

INFORME DE RESULTADOS 2022





CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Astrid Campos Espinosa
Luis Antonio Efraín Acevedo Pérez
Gladys Ardila Hernández
Carlos Eduardo Valencia Cardona
Elsa Blandon Schiller
Sonia Mariana Mantilla Ferro
Wilson Ariza Camacho
Diana María Acosta Barrera
Marco Tulio Padilla Ramirez
Edna Milena Alfonso García

JUNTA DE VIGILANCIA

Jeannette Ballesteros Cristancho
Sandra Patricia Palacios Pacheco
Sandra Milena Pérez Amortegui
Sandra Rodríguez Castillo
Liliana Isabel Torres García
Jennys Solange Camargo Escobar

GERENTE GENERAL

Jairo Eduardo Ramírez Zuluaga



INFORME DE RESULTADOS

1. Aspectos Macroeconomicos
2. Cooperativas De Ahorro Y Crédito
3. Calificadoras De Riesgo
4. Balance Social
5. Asociados
6. Resultados Financieros
7. Aspectos Administrativos Operativos
8. Gestión de Servicio al Asociado
9. Acontecimientos Importantes Acaecidos Después Del Ejercicio
10. Negocio En Marcha
11. Respeto Y Reconocimiento A La Propiedad Intelectual Y Derechos De Autor
12. Libre Circulación De Facturas
13. Partes Relacionadas
14. Normatividad
15. Operaciones Con Consejeros Y Delegados
16. Informe Del Gobierno
17. Gobierno Corporativo



INFORME DE GESTIÓN AÑO 2022

Señores delegados a la Asamblea Ordinaria de Fincomercio:

En cumplimiento de las obligaciones legales y estatutarias, presentamos a continuación el informe de gestión correspondiente al ejercicio del año 2022.

1. ASPECTOS MACROECONÓMICOS

El año 2022 fue un año de grandes desafíos para la economía mundial y nacional. A nivel internacional se resaltan los procesos de cambio en la cadena de suministros, elevados niveles de endeudamiento de los países como consecuencia de los planes de salvamento durante la pandemia y la invasión de Rusia a Ucrania que aceleró el proceso inflacionario mundial por el incremento de los precios de las materias primas y de las fuentes de energía como gas y petróleo.

La inflación en Colombia se mantuvo con tendencia al alza, situándose en el cierre de diciembre 2022 en 13.12%, siendo la cifra más alta de los últimos 23 años desde que se adoptó el esquema de inflación objetivo. El desempleo se mantuvo en dos dígitos y para el cierre del año 2022 se ubicó en 10,3% con un incremento de la participación de los trabajadores informales. Aún con las señales de deterioro y caída internacional de la demanda, las cifras de crecimiento del PIB en Colombia fueron positivas, explicadas por el viento de cola producto de la dinámica de recuperación que se traía del año 2021. Dentro de las acciones implementadas por el Banco de la República durante el año 2022, para frenar la tendencia alcista de los precios, se inició un proceso de incremento de tasas de interés de intervención, cerrando el año con una tasa del 12%, acción que además de frenar la inflación, buscaba desestimular el endeudamiento de los hogares colombianos. En el último trimestre, se comenzaron a registrar fuertes señales de desaceleración. El PIB para el año 2022 registró un crecimiento anual de 7.5%, cifra por encima de los niveles que se tenían antes de la pandemia, y de acuerdo a pronósticos de entidades como el Fondo Monetario Internacional (FMI) se prevé que Colombia tendrá en el año 2023 un crecimiento menor al de años anteriores teniendo en cuenta el endurecimiento de las políticas macroeconómicas, desaceleración de la economía mundial y de los mayores costos de endeudamiento en el mundo, y se espera que para el 2024 converja a la meta esperada por el Banco de la República, demostrando un comportamiento más sólido y ascendente para los siguientes años.

Así mismo, el incremento de las tasas de interés que realizó la Reserva Federal en Estados Unidos, junto con factores políticos y económicos internos de Colombia, trajeron como consecuencia el aumento en la prima de

riesgo, llevando la tasa de cambio a precios máximos históricos de \$5.061 (con alta volatilidad), además de los riesgos relacionados en todo el mundo respecto a una posible recesión.

El año 2023 inicia con una reforma tributaria que incrementará el recaudo. Se espera que parte de éste se utilice para reducir el déficit fiscal pasando del 5,5% al 4,8% del PIB en el 2023, con el propósito de hacer ajustes sobre la cuenta corriente y de balanza de pagos de la economía. Existe gran incertidumbre por los proyectos de reformas que ha estado anunciando el gobierno nacional en diferentes sectores de la economía.

En conclusión, el año 2023 será un período de correcciones sobre indicadores económicos como la tasa de inflación, una desaceleración de la actividad productiva derivada de caídas del consumo local y por una posible recesión que pueda afectar a las economías más sólidas y robustas. Se espera que la tasa de interés se reduzca durante el segundo semestre y permita retomar el impulso de crecimiento económico, sólido y armónico en el país. La expectativa, es que en el año 2024 se logre una tendencia positiva, que encauce las principales cifras, a rangos, metas y comportamientos estables, tal como los que se tenían durante los años previos a la pandemia.

2. COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

En el siguiente cuadro se podrá observar un resumen de las principales cifras con corte a diciembre de 2022, del sector Solidario de las 170 cooperativas Multiactivas y Especializadas en Ahorro y Crédito, de acuerdo con los últimos estados financieros publicados por la Superintendencia de Economía Solidaria:

FINCOMERCIO EN EL RANKING DE COOPERATIVAS			
Entidad Rubro	Diciembre 2022	Diciembre 2021	% Crecimiento 2022-2021
Activos	\$ 19.036	\$ 18.121	5,05%
Pasivos	\$ 12.476	\$ 11.947	4,42%
Patrimonio	\$ 6.560	\$ 6.147	6,25%
Depósitos	\$ 10.774	\$ 10.559	2,04%
Aportes Sociales	\$ 4.037	\$ 3.799	6,83%
Cartera	\$ 15.399	\$ 13.785	11,71%

Las cooperativas de ahorro y crédito cerraron a diciembre de 2022, con activos de \$19 billones, presentando un crecimiento del 5.05%. Dentro del total de activos, es importante tener en cuenta que el 80.90% corresponde a cartera.

La cartera que representa el principal activo de las cooperativas que ejercen actividad financiera presentó un crecimiento neto entre diciembre de 2021 a diciembre de 2022 del 11.71%.

El total de depósitos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito creció el 2.04% respecto a diciembre de 2021, cerrando con un saldo de \$10.7 billones.

En cuanto a los pasivos del sector solidario estos ascienden a \$12 billones, con un incremento del 4.42% respecto a diciembre de 2021. El patrimonio de \$6.5 billones, se incrementó en \$386 mil millones de diciembre de 2021 a diciembre de 2022.

En el siguiente cuadro se puede observar el ranking de las cooperativas multiactivas y especializadas en ahorro y crédito, donde se evidencia que Fincomercio a corte de diciembre de 2022 se ha mantenido dentro del top 3 de las cooperativas más importantes del país.

FINCOMERCIO EN EL RANKING DE COOPERATIVAS		
Entidad Rubro	Diciembre 2022	Diciembre 2021
Activos	3	3
Pasivos	3	3
Depósitos	3	3
Patrimonio	5	6
Cartera de créditos	3	3
Excedentes	4	4
Ingresos	2	2
Créditos de bancos y otras obligaciones financieras	1	1
Número de asociados	3	3

3. CALIFICADORA DE RIESGO

Durante el año 2022 Fincomercio se presentó a la firma calificadora Value & Risk Rating para conocer cómo se percibe su fortaleza institucional bajo los estándares de evaluación de una sociedad calificadora de valores. Al finalizar el ejercicio debemos resaltar que, a pesar de ser nuestra primera experiencia en este tipo de trámites de certificación, la calificación que obtuvo Fincomercio fue Doble A resaltando el desempeño operacional, institucional y financiero, así como la calidad gerencial y el buen soporte tecnológico de la Cooperativa que nos permite contar con buenos mecanismos de promoción e integración de la cultura solidaria para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales. Dentro de los aspectos que resalta Value & Risk Rating mencionamos los siguientes:

Posicionamiento y direccionamiento estratégico: Value and Risk destaca los esfuerzos de Fincomercio orientados a fortalecer el portafolio de productos y servicios con una oferta de soluciones acorde con las necesidades de los asociados, lo que, aunado al continuo robustecimiento de su capacidad tecnológica, respaldan su fortaleza institucional y favorecen la generación de ventajas competitivas.

Evolución de asociados y capacidad patrimonial: En opinión de la Calificadora, Fincomercio cuenta con adecuados mecanismos de protección y conservación del capital. Sobresalen los programas de fidelización, retención y atracción de asociados, entre estos los beneficios sociales, la APP móvil, los convenios especiales y el modelo de atención mixto (digital y personal), a la vez que la implementación de estrategias de retención que incluyen asesoría especializada.

Gobierno corporativo y calidad de la administración: Para Value and Risk, Fincomercio cuenta con una estructura acorde con el tamaño y complejidad de la operación y con la experiencia y trayectoria de la alta gerencia que favorecen la ejecución oportuna y continuidad de los proyectos estratégicos.

Gestión Social: En opinión de Value and Risk, la gestión social de la Cooperativa se consolida como uno de sus principales diferenciales de mercado.

Finalmente es importante resaltar que la calificación presentada tiene una perspectiva estable lo que indica que Value & Risk Rating no observa cambios estructurales a la calificación de Fincomercio en el corto plazo.

4. BALANCE SOCIAL

FINCOMERCIO ha tenido una presencia importante en Colombia durante los últimos años, con su enfoque en un desarrollo sostenible y la inclusión financiera atendiendo a personas que en un gran porcentaje se gana menos de 2 SMLV ha logrado tener impacto significativo en la vida de más de 1.000.000 de personas en todo el país.

El informe social publicado en la siguiente tabla muestra algunos de los logros y actividades más importantes en términos de impacto social. Durante el último año, la cooperativa ha ayudado a miles de personas a acceder a servicios financieros, seguros a su medida, beneficios en salud, recreación, educación, lo que les ha permitido mejorar su situación económica aumentar y mejorar su independencia financiera. Además la cooperativa ha trabajado en estrecha colaboración con comunidades locales, y grupos de interés para desarrollar proyectos de desarrollo sostenible como brigadas de salud, capacitaciones de diferentes temas, bienestar, recreación, cultura incluyendo prácticas saludables y otras amigables con el medio ambiente, hemos promovido también alianzas con entidades asociadas de promoción y prácticas agrícolas sostenibles.

La cooperativa también ha hecho un esfuerzo consciente por promover la igualdad de género y la inclusión, trabajando programas con entidades como el hábitat y D&D que permiten ampliar su alcance a mujeres y personas en situaciones vulnerables, incluyendo aquellas que viven en zonas rurales y marginadas.

Este informe resalta el éxito de la cooperativa en la creación de oportunidades de empleo con su programa de empleabilidad de bienestar en recreación y cultura mediante nuestros convenios logrando ayudar a mejorar su situación económica y aumentando su autonomía.

Además la cooperativa ha contribuido a la lucha contra el cambio climático a través de su enfoque en la sostenibilidad y eficiencia energética, disminución del uso del papel con sus procesos digitales que han permitido la adopción de tecnologías respetuosas con el medio ambiente trabajando con comunidades locales para desarrollar soluciones en colaboración y cooperación como embellecimiento de parques y pintando fachadas de barrios de población vulnerable. En resumen, el informe social de FINCOMERCIO muestra el impacto significativo que ha tenido para la vida de más de 1 millón de personas en todo el país. Con su enfoque en el desarrollo sostenible, la inclusión financiera y la igualdad de género, la cooperativa ha demostrado ser un agente importante de cambio en la comunidad y ha logrado tener un impacto duradero en la vida de las personas.



	Actividades	Participantes	Impacto
 APOYO SOLIDARIO	47 Apoyo Empresas y Asociaciones de Pensionados Eventos Especiales 12 Eventos Fechas Especiales Asociados 1 Seguro de Vida Asistencias asociados CDATS 2 Beneficios Solidarios Campañas con beneficios solidarios	12.221 3.400 43.076 229.580	288.277 IMPACTO
 CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	16 Capacitaciones al Talento Humano 2 Capacitaciones al Talento Humano 1 Capacitaciones al Talento Humano 6 Actividades de Bienestar (Cursos de emprendimiento, guitarra, comunidad en general) 3 Eventos de Inversionistas (Conferencias Macroeconomía Btá- Medellín Cali) KITS ESCOLARES 1 Evento familiar entrega Kits Escolares 2021 Bogotá 22 Eventos entrega Kits Escolares a nivel nacional 32 Subsidios de manuntención	3.302 196 177 2.766 160 15.800 39.600 52.000 170	114.111 IMPACTO
 CULTURA	2 Eventos en Teatro (Hombres a la Plancha Mujeres a la Plancha) 1 Boletería Teatro Nacional 1 Boletería Teatro Santa Fé	1631 386 44	2.061 IMPACTO
 FIDELIZACIÓN	2 Eventos Fidelización	42.432	42.432 IMPACTO
 RECREACIÓN	3 Día de Integración Bogotá 21 Día de Integración Nivel Nacional 3 Día de los Niños Bogotá 21 Día de los Niños a Nivel Nacional 4 Bingo de Pensionados Bogotá y Ciudades 4 Escuelas Deportivas - Convenio Fútbol y Natación 1 Evento Halloween 1 Evento Navidad - Festival de Navidad 1 Evento para asociados y facilitadores en el marco 65 años 1 Evento Asociados Fincoahorrito 1 Evento fin de año asociados 1 Boletería Mundo Aventura 1 Boletería Salitre Mágico 1 Boletería Cine Colombia 1 Boletería Piscitour 1 Boletería Metroparques 1 Boletería Play Land 1 Boletería Royal 1 Boletería Star Park- Neiva 1 Boletería Parque Temático Guatika (Tunja) 1 Boletería Sky Zone 1 Boletería River View Park (Cali) 1 La nueva Villa Real (Cartagena) 1 Evento Fincoeducar	36.745 11.261 26.834 8.554 1.743 155 5.200 564 650 150 520 5.555 4.048 108.378 10.041 404 1.137 10.685 20 29 2.311 150 109 125	235.368 IMPACTO
 SALUD	356 Brigadas de Salud 6 Subsidios de Salud	91.478 31	91.509 IMPACTO
 PROGRAMAS ESPECIALES Y VOLUNTARIADO	1 Subsidios de Calamidad 1 Subsidio BONO Soat 5 Donación (Voluntariados Entrega de Tennis)	6 340 789	1.135 IMPACTO
	595		774.893

4.1. SUBSIDIOS

La ejecución de los subsidios educativos y el acumulado desde la iniciación del programa es la siguiente:

CONCEPTO	AÑO 2022		ACUMULADOS	
	Beneficiarios	Giros	Beneficiarios	Giros
Beneficiarios Nuevos Educación Superior Funcionarios	0	0	0	\$ _
Renovaciones Educación Superior Funcionarios	6	\$23	112	\$691
Renovación Educación Superior	34	\$82	3.535	\$10.697
Renovación Educación Básica y Media	1	\$2	1.155	\$2.534
Beneficiarios Nuevos Educación Superior Instituciones Públicas -Ley 1819 de 2016- Circular 26 de 2018 del	0	\$	4	\$653
Total Subsidios Girados Por Fondo De Educacion	41	\$ 107	4.806	\$14.575
Auxilios Educación Básica y Media	0	0	1.562	\$1.132
Auxilios Educación Superior	0	0	175	\$157
Total Girado Contra G Y P Y Fondo De Bienestar Soci	0	0	1.737	\$1.289

Por disposición de la Ley 1819 de 2016, reglamentada mediante el Decreto 2150 de 2017, el 20% de los excedentes generados por la Cooperativa apropiados al fondo de educación, se destinaron en su totalidad al pago del Impuesto sobre la Renta y Complementarios, pagando en el año 2022 la suma de **\$2.639** millones a la DIAN en cumplimiento de esta obligación tributaria.

Durante el ejercicio 2022, teniendo en cuenta el saldo de los recursos que Fincomercio tiene invertidos en los fondos creados desde el año 2005 en el Icetex para dar cumplimiento al Decreto 2880 de 2004, se continuó con la renovación de los cupos de subsidios otorgados que se encontraban proyectados hasta la culminación de los estudios de los beneficiarios, en programas en instituciones educativas de educación superior, básica y media. Es importante mencionar, que éste fue el último año de aplicación de la norma mencionada, dado que los estudiantes postulados en los años anteriores para acceder a este beneficio terminaron sus estudios y ya no se presentan renovaciones hacia el futuro.



4.2 SERVICIOS Y BENEFICIOS

Seguros

A lo largo del año 2022 se fortaleció el programa de seguros con ofertas competitivas en cobertura y precio para los asociados, permitiendo un significativo crecimiento del 22%, con énfasis en algunos ramos como los funerarios, salud y vida. Un factor clave para este proceso de crecimiento es la automatización de los procesos de venta, dejando a disposición de los asociados la compra de seguros en línea, lo cual permite mejorar la interacción con los productos, conocer en detalle sus coberturas y la adquisición de los mismos, sin necesidad de trámites adicionales.

Como respuesta a las necesidades de las empresas y grupos de interés frente a la problemática que se presentó en el 2020 y 2021 de la pérdida de familiares a causa del COVID 19, diseñamos un paquete INTEGRAL que a bajo costo cubra la vida del asociado o la pérdida de alguno de sus familiares, este lleva la tranquilidad a los hogares de nuestros asociados aliviando también el compromiso que adquieren los grupos de interés que tendrán que afrontar el apoyo a estas personas de no llegar a tener esta previsión. Gracias a esto se evidencia que el producto de seguros que prefieren nuestros asociados es el seguro de vida donde presentamos un crecimiento del 62% frente al año 2021

Además, se desarrollaron labores en conjunto con las áreas operativas, orientadas a mejorar y automatizar la administración de novedades del programa de seguros. Se diseñaron aplicaciones internas que permitieron fortalecer este proceso y mejorar sustancialmente la experiencia de los asociados.

De otra parte, y debido a condiciones de mercado, en las cuales se identificaron algunas redes de corrupción dedicadas al cobro irregular del Soat, sumado a una evasión superior al 46% en el 2022, se generó crisis en este producto, por lo cual la aseguradora Mundial suspendió la venta del seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) en varios de los convenios con emisión delegada, incluyendo a Fincomercio, lo cual generó una ejecución menor de \$1.937 comparada con la realizada en el año 2021.

Se continúa fortaleciendo el programa de seguros, encaminado a beneficiar cada vez a más a los asociados que buscan soluciones integrales a precios económicos y se espera que con el manejo de modelos de eficiencia y excelente servicio, se ofrezca asesoría bajo canales auto gestionables y presenciales que brinden una grandiosa experiencia a los asociados.

TIPO DE SEGURO	N° DE ASOCIADOS CON EL SERVICIO		
	2021	2022	% Crecimiento
Seguro de vida	27.437	16.951	62 %
Seguro Funerario	20.716	9.000	130 %
Medicina Prepagada	3.869	3.814	1%
Seguro de Vehículo	1.984	1.821	9 %
Seguro de Mascotas	894	514	74 %
Seguro de Hogar	540	807	-33 %
Medicina Domiciliaria	151	153	-1 %
Seguro Ap Soat	83	251	-67 %
Seguro Mascotas	3	7	-57 %
Asistencias	29.711	5	-100 %
TOTAL	55.677	33.323	67%



4.3. ACTIVIDADES DE APOYO A LA COMUNIDAD

Apoyo a cooperativas y asociaciones de productores agrícolas

En el marco del desarrollo del objeto social de Fincomercio, se ha dado continuidad a la ejecución del acuerdo con el Gobierno de Canadá para el beneficio de pequeños productores. La Cooperativa actúa como secretaría técnica de crédito, garantizando procesos de análisis y otorgamiento eficientes y ágiles. Pese a las limitaciones para visitar los territorios rurales, se cuenta con funcionarios especializados que brindan acompañamiento a las asociaciones y realizan seguimiento a sus procesos, propendiendo por la educación financiera de los agricultores del país.

Al cierre del 31 diciembre de 2022 se atendieron 45 operaciones de crédito a cooperativas agrícolas por valor de **\$1.883 millones** con modalidad de cupo rotativo y amortizable con un saldo vigente y al día de **\$553 millones**, contando con reciprocidades por \$1.207 millones en depósitos del Fondo Agrofinan. En el mismo sentido, se programó la entrega de kits escolares para hijos de campesinos de las cooperativas Asoagropaime, Coo campo, Cooprocquipama, Procacao y Asomanantial. Durante estas jornadas se beneficiaron a los asociados y sus familias con actividades de bienestar, con lo cual pudieron disfrutar de un espacio de recreación en familia. Durante el 2022, se obtuvo la postulación de cinco organizaciones con 580 niños de Cundinamarca y Boyacá.

En el año 2022 Fincomercio mantuvo su participación en la firma Cooperación Verde con otras 69 entidades del sector cooperativo, continuando con la optimización de la línea de madera y se avanzó en la importación de la línea de triplex De los 2 millones de árboles plantados se han procesado más de 620 mil árboles en 10 años y aprovechando en un mediano porcentaje los residuos forestales con un enfoque de Economía Circular para mitigar tema de incendios y fitosanitario, se aumentó la producción de carbón vegetal. En otros logros socio-ambientales alcanzados por el programa se capturaron toneladas de carbono monetizados en 2018, se encuentran en recuperación de suelos y se conservan más de 15 millones de abejas africanizadas y otras especies en vía de extinción. Asimismo, se continúan conservando las 1.000 hectáreas de bosque fortaleciendo de esta forma la generación de empleo rural principalmente indígena por incremento de producción.

Por último, hizo un recuento de los principales logros obtenidos en cuanto a reconocimientos alcanzados en lo social y ambiental, con lo cual soporta toda la validación de este programa Cooperativo como uno de los mejores en Desarrollo Sostenible, Economía Circular y Agricultura Regenerativa con reconocimiento Internacional, registrado en la ventana de Negocios Verdes del Ministerio de Medio Ambiente y Cormacarena en nivel avanzado 2021, premio Bibo 2019, Premios Latinoamérica puesto 12 en 2016 y Premio Corresponsables Iberoamérica 2022, que son el reconocimiento a las entidades solidarias que han financiado voluntariamente su ejecución en 13 años, quienes asocian más de 4 millones de personas naturales a nivel nacional



Se programó la entrega de Kits Escolares para hijos de campesinos de las cooperativas Asoagropaime, Coo campo, Cooprocquipama, Procacao y Asomanantial.

Durante el año 2022, en Fincomercio se avanzó también en las siguientes actividades que nos permitirán alcanzar logros especiales en temas agrícolas en el 2023:

Se está culminando el proceso de vinculación con Finagro para la asignación de cupo para programas de crédito con destino al fomento e inclusión del Fondo Agropecuario de Garantías, mejorando el otorgamiento de créditos al sector agropecuario especialmente a pequeños productores, apoyando el desarrollo de sus proyectos productivos, bajo la implementación de metodologías con marcos de referencia ya establecidos para cada cadena productiva con la integración de aplicativo digital para la fuerza comercial.

Se firmó un convenio con Desjardins (DID) con apoyo desde Canadá y se realizaron los primeros 4 desembolsos de crédito, fomentando la inclusión financiera de las comunidades agrícolas, mediante la implementación de un fondo de garantía para incentivar el préstamo agrícola, a través de la creación de una línea de crédito con destinación exclusiva para microempresarios con dicha actividad.

Se inicia la participación activa en la consultoría técnica ofrecida por el banco cooperativo Rabobank de los Países Bajos, buscando estimular la integración con Fecolfin y otras 7 cooperativas de ahorro y crédito de la región, compartiendo experiencias y fortaleciendo capacidades en el área de financiamiento agrícola.

Igualmente, se realizaron convenios con cooperativas y asociaciones de comercialización y transformación de productos agropecuarios, partícipes del programa escuela de Empresarios para apalancamiento de sus proyectos productivos.

Todas las actividades anteriores, se encuentran dentro de las estrategias orientadas a la colocación de crédito agrícola y productivo, dirigido a la inclusión crediticia de la economía popular en el marco del plan del nuevo gobierno nacional.



Fincomercio con la comunidad

El año 2022, fue el año de la consolidación del propósito social y ambiental de FINCOMERCIO, mediante el desarrollo de diferentes actividades que construyen país haciendo sentir orgullosos, a los colaboradores de la Cooperativa y a sus asociados. La inversión social tomó un papel fundamental incentivando el reconocimiento por parte de los que reciben los beneficios y en general de los asistentes a las actividades de recreación y cultura.

Fincomercio fijó un plan social integral basado en tres frentes de acción:



Pintar fachadas en Ciudad Bolívar



Recoger basura en las calles de la capital



Organizar encuentros presenciales a nivel nacional en los que los adultos mayores bailan, ríen y celebran la vida.

Los dos primeros programas se realizan en alianza estratégica con Secretaría Distrital del Hábitat

Este plan refleja la diversificación del propósito social ambiental, contando con voluntarios asociados de diferentes generaciones, entre otros, los estudiantes de crédito educativo Fincoeducar, jóvenes que acompañaron a pintar casas y manifestaron su deseo de participar en más iniciativas voluntarias como esta.

Te invitamos a ver estos videos y que sigamos construyendo país:

Pintando vidas: Pintando Vidas: Fincomercio de tu lado

Bingo de pensionados: Los mejores momentos del Bingo Bailable

La carrera para el sostenimiento ambiental junto a Plogging Colombia

El objetivo es acercar a diferentes actividades a los asociados, en las cuales manifiestan que sin Fincomercio no sería posible acceder a este tipo de iniciativas. Los Kits escolares, la iniciativa de voluntariado para la entrega de zapatos junto a diferentes entidