajas competitivas que le han permitido a Financiera Comultrasan ser referente para el sector y han favorecido su posición de mercado. Al respecto, es de mencionar su amplia cobertura a nivel nacional, el permanente desarrollo tecnológico, el elevado grado de confianza de los asociados (representado en el nivel de depósitos), así como la disponibilidad de un *contact center* propio y los convenios de uso de cajeros automáticos a nivel nacional con la red Servibanca, ATH y Redeban Multicolor, entre otros servicios. Adicionalmente, se destaca como lo única cooperativa de ahorro y crédito con membresía Visa para la colocación de tarjetas de crédito y débito, aspectos que contribuyen con la generación de valor agregado a la operación y sus asociados.



## COOPERATIVAS

La Cooperativa tiene presencia en seis departamentos<sup>1</sup> a través de 51 agencias, un punto cercano, dos servicajas<sup>2</sup>, veintiséis cajeros electrónicos en convenio con Servibanca, una agencia virtual, más de 7.400 puntos de recaudo con aliados y cuatro corresponsales cooperativos. Estos últimos creados en 2018 y estructurados con la empresa Serlogyc bajo un modelo de bajo costo, por medio del cual Financiera Comultrasan tiene como objetivo ampliar y robustecer su cobertura a nivel nacional<sup>3</sup>.

El plan estratégico para 2018, continuó enmarcado dentro del Plan Prospectivo 2014-2024, enfocado a robustecer la innovación, las estrategias de mercado, el servicio, el capital humano y la gestión social, entre otras estrategias, por medio de las cuales la Cooperativa busca asegurar el crecimiento rentable y sostenido del negocio, así como limitar su exposición al riesgo. Es así como, durante el último año fortaleció los canales de ventas y los procesos de recuperación de cartera, amplió su cobertura, implementó nuevos productos, servicios y programas, a la vez que desarrolló campañas de profundización, mantenimiento y fidelización de asociados.

En línea con lo anterior, lanzó la tarjeta de crédito, habilitó el servicio de pagos y compras mediante la implementación del botón PSE y continuó impulsando el uso de la herramienta *smarroad*<sup>4</sup>. Adicionalmente, desarrolló el producto “mi casa feliz”, con el fin de incentivar la colocación en construcción y mejoramiento de vivienda, estableció un programa de becas para estudio en instituciones públicas, facilitó el proceso de otorgamiento de crédito y se enfocó en la colocación de líneas de menor riesgo, especialmente en libranzas. Igualmente, inició un plan piloto para la implementación de la aplicación móvil, la cual permitirá realizar consultas, transacciones, solicitar citas, entre otros aspectos ponderados por la Calificadora.

Por su parte, para 2019 Financiera Comultrasan espera continuar incrementando su productos de colocación y captación, robusteciendo la gestión de cobro y los modelos de originación, ampliando su cobertura (a través de nuevas agencias y corresponsales cooperativos en los departamentos de Cundinamarca y Boyacá), adelantando procesos relacionados con transformación digital y la analítica de datos, a la vez que aportando al desarrollo empresarial y al empleo, así como ejecutando su labor social.

**Value and Risk** pondera la amplia oferta de productos de la Cooperativa, que en complemento con la optimización constante de su oferta de valor le han permitido mantener un crecimiento constante en la colocación, en los depósitos y en su base social. Asimismo, destaca el desarrollo permanente de los procesos de innovación, pues han

<sup>1</sup> Atlántico, Cesar, Norte de Santander, Santander, Boyacá y Cundinamarca.

<sup>2</sup> Ventanillas de caja ubicadas en varias oficinas con el fin de que los asociados puedan realizar transacciones como pagos de cartera, retiros, consignaciones, entre otros.

<sup>3</sup> Durante 2018, inauguró corresponsales cooperativos en Paipa, Soledad, Gamarra y Madrid. Con la apertura de estos puntos, ingresaron 669 asociados nuevos con una colocación de \$5.392 millones.

<sup>4</sup> Es una aplicación que facilita la identificación de sujetos de crédito, en línea con las políticas internas, y apoya la gestión comercial de la Cooperativa, toda vez que a través de esta se pueden radicar créditos en campo.



impulsado y beneficiado la eficiencia de la operación, a la vez que contribuido con la profundización, fidelización e incremento de los asociados, aspectos que favorecen su posición de mercado.

No obstante, la Calificadora considera como reto para la Cooperativa continuar fortaleciendo los mecanismos de atención al cliente y dinamizando la colocación de productos, teniendo en cuenta que los deudores representan menos de la tercera parte de la base social. Así mismo, tiene la oportunidad de realizar acciones encaminadas al robustecimiento permanente de los procesos, mediante controles y mecanismos de seguimiento, en pro de responder apropiadamente al crecimiento esperado y a los requerimientos de los nuevos productos.

- **Evolución de asociados y capacidad patrimonial.** Como política de fortalecimiento patrimonial y según las disposiciones legales y estatutarias, Financiera Comultrasan cuenta con dos reservas: la de Protección de Aportes y de Contingencia, constituidas con el fin de preservar el patrimonio social y respaldar la cobertura de riesgos operativos, jurídicos o de mercado. En este sentido, en la distribución de excedentes de 2017 y 2018, se fortaleció la reserva para la Protección de Aportes con un incremento adicional al 20% de Ley de 10,41% y 18,72%, respectivamente.

Asimismo, gracias al respaldo de la Asamblea General de Delegados, la Cooperativa cuenta con diferentes fondos de destinación específica, entre los que se destacan: el de Amortización de Aportes Sociales, utilizado para la readquisición de aportes, el Especial, que se incrementa con los ingresos de recursos con terceros, y el de Revalorización de Aportes, para reconocer una rentabilidad anual a los aportes individuales de los asociados. Mientras que el Fondo de Desarrollo Empresarial y el de Solidaridad, financian los programas sociales, con el fin mantener y fortalecer su gestión social<sup>5</sup>.

Por su parte, con el objetivo de retener y fidelizar a los asociados, durante 2018, la Cooperativa ejecutó el programa de plan de beneficios “juntos podemos”, con capacitaciones subsidiadas y gratuitas, así como descuentos para la compra del SOAT y planes turísticos. Igualmente, estableció una metodología para renovar créditos de manera inmediata y ejecutó diferentes campañas comerciales, con el fin de incentivar el ahorro y estimular la colocación, entre estas: la aprobación de créditos de forma rápida y sencilla, la consolidación de deudas a tasas diferenciales y plazos de pago más amplios, sorteos de hasta \$70 millones entre asociados que ahorren, la apertura de 4.216 planes de ahorro programado para niños y jóvenes, entre otros.

Asimismo, en Asamblea Extraordinaria, se aprobó un cambio en los estatutos, en el cual se disminuyó el valor del aporte de vinculación tanto para personas naturales como para jurídicas, aspectos le permitieron a la entidad dinamizar la vinculación y disminuir el porcentaje de deserción, que se ubicó en 5,57% (2017: 6,31%).

<sup>5</sup> En 2018, Financiera Comultrasan destinó el 5% de los excedentes del ejercicio para el Fondo de Solidaridad y el 6,98% para el de Desarrollo Empresarial.



En línea con lo anterior, se evidencia un crecimiento sostenido tanto en la base social, que a 2018 totalizó 408.435 asociados (+ 2,13%), ubicados principalmente en Santander (72,91%), como de los aportes, los cuales se ubicaron en \$131.196 millones (+6,06%). Al respecto, **Value and Risk** destaca la antigüedad (15,8 años en promedio), aspecto que evidencia la efectividad de las estrategias comerciales, la consolidación del portafolio de productos y servicio, así como el posicionamiento y reconocimiento en la zona de influencia.

Por otra parte, al cierre de 2018, Financiera Comultrasan se consolidó como la primera cooperativa de ahorro y crédito en el país por nivel de patrimonio con \$453.375 millones, con un aumento anual de 8,20%, principalmente, por la dinámica de las reservas (+5,13%), el capital mínimo irreductible (+5,90%), el resultado del ejercicio (+20,29%) y otro resultado integral (+23,67%), rubros que participaron con el 49,14%, 26,71%, 9,51% y 7,85%, del total respectivamente. Al respecto, la Cooperativa continúa cumpliendo con el límite establecido para la relación de capital mínimo irreductible sobre aportes sociales (90%)<sup>6</sup>, el cual para 2018 se ubicó en 92,30%, aspecto ponderado por la Calificadora pues fortalece su posición patrimonial.

De otro lado, el patrimonio técnico totalizó \$372.652 millones con un aumento de 8,63%. Lo anteriormente mencionado, en conjunto con la entrada en vigencia del Decreto 962 de 2018<sup>7</sup>, así como la dinámica de activos ponderados por nivel de riesgo (+7,32%) y la del riesgo de mercado (el cual es bajo comparado con el valor de las inversiones) favoreció el indicador de solvencia que se ubicó en 28,54%, con una importante brecha frente al límite regulatorio (9%). Ahora bien, bajo un escenario de estrés en el que asume el retiro total de los aportes, el margen ascendería a 18,49%, lo que denota la capacidad de la Cooperativa de absorber pérdidas no esperadas en el desarrollo de su operación.

En opinión de **Value and Risk**, Financiera Comultrasan cuenta con una robusta estructura patrimonial, que beneficia su posicionamiento y le permite apalancar tanto el crecimiento proyectado como el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

- **Gestión de proyectos.** La Cooperativa cuenta un plan prospectivo, el cual es incluido dentro del ejercicio estratégico de cada área para su direccionamiento y retroalimentación. Asimismo, se apoya en el Área de PMO<sup>8</sup>, que identifica, clasifica y evalúa la viabilidad de la ejecución de las iniciativas; el Área de Analítica y Desarrollo de Oportunidades, que centraliza la información interna y externa y la transforma en conocimiento para desarrollar modelos, y en el Área de innovación y transformación, encargada de la mejora de procesos y productos<sup>9</sup>. Por su parte, el seguimiento y revisión periódica de los avances, es

<sup>6</sup> Sin que sea inferior a 155.000 SMLMV.

<sup>7</sup> Mediante el cual se modificó el cálculo del patrimonio básico, incluyendo la totalidad de reservas del patrimonio y no solo la de protección de aportes y fondos de destinación específica. Es así como la Cooperativa adicionó la reserva para contingencias por \$11.353 millones.

<sup>8</sup> Oficina de proyectos, por sus siglas en inglés.

<sup>9</sup> Estas dos últimas aún no se han formalizado en la estructura organizacional. Sin embargo, ya están en funcionamiento.



realizado por el Comité de Presidencia y documentado en los informes de gestión anuales, los cuales son presentados a la Asamblea General de Delegados.

En opinión de **Value and Risk**, Financiera Comultrasan cuenta con procesos de planeación y seguimiento de proyectos robustos, en línea con el tamaño y complejidad de la operación. Al respecto, la calificación pondera los pilares estratégicos, principalmente los relacionados con tecnología, innovación y servicio, pues contribuyen con la generación de valor agregado.

- **Gobierno corporativo y calidad de la administración.** De acuerdo con lo establecido en la regulación y los valores corporativos, Financiera Comultrasan cuenta con tres órganos de gobierno: la Asamblea General de Delegados, el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia. El primero, corresponde al órgano máximo de gobierno y está conformado por 100 asociados elegidos según los estatutos. Entre sus funciones se encuentra: la elección del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia, del Comité de Apelaciones y de la Revisoría Fiscal. Durante 2018, dicho órgano aprobó el informe de gestión, los estados financieros de 2017 y los ajustes a los estatutos según las indicaciones del Decreto 962 de junio de 2018<sup>10</sup>.

Por su parte, el Consejo de Administración está compuesto por nueve miembros principales con sus respectivos suplentes, elegidos por plancha única o votación, con periodos de uno a tres años, acorde a los estatutos y la normativa vigente. Su función, entre otras, es suministrar una guía para la ejecución del objeto social mediante el dictamen de las políticas generales, la verificación de su adecuado cumplimiento, la elección y remoción del presidente y la ejecución y aprobación del Código de Conducta y Buen Gobierno. Es así como, mensualmente se reúnen con la Presidencia Ejecutiva y los comités de apoyo para evaluar los negocios de la Cooperativa y procurar su eficiencia.

Finalmente, la Junta de Vigilancia está constituida por tres miembros principales con los respectivos suplentes, los cuales son elegidos cada tres años. Es la encargada de verificar la debida ejecución de los derechos y obligaciones de los asociados, garantizar el cumplimiento de sus necesidades y responde a las solicitudes y oportunidades de mejora recibidas. Adicionalmente, participa en reuniones ordinarias del Consejo de Administración y de la Fundación Comultrasan, así como en las relacionadas con la inversión de programas para instituciones de educación pública. Durante 2018, fortaleció la estrategia de servicio institucional, con el fin de dar seguimiento y una clara respuesta a las solicitudes realizadas por los asociados, a la vez que atendió de manera oportuna 112 requerimientos.

**Value and Risk** pondera la antigüedad y experiencia del personal directivo, con un promedio de 21,8 años y nula rotación. Asimismo, destaca las políticas para su fortalecimiento, así como los requisitos

---

<sup>10</sup> Incorpora las normas de buen gobierno corporativo, a través de la actualización del Código de conducta y buen gobierno, que contempla entre otros, los requisitos que deben cumplir los asociados para ocupar cargos de órganos de administración y control en la Cooperativa, así como normas de ética.



para su elección, en conjunto con los programas para capacitar y preparar a los asociados que deseen ocupar estos cargos. Lo anterior, en opinión de la Calificadora, contribuye con una adecuada toma de decisiones y mitigan los conflictos de interés. Se destaca también la adecuada segregación de funciones en el área administrativa, la cual es acorde a la operación y denota la orientación hacia el cumplimiento del objeto social.

- **Gestión social.** Con el objetivo de promover el desarrollo integral, disminuir las desigualdades, atender las necesidades de los asociados y generar un desarrollo sostenible en la comunidad, la Cooperativa cuenta con cinco pilares sociales<sup>11</sup>, los cuales desarrolla a través de la Fundación Comultrasan, el Club Deportivo Financiera FC y el colegio bilingüe Gimnasio Superior.

Para 2018 registró un total de 114.052 beneficiados (+0,09%) en los programas de cultura y arte (77,26%), salud (19,94%), educación (2,33%) y medio ambiente (0,47%). Adicionalmente, generó oportunidades de empleo, apoyó iniciativas empresariales, realizó siete convenios para cupos en universidades, con lo cual beneficio a más de 15.000 jóvenes, reforzó la planta física del Gimnasio Superior y entregó becas de estudio a 917 niños, entre otras actividades.

Por su parte, acorde con la apropiación de excedentes de 2017, la inversión destinada a la gestión social totalizó \$12.571 millones (\$7.207 millones del fondo de educación y \$5.364 millones del de solidaridad), de los cuales \$3.604 millones fueron girados a la DIAN, según lo establecido en la Ley 1819 de 2016<sup>12</sup>. Igualmente, con cargo al gasto se ejecutaron a través de la Fundación Comultrasan \$2.522 millones. Al respecto, es de resaltar que a raíz de las implicaciones de dicha Ley, en los últimos años, la Cooperativa ha destinado recursos para continuar fortaleciendo su labor social. Es así como para 2019, destinó de los excedentes del ejercicio de 2018 el 6,98% para el Fondo de Desarrollo Empresarial y el 5% como incremento adicional para el de Solidaridad.

**Value and Risk** destaca la tendencia creciente de los beneficiados y los mecanismos adoptados para contrarrestar los cambios normativos, aspectos que le han permitido a Financiera Comultrasan robustecer su presencia, reconocimiento<sup>13</sup> y gestión social en la zona de influencia.

- **Gestión de riesgos y mecanismos de control.** Financiera Comultrasan cuenta con diferentes sistemas de administración de riesgos (SARs) y un Sistema de Control Interno (SCI), enmarcados dentro de políticas y procedimientos claramente definidos y acordes con el tamaño y complejidad de la operación, los cuales son actualizados periódicamente, teniendo en cuenta los cambios normativos y las

<sup>11</sup> Arte y cultura, salud, educación, medio ambiente y vivienda.

<sup>12</sup> Según la cual, para 2018 del 20% de los excedentes para el fondo de educación, el 10% será destinado para el pago de impuesto de renta a la DIAN y el restante para financiar cupos y programas en instituciones de educación superior públicas autorizadas por el Ministerio de Educación Nacional.

<sup>13</sup> En 2018, recibió el reconocimiento a la empresa con mayor impacto social en la región por parte de Vanguardia Liberal y la revista 500 Empresas Generadoras de Desarrollo en Santander.



oportunidades de mejora identificadas. Sobresale su alineación con las mejores prácticas del sistema financiero<sup>14</sup>, lo cual le ha permitido ser líder en la implementación y adopción de los SARs en el sector de cooperativas de ahorro y crédito.

En línea con lo anterior, durante 2018, respecto al SARC<sup>15</sup> Financiera Comultrasan creó un *score* para el otorgamiento de tarjetas de crédito y metodologías de seguimiento y recuperación, implementó la firma digital (biometría) para la legalización de desembolsos y continuó fortaleciendo las políticas y la gestión de cobro, mediante la ejecución campañas de choque para recuperación de cartera y pago oportuno, así como con el robustecimiento del área de cobro jurídico, entre otras acciones. Por su parte, respecto al SARO<sup>16</sup>, actualmente se encuentra en proceso de estudio un nuevo aplicativo, con el fin de incluir herramientas adicionales para optimizar la integralidad del sistema, mientras que para SARLAFT<sup>17</sup> está en el proceso de cambio de aplicativo a Monitor Plus. Dicho proyecto registra un avance de 40% y se estima finalice en octubre de 2019.

Por otra parte, de acuerdo la lectura de informes de revisoría fiscal y auditoría interna, así como a lectura de las actas de los órganos de administración, la Calificadora no evidenció hallazgos o recomendaciones materiales que puedan implicar incrementos significativos en los niveles de riesgo de la Cooperativa. Sin embargo, existen oportunidades de mejora tendientes a fortalecer la gestión.

**Value and Risk** resalta la maduración y consolidación de los diferentes SARs, lo que ha convertido a Financiera Comultrasan en un referente para el sector solidario. No obstante, considera importante que se mantengan los mecanismos que garanticen su actualización permanente, con el fin de mitigar los riesgos a los que se expone en el desarrollo del negocio, más aun al considerar las perspectivas de crecimiento.

- **Evolución y calidad de la cartera.** Al cierre de 2018, la cartera bruta totalizó \$1,17 billones con un crecimiento anual de 6,24%<sup>18</sup>, jalonado principalmente por el segmento de libranzas a empleados y el lanzamiento de la tarjeta de crédito, en línea con la política de disminuir su exposición a sectores con mayor riesgo. Por composición, la línea de consumo continúa como la más representativa (56,11%), seguida por la de microcrédito (23,13%), comercial (20,13%) y de vivienda (0,64%).

Ahora bien, gracias a la optimización permanente de la gestión de cobro y el enfoque en líneas menos riesgosas, el indicador de calidad de cartera por calificación se ubicó en 7,51%, nivel que si bien continúa por encima del sector (4,90%) y los pares<sup>19</sup> (6,40%), presentó

<sup>14</sup> Financiera Comultrasan toma como referencia la metodología de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) para la estructuración y puesta en marcha de los SARs.

<sup>15</sup> Sistema de Administración de Riesgo de Crédito.

<sup>16</sup> Sistema de Administración de Riesgo Operacional.

<sup>17</sup> Sistema de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

<sup>18</sup> Principalmente en empleados y pensionados (+15,98%), segmento que representó el 51,63% de la cartera.

<sup>19</sup> Fincomercio LTDA., Cooperativa Latinoamericana de Ahorro y Crédito y Coomuldesa.



una disminución de 0,68 p.p. gracias al menor saldo en riesgo (-2,58%), lo que evidencia la eficiencia en las políticas adoptadas. Por su parte, el indicador por temporalidad se situó en 5,26%, con un crecimiento marginal de 0,03 p.p, inferior a la dinámica de los últimos dos años (promedio: 0,46 p.p.).

Al respecto, sobresale el comportamiento de las cosechas de 2018, situación que refleja los ajustes a las políticas, metodologías y modelos, así como su coherencia con los objetivos de rentabilidad y el perfil de riesgo definido. Asimismo, se destacan los niveles de diversificación de las colocaciones, teniendo en cuenta que los veinte principales clientes por monto representaron el 0,90% del total de la cartera, aspecto que limita la exposición al riesgo de crédito.

Por su parte, las coberturas de cartera continúan demostrando la capacidad de la Cooperativa para respaldar las perdidas esperadas por mayor deterioro, dado que el indicador de cobertura por calificación creció 11,38 p.p. hasta alcanzar 174,53%, por encima del sector (112,54%) y el grupo par (115,20%), mientras que el de temporalidad totalizó 249,12%, soportado en la política interna de realizar una provisión general superior a lo dictaminado por la norma (1%).

**Value and Risk** valora la efectividad de las estrategias de colocación de cartera y las de gestión de cobro, así como la apertura de nuevas líneas y los esfuerzos por mantener niveles de cobertura suficientes para mitigar el riesgo asociado. Sin embargo, y al tener en cuenta las expectativas de crecimiento y expansión del negocio, considera importante que la Cooperativa mantenga el robustecimiento continuo del SARC, con el fin de disminuir las brechas respecto a los indicadores de calidad del sector y pares, principalmente en la línea comercial y de microcrédito.

- **Estructura de fondeo.** Al cierre de 2018, el pasivo de Financiera Comultrasan ascendió a \$805.518 millones (+6,24%), compuesto principalmente por depósitos y exigibilidades (93,37%), obligaciones crediticias (2,73%) y fondos sociales (2,16%).

Como resultado del desarrollo de campañas de captación, en el periodo analizado los depósitos crecieron 6,47%, constituidos por CDAT (71,80%) y depósitos de ahorro (28,20%), rubros con variaciones de +10,39% y -2,36%, respectivamente. Al respecto, se pondera tanto el indicador de renovación de CDAT, el cual en promedio de los últimos doce meses se ubicó en 86,9%, así como la atomización de los veinte principales depositantes (10,71%), aspectos que mitigan la exposición al riesgo de liquidez. No obstante, se mantiene como reto para la Cooperativa disminuir el descalce entre sus posiciones activas y pasivas, toda vez que el plazo promedio ponderado de los CDAT es de 10 meses, mientras que la cartera se encuentra principalmente a plazos entre 48 y 60 meses.

Durante el último año, Financiera Comultrasan registró brechas de liquidez positivas para las bandas de 30 y 90 días, con valores de \$17.914 millones y \$55.352 millones, respectivamente. Así mismo, se destaca que bajo escenarios de estrés, la relación de liquidez se





ubicaría en 204,48%, toda vez que el 98,62% de los activos son líquidos, aspectos que son ponderados por la Calificadora.

- **Rentabilidad y eficiencia.** Al cierre de 2018 los ingresos por intereses registraron un aumento de 2,40% hasta alcanzar \$191.572 millones, acorde con la estrategia de colocación prudencial. Por línea de crédito estos ingresos están representados en la de consumo (48,50%), microcrédito (32,66%), comercial (18,29%) y vivienda (0,55%). Por su parte, los gastos de intereses, principalmente asociados a los de CDAT (85,53%), decrecieron 6,58% y totalizaron \$37.108 millones. Dicha situación generó un incremento en el margen neto de intereses que se ubicó en 80,63% (+1,86 p.p.) y contrarrestó la disminución de los ingresos diferentes de intereses (-7,17%), ocasionada por los rendimientos de las inversiones. Es así como, el margen financiero bruto creció 1,49 p.p. y se situó en 81,36%, superior al sector (77,06%) y los pares (79,23%).

Por su parte, la utilidad neta ascendió a \$43.103 millones (+20,29%), gracias al menor gasto por provisiones (-46,19%) y al crecimiento de las recuperaciones, que compensaron los mayores costos administrativos (+16,96%), asociados a la creación de los nuevos corresponsales cooperativos, el aumento del personal, la expansión de la operación, el mayor gasto en publicidad por el lanzamiento de la tarjeta de crédito, el traslado del *contact center*, entre otros. Es así como, se evidenció un mejor comportamiento en los indicadores de rentabilidad, ROE<sup>20</sup> y ROA<sup>21</sup>, que se situaron en 9,51% (+0,96 p.p.) y 3,42% (+0,38 p.p.), en su orden, superiores a los del sector y pares<sup>22</sup>.

Se destaca que si bien el indicador de eficiencia<sup>23</sup> creció 6,71 p.p. hasta 57,47%, aún se mantiene por debajo de los de su grupo de referencia (sector: 62,37% y pares: 59,56%). Por su parte, el indicador de costos administrativos sobre activos (*overhead*) permaneció por encima del sector (6,73%) y pares (6,99%) al totalizar 7,86%.

**Value and Risk** pondera la posición financiera de la Cooperativa, pues la generación de excedentes han contribuido con la financiación de la gestión social y le han permitido ampliar la operación. Asimismo, valora la oportunidad de las inversiones del plan estratégico, pues favorecen la eficiencia, crecimiento y rentabilidad del negocio.

- **Contingencias.** De acuerdo con la información suministrada, en contra de Financiera Comultrasan cursan cinco procesos con pretensiones por \$897 millones, dentro de los cuales el más representativo corresponde a un proceso de responsabilidad civil por \$650 millones, cuya provisión asciende a \$325 millones y está catalogado con probabilidad de fallo media. En este sentido, teniendo en cuenta que el monto de pretensiones no es significativo con relación al patrimonio y utilidad de la Cooperativa, la Calificadora considera que el riesgo legal es bajo.

<sup>20</sup> Utilidad neta / Patrimonio.

<sup>21</sup> Utilidad neta / Activo.

<sup>22</sup> Sector: 5,88% y 2,21% y pares: 7,89% y 2,47%.

<sup>23</sup> Costos administrativos / Margen financiero bruto.



## COOPERATIVAS

### PERFIL DE LA COOPERATIVA

Financiera Comultrasan es una cooperativa de ahorro y crédito fundada en 1962 y vigilada por la Superintendencia de Economía Solidaria (SES). Tiene como objeto social promover la economía y desarrollo social de las persona, con el fin de elevar el nivel de vida de las familias y comunidad en general, fomentar el ahorro y otorgación de recursos crediticios, a través de la prestación de servicios financieros.

A nivel sectorial Financiera Comultrasan es líder y, al cierre de 2018, se consolidó como la primera cooperativa de ahorro y crédito a nivel nacional por activos, patrimonio, excedentes del ejercicio y número de asociados.

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Al cierre de 2018, Financiera Comultrasan contaba con 1.080 funcionarios, un indicador de rotación de 14,6% y un promedio de antigüedad del área directiva de 21,8 años.

Se destacan los planes de retención y desarrollo del talento humano, los cuales en el último año, incluyeron mayor flexibilidad en los horarios, un día adicional de vacaciones, dinámicas de reconocimiento del esfuerzo, la consolidación de los procesos de retroalimentación y la implementación de un aplicativo para facilitar la consulta de nómina. Asimismo, el fortalecimiento de los programas de crecimiento profesional y de apoyo para estudio.

En línea con lo anterior, durante 2018 la Cooperativa destinó \$400 millones para fortalecer las áreas, con apoyos para estudios en la Universidad de Santander, principalmente en estadística, acorde a la estrategia de reforzar las áreas de analítica y tecnología.

**Value and Risk**, valora la gestión de talento humano, pues contribuye con la estabilidad del personal, robustece los equipos de trabajo y beneficia la productividad y consecución de objetivos.

### PRODUCTOS Y SERVICIOS

Dentro del portafolio de productos de colocación, Financiera Comultrasan se especializa en créditos de consumo. Es así como, en 2018 implementó el

producto de tarjeta de crédito y concentró las colocaciones en el producto de libranzas.

Adicionalmente, ejecutó diferentes alianzas con el fin de tener una mayor cobertura y cercanía con los asociados, a través de Coopenessa<sup>24</sup>, con 180 puntos para el pago de tarjeta de crédito y Desjardin<sup>25</sup> e Idecasar<sup>26</sup>, para potencializar el sector agropecuario y de microcrédito.

De otro lado, disminuyó la barrera de vinculación con menores tarifas de aportes, realizó un proceso de segmentación y micro segmentación de clientes, con el fin de identificar sus necesidades y ofrecer la oferta de valor adecuada para cada perfil, generó un plan de beneficios con descuentos en puntos de salud e implementó diferentes herramientas tecnológicas para facilitar los procesos y captar nuevos asociados.

Por su parte, para el negocio de captación, realizó campañas para incentivar el ahorro a través de sorteos, la creación de nuevos planes de ahorro para niños y jóvenes, así como por medio de la segmentación de clientes, lo que permitió la focalización de la fuerza comercial.

### GESTIÓN DE SERVICIO

Con el objetivo de favorecer la comunicación y atención a los asociados, la Cooperativa cuenta con presencia en los departamentos de Atlántico, Cesar, Norte de Santander, Santander, Boyacá y Cundinamarca. Asimismo, respalda su operación con 51 agencias, cuatro corresponsales, un punto cercano, dos servicajas, veintiséis cajeros electrónicos en convenio con Servibanca, una agencia virtual y más de 7.400 puntos de recaudo en convenio con aliados. Para 2019 espera que entre en producción la aplicación móvil.

Durante 2018, recibió 3.781 oportunidades de mejora mediante quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones y actualizó la estrategia de servicio, con el fin de dar mayor claridad y calidez en la información brindada.

De esta manera, y acorde con los procedimientos establecidos, realizó una encuesta, gracias a la cual

<sup>24</sup> Empresa especializada en la prestación del servicio de recaudo de facturas de servicios públicos y domiciliarios.

<sup>25</sup> Entidad encargada de brindar acceso a servicios financieros diversificados a las poblaciones menos favorecidas.

<sup>26</sup> Ente descentralizado que busca apoyar, gestionar y financiar proyectos de desarrollo en el departamento del Cesar.



## COOPERATIVAS

determinó oportunidades de mejora, que fueron socializadas con todas las áreas con el fin de generar planes de acción, en pro de la optimización y calidad del servicio.

### FUNDACIÓN COMULTRASAN

La Fundación Comultrasan fue creada en 2002 por la Cooperativa, con el fin de generar un desarrollo integral y mejorar la calidad de vida de los asociados, a través de la ejecución de cinco pilares estratégicos: la promoción de la cultura y arte, la gestión de la educación, el sentido de pertenencia y responsabilidad con el medio ambiente, las campañas para la prestación de servicios de salud y la ejecución de proyectos de vivienda.

La financiación de las actividades y programas proviene de recursos de los fondos de educación y solidaridad y de los excedentes del ejercicio de Financiera Comultrasan. Asimismo, apoya su gestión con alianzas con empresas públicas y privadas, el Club Deportivo y el Gimnasio Superior.

### EVOLUCIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO Y EXTERNO

Financiera Comultrasan cuenta con un Sistema de Control Interno estructurado en continuo fortalecimiento, soportado en el desarrollo de las actividades de la Auditoría Interna, de la Revisoría Fiscal y de Junta de Vigilancia, órganos que en conjunto realizan periódicamente una evaluación, monitoreo y seguimiento a los diferentes procesos y objetivos institucionales.

Durante el 2018, se realizaron 51 auditorías internas, en las cuales se incluyó la revisión de procesos misionales de colocación y captación, se evaluaron los controles asociados con el nivel de riesgo extremo, alto y moderado, dados los criterios de priorización del SARO.

Por su parte, la Junta de Vigilancia fortaleció la estrategia de servicio institucional bajo la política de ofrecer un servicio claro y simple a los asociados y atendió de manera oportuna 112 requerimientos, principalmente respecto a solicitudes de cobro jurídico, reporte de centrales de riesgo, retención salarial, cobro de cartera, entre otros.

Al respecto, conforme a la lectura de informe de estos órganos de control, no se evidenciaron

elementos que afecten o puedan afectar significativamente el perfil de riesgo de la Cooperativa. No obstante, se evidenciaron oportunidades de mejora tendientes a fortalecer la gestión, para las cuales se establecieron planes de acción con sus respectivos cronogramas de ejecución.

### GESTIÓN DE RIESGOS

**Riesgo de crédito.** Financiera Comultrasan cuenta con diferentes herramientas para identificar, medir y monitorear el riesgo de crédito, tales como el modelo estadístico SPSS, IDEA y *Risk Simulator*.

Con el objetivo de controlar la exposición a este tipo de riesgo, aplica un modelo de *scoring* y políticas de aprobación especializadas por línea de crédito. Asimismo, tiene estructurado el Comité de Cartera, conformado por el gerente de riesgo, el director de cartera y un miembro principal del Consejo de Administración, el cual se reúne de manera mensual con el fin de revisar el comportamiento de la cartera y realizar alineación de la misma.

De otro lado, con el fin de incrementar la recuperación de cartera, lleva a cabo campañas para incentivar el pago oportuno, focaliza esquemas de cobro en las agencias con mayores índices de morosidad y realiza campañas a través del *contact center*. Igualmente, dispone de un esquema de recuperación especializado para la cartera judicializada que incluye el recaudo de cartera a domicilio, abogados externos y un plan de bonificaciones y penalizaciones al área comercial dependiendo de los límites establecidos.

Se destaca la constante innovación de la Cooperativa enfocada a incentivar la colocación, a través de herramientas como *smartroad*, mediante la cual se radican los créditos en campo, y las campañas para renovar automáticamente créditos con buen comportamiento.

**Riesgo de mercado y liquidez.** Con el fin de ejecutar una adecuada administración del riesgo de mercado asociado al portafolio de inversiones, la Cooperativa se basa en la metodología de la SFC.

En este sentido, periódicamente realiza el cálculo del VaR y desde 2016 cuenta con un Manual de SARM en el cual se incluyen las metodologías, procesos, procedimientos y reportes a realizar, a la vez que se especifican las funciones del gerente de



## COOPERATIVAS

riesgos y el profesional de riesgos, quienes están encargados de verificar el cumplimiento de los límites y políticas.

Por su parte y acorde a lo reglamentado por la SES y las metodologías de la SFC, para el riesgo de liquidez, cuantifica el indicador de relación de solvencia, la brecha de liquidez para las bandas de 30 y 90 días y los activos líquidos, a la vez que realiza el respectivo seguimiento a través de un sistema de alertas y pruebas de *stress*.

Adicionalmente, cuenta con el Manual SARL en el que se documentan, entre otros aspectos, la periodicidad y contenido de los reportes mensuales, los cuales van dirigidos al tesorero, el gerente financiero, el vicepresidente de riesgos, crédito y cartera y son presentado al Comité de Riesgos, conformado por tres miembros del Consejo de Administración, el presidente ejecutivo y comercial y el revisor fiscal.

**Riesgo operativo.** Para la gestión de este riesgo la Cooperativa se soporta en la herramienta ERA (*Enterprise Risk Asesor*) y SERO (Sistema de Eventos de Riesgo Operativo). Sin embargo, con el fin de incluir nuevos elementos de soporte para mitigar el riesgo operacional y en línea con el crecimiento del negocio, actualmente, se encuentra en estudio para la migración a un nuevo proveedor.

Durante 2018, se materializaron doce eventos tipo “A” con pérdidas por \$232 millones, principalmente por fallas en procesos, para los cuales se han implementado diferentes planes acción con el fin de mitigar el riesgo.

Respecto al Plan de Continuidad del Negocio (PCN), Financiera Comultrasan cuenta con los mecanismos, procesos e infraestructura para evitar la interrupción de la operación en caso de un evento adverso. Es así como durante el último año, trasladó el *contac center*, reubicó el centro de operación alterna, documentó los planes operativos para el apoyo de diferentes procesos, actualizó los planes de continuidad y realizó simulacros y capacitaciones, aspectos ponderados por la Calificadora.

**Riesgo de lavado de activos (LA) y financiación del terrorismo (FT).** Para la administración del riesgo de LA/FT, la Cooperativa cuenta con el aplicativo Monitor Plus y desarrolla el control según los lineamientos establecidos por la SFC, los parámetros de la Circular Básica Contable de la

SES y los directrices del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el Grupo de Acción Financiera Internacional.

Durante 2018 y acorde con la Circular Externa 014 de diciembre de 2018, la Cooperativa realizó un seguimiento a los procesos relacionados con personas expuestas públicamente (PEP), así como capacitaciones, con el fin de afianzar y actualizar las políticas. Adicionalmente, se registró ante la IRS (*International Revenue Service*) y fue acreditada como institución participante de FATCA<sup>27</sup>.

De otro lado, en línea con las mejores prácticas y con el fin de reforzar los mecanismos de monitoreo y gestión del SARLAFT, en 2018, adquirió cuatro módulos de Monitor Plus, cuya implementación tiene un grado de avance de 40% y se espera culmine en octubre de 2019. Aspecto sobre el cual la Calificadora hará seguimiento.

### INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Comultrasan cuenta con una infraestructura tecnológica acorde con el tamaño y complejidad de la operación, soportada con personal capacitado y con experiencia.

En este sentido, para el *core* de negocio cuenta con *Xiscoop*, el cual incluye la información de los desembolsos, las provisiones de cartera, la causación de intereses, entre otros; *Presence*, para la gestión de cobro administrativo y *Adminfo*, para la gestión y seguimiento de los procesos de cobro jurídico y de cartera castigada. Así como, con desarrollos internos como Sig-Microfinanzas, para la asesoría en tiempo real mediante *tablets*, y *Webservices*, en los que realiza la clasificación de solicitudes, entre otros.

Adicionalmente, para la gestión comercial cuenta con la aplicación *smartroad*, para colocaciones en campo, y con la agencia virtual, como canal informativo y transaccional, entre otros.

De otro lado, cuenta con un área de seguridad de la información, para evitar fraudes y realizar originación sin plagios, con verificación de datos y protocolos de seguridad, la cual se fortalece continuamente, en línea con el desarrollo tecnológico de la Cooperativa.

<sup>27</sup> Ley de cumplimiento fiscal de cuentas extranjeras, por sus siglas en inglés.



Durante 2018 mejoró los servicios digitales a través de *contact Less* (que elimina el contacto de las tarjetas con dispositivos electrónicos), implementó tecnología de contenido, con carpetas digitales y formularios con firma electrónica y servicios *cloud*, a la vez que habilitó pagos con el botón PSE, entre otros. Es de anotar que el presupuesto de tecnología para 2018 y 2019 totalizó \$8.500 millones y \$11.300 millones, respectivamente.

### FORTALEZAS Y RETOS

#### Fortalezas

- Reconocimiento y amplia trayectoria en el sector cooperativo.
- Cumplimiento en sus objetivos institucionales y sociales evidenciados en las diferentes acciones adoptadas para favorecer su base social.
- Portafolio de productos y servicios diversificado y acorde con las necesidades de los asociados.
- Sólida estructura organizacional, con independencia de roles entre las áreas y destacables niveles de permanencia del personal directivo.
- Capital humano con amplia experiencia en el sector solidario.
- Líder en la aplicación de normativas y buen gobierno corporativo, lo que le otorga transparencia a la operación y mitiga la presencia de posibles conflictos de interés.
- Amplia cobertura a través de alianzas, agencias y corresponsales corporativos.
- Pionero en el sector solidario en aplicación de herramientas tecnológicas y productos: como aplicación móvil, agencia virtual y tarjeta de crédito.
- Sistemas de administración de riesgos financieros y no financieros, en continua consolidación.
- Tendencia creciente de la labor social, representada en número de beneficiados. Mecanismos comerciales y de campo soportados en sistemas tecnológicos.
- Procesos de colocación de cartera centralizados y especializados.
- Robusto proceso de cobro de cartera, a través del *contact center* propio.
- Adecuada estructura patrimonial, soportada en el margen de solvencia que le permite apalancar el crecimiento proyectado de la operación, así como de sus objetivos sociales.

- Políticas orientadas a mayores eficiencias en costos y gastos, que contribuyen con los niveles de eficiencia y los márgenes de rentabilidad.
- Excedentes netos crecientes y sostenibles en el tiempo.
- Niveles de atomización de ahorro y renovación de CDAT adecuados.
- Apropriados indicadores de cobertura de cartera por calificación.
- Constantes inversiones tecnológicas que buscan mejorar y modernizar el servicio con altos estándares de seguridad.
- Metodologías para la gestión de proyectos claramente definidas y documentadas, lo que favorece la consecución de los objetivos estratégicos.

#### Retos

- Continuar con el desarrollo de estrategias con alto impacto social.
- Continuar con el desarrollo de las estrategias direccionadas a diversificar la base de asociados y de deudores por ubicación geográfica, con el fin de reducir el riesgo de una desaceleración económica regional.
- Mantener los niveles de rotación de personal controlados.
- Continuar disminuyendo el indicador de deserción de la base social.
- Continuar fortaleciendo las estrategias orientadas a contener y disminuir los indicadores de calidad de cartera tanto por temporalidad como por calificación.
- Continuar dinamizando la colocación de cartera y los productos de captación, mediante la profundización de la base de asociados.
- Ejecutar y cumplir con los objetivos estratégicos, tanto financieros como sociales, plasmados en el plan estratégico.
- Disminuir el descalce entre las operaciones activas de crédito versus el plazo promedio de las captaciones.
- Continuar fortaleciendo los sistemas internos, para anticiparse a cambios normativos.
- Seguir implementando campañas de profundización y fidelización de asociados.
- Continuar robusteciendo los procesos de seguimiento y recuperación de cartera, con el fin de contener el deterioro de los indicadores de calidad.

<b>COMULTRASAN</b>							
<b>Estados Financieros</b>							
	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	Sector (dic-18)	Pares Coop Fin (dic-18)	Pares (dic-18)
<b>BALANCE (cifras en \$ millones)</b>							
<b>ACTIVOS</b>	<b>1.077.843</b>	<b>1.118.057</b>	<b>1.177.259</b>	<b>1.258.894</b>	<b>14.122.955</b>	<b>2.396.087</b>	<b>1.316.187</b>
DISPONIBLE	35.754	44.810	29.314	41.736	910.581	292.778	90.601
INVERSIONES	77.123	100.934	109.710	111.273	888.730	98.934	78.963
CARTERA DE CREDITOS	890.958	894.392	960.370	1.023.278	11.308.772	1.931.604	1.050.016
CARTERA DE CREDITOS BRUTA	992.035	1.016.931	1.108.462	1.177.607	11.969.254	2.140.813	1.133.657
OTROS ACTIVOS	74.009	77.920	77.866	82.608	1.012.082	72.771	96.605
<b>PASIVOS</b>	<b>715.917</b>	<b>718.928</b>	<b>758.225</b>	<b>805.518</b>	<b>8.810.742</b>	<b>1.702.674</b>	<b>904.510</b>
DEPOSITOS Y EXIGIBILIDADES	643.577	676.136	706.429	752.108	7.567.896	1.442.580	744.018
AHORRO	218.463	213.712	217.256	212.123	3.017.054	354.659	364.221
CDT	425.113	462.424	489.173	539.985	4.550.842	1.038.061	379.797
CRÉDITOS OTRAS INSTITUCIONES CRÉDITO	49.250	23.770	25.958	22.023	694.511	108.493	111.003
FONDOS SOCIALES Y MUTUALES	2.261	4.247	12.965	17.384	219.183	1.526	1.234
OTROS	20.829	14.776	12.873	14.003	329.152	150.075	48.255
<b>PATRIMONIO</b>	<b>361.927</b>	<b>399.129</b>	<b>419.034</b>	<b>453.375</b>	<b>5.312.213</b>	<b>693.413</b>	<b>411.677</b>
CAPITAL SOCIAL	107.855	115.107	123.697	131.196	3.151.922	265.270	212.197
RESERVAS	192.287	202.759	211.897	222.770	1.359.995	269.196	136.747
FONDOS DE DESTINACIÓN ESPECIFICA	10.877	12.100	14.170	16.061	160.361	21.782	15.394
SUPERAVIT	29.963	0	0	0	2.890	57.711	0
RESULTADO DEL EJERCICIO	20.944	35.726	35.833	43.103	312.525	77.505	32.464
OTROS	0	33.438	33.438	40.245	324.520	1.949	14.875
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>1.077.843</b>	<b>1.118.057</b>	<b>1.177.259</b>	<b>1.258.894</b>	<b>14.122.955</b>	<b>2.396.087</b>	<b>1.316.187</b>
<b>ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS (cifras en \$ millones)</b>							
<b>INGRESOS INTERESES</b>	<b>183.309</b>	<b>182.277</b>	<b>187.078</b>	<b>191.572</b>	<b>1.818.779</b>	<b>343.996</b>	<b>177.771</b>
<b>GASTO INTERESES</b>	<b>31.972</b>	<b>36.790</b>	<b>39.722</b>	<b>37.108</b>	<b>423.868</b>	<b>343.996</b>	<b>37.894</b>
<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	<b>151.337</b>	<b>145.487</b>	<b>147.355</b>	<b>154.464</b>	<b>1.394.911</b>	<b>272.934</b>	<b>139.877</b>
INGRESOS FINANCIEROS DIFERENTES DE INTERESES	14.522	20.685	21.506	19.964	158.884	25.092	17.298
GASTOS FINANCIEROS DIFERENTES DE INTERESES	2.302	2.183	2.261	2.324	29.756	709	2.630
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>163.557</b>	<b>163.989</b>	<b>166.600</b>	<b>172.104</b>	<b>1.524.039</b>	<b>297.318</b>	<b>154.545</b>
COSTOS ADMINISTRATIVOS (SIN DEPR Y AMORT)	82.213	84.586	84.562	98.905	950.539	154.313	92.042
PROVISIONES NETAS DE RECUPERACION	47.623	35.938	40.450	21.768	126.797	27.745	20.746
<b>MARGEN OPERACIONAL ANTES DE DEPR Y AMORT</b>	<b>33.721</b>	<b>43.466</b>	<b>41.588</b>	<b>51.431</b>	<b>446.703</b>	<b>78.294</b>	<b>41.757</b>
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO DESPUES DE DEPR Y AMORT</b>	<b>25.586</b>	<b>40.837</b>	<b>38.660</b>	<b>48.445</b>	<b>411.101</b>	<b>62.639</b>	<b>38.020</b>
<b>GANANCIA O PERDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>20.944</b>	<b>35.726</b>	<b>35.833</b>	<b>43.103</b>	<b>312.525</b>	<b>77.505</b>	<b>32.464</b>

<b>COMULTRASAN</b>						
<b>Indicadores Financieros</b>						
Item	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	Sector (dic-18)	Pares (dic-18)
<b>RENTABILIDAD Y EFICIENCIA</b>						
ROE	5,79%	8,95%	8,55%	9,51%	5,88%	7,89%
ROA	1,94%	3,20%	3,04%	3,42%	2,21%	2,47%
Margen Financiero / Activos	15,17%	14,67%	14,15%	13,67%	10,79%	11,74%
Margen Financiero Bruto	82,67%	80,80%	79,87%	81,36%	77,06%	79,23%
Rendto de Cartera (Ingresos por Int / Cartera Bruta)	18,48%	17,92%	16,88%	16,27%	15,20%	15,68%
Costos adm / Activos (Overhead)	7,63%	7,57%	7,18%	7,86%	6,73%	6,99%
Costos adm / Margen Fin Bruto (eficiencia)	50,27%	51,58%	50,76%	57,47%	62,37%	59,56%
<b>CALIDAD DE ACTIVOS</b>						
<b>Composición de la cartera</b>						
% Cartera Vivienda / Total cartera	0,79%	0,89%	0,75%	0,64%	5,03%	1,28%
% Cartera Comercial / Total cartera	24,78%	24,41%	23,44%	20,13%	11,22%	15,59%
% Cartera Consumo / Total cartera	48,13%	48,93%	50,67%	56,11%	76,19%	67,88%
% Cartera Microcrédito / Total cartera	26,30%	25,76%	25,13%	23,13%	7,56%	15,25%
<b>Indicadores de calidad de cartera</b>						
Calidad por Calificación (Total)	6,54%	7,17%	8,19%	7,51%	4,90%	6,40%
Cartera C, D y E / Cartera Bruta	4,67%	5,34%	6,37%	6,01%	3,73%	4,82%
Calidad por Calificación (Comercial)	8,67%	8,59%	12,46%	14,28%	6,68%	8,34%
Calidad por Calificación (Consumo)	5,14%	5,92%	5,54%	4,57%	4,44%	5,20%
Calidad por Calificación (Microcrédito)	7,26%	8,42%	9,68%	8,84%	7,66%	9,65%
Calidad por Calificación (Vivienda)	0,51%	1,58%	3,50%	4,57%	3,87%	7,80%
<b>Indicadores de cobertura de cartera</b>						
Cubrimiento por Calificación (Total)	155,87%	167,96%	163,15%	174,53%	112,54%	115,20%
Cubrimiento por Calificación (Consumo)	42,36%	52,17%	56,10%	56,04%	49,58%	55,01%
Cubrimiento por Calificación(Comercial)	35,96%	42,09%	41,19%	51,91%	43,57%	24,22%
Cubrimiento por Calificación (Microcrédito)	50,68%	62,47%	65,30%	66,88%	69,32%	65,82%
Cubrimiento por Calificación (Vivienda)	0,71%	17,38%	15,99%	2,93%	24,73%	7,97%
Cobertura C, D y E	54,19%	65,33%	65,22%	68,28%	33,12%	65,16%
<b>INDICADORES DE CAPITAL</b>						
Capital social / Patrimonio	29,80%	28,84%	29,52%	28,94%	59,33%	51,54%
Capital Min / Capital Social	N.A.	92,84%	92,44%	92,30%	52,09%	58,17%
<b>PASIVO TOTAL</b>						
Cuenta Ahorro / Pasivo Total	30,52%	29,73%	28,65%	26,33%	34,24%	40,27%
CDT / Pasivo Total	59,38%	64,32%	64,52%	67,04%	51,65%	41,99%
Créditos / Pasivo Total	6,88%	3,31%	3,42%	2,73%	7,88%	12,27%
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ</b>						
Activos Líquidos / Total Activo	10,08%	10,95%	8,82%	9,70%	8,85%	9,93%
Activos Líquidos / Total Depósitos + Exigibilidades	16,88%	18,11%	14,69%	16,24%	16,52%	17,57%
Activos Líquidos / Patrimonio	30,02%	30,69%	24,77%	26,95%	23,54%	31,75%

<b>COMULTRASAN</b>					
<b>Fortaleza Institucional</b>					
Item (Cifras en millones \$)	dic-14	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18
<b>Evolución de la cartera</b>					
Total cartera bruta	\$ 932.344	\$ 992.035	\$ 1.016.931	\$ 1.108.462	\$ 1.177.607
Cartera promedio por cliente	\$ 8,01	\$ 8,42	\$ 9,21	\$ 10,20	\$ 10,79
Prestamo promedio desembolsado	\$ 10,73	\$ 7,63	\$ 7,82	\$ 7,18	\$ 7,20
Promedio de operaciones crediticas por cliente	1,0	1,0	1,0	1,4	1,5
<b>Calidad de la cartera</b>					
Numero de creditos refinanciados	2.494	1.445	2.415	4.032	2.880
Indicador de temporalidad con castigos	4,29%	5,91%	8,67%	6,75%	6,86%
<b>Talento humano</b>					
Numero de empleados	1.037	1.180	1.058	1.064	1.080
Numero de analistas de credito	17	17	20	13	12
Tasa anual de rotación de personal	18,24%	20,62%	20,63%	15,40%	14,60%
Personal con menos de 12 meses en la cooperativa	242	216	118	181	198
Personal menor de 12 meses / Numero empleados	23,34%	18,31%	11,15%	17,01%	18,33%
<b>Asociados y capacidad patrimonial</b>					
Total asociados	374.022	389.773	390.963	399.903	408.435
Número de nuevos asociados	46.277	41.085	29.882	34.090	31.438
Número de asociados retirados	19.948	24.431	26.379	24.683	22.283
Porcentaje de Deserción	5,74%	6,53%	6,77%	6,31%	5,57%
Promedio de antigüedad del asociado (años)	9,5	10,0	14,9	15,3	15,8
Aportes sociales	\$ 97.143	\$ 107.855	\$ 115.107	\$ 123.697	\$ 131.196
Valor nuevos aportes sociales	\$ 19.660	\$ 22.808	\$ 21.396	\$ 18.043	\$ 22.200
Valor retiro de aportes sociales	\$ 9.622	\$ 12.095	\$ 14.144	\$ 10.171	\$ 14.700
Reserva de protección de aportes		\$ 180.934	\$ 191.405	\$ 200.544	\$ 211.416
Fondos de destinación especifica		\$ 10.877	\$ 12.100	\$ 14.170	\$ 16.061
Indicador de solvencia		31,71%	29,18%	28,19%	28,54%
<b>Gestión social</b>					
Total beneficiados	117.446	126.735	134.688	143.918	144.052
Presupuesto ejecutado	\$ 4.388	\$ 4.912	\$ 8.516	\$ 13.361	\$ 15.093

Una calificación de riesgo emitida por Value and Risk Rating S.A. Sociedad Calificadora de Valores es una opinión técnica y en ningún momento pretende ser una recomendación para comprar, vender o mantener una inversión determinada y/o un valor, ni implica una garantía de pago del título, sino una evaluación sobre la probabilidad de que el capital del mismo y sus rendimientos sean cancelados oportunamente. La información contenida en esta publicación ha sido obtenida de fuentes que se presumen confiables y precisas. Por ello, la Calificadora no asume responsabilidad por errores, omisiones o por resultados derivados del uso de esta información. Las hojas de vida de los miembros del Comité Técnico de Calificación se encuentran disponibles en la página web de la Calificadora [www.vriskr.com](http://www.vriskr.com)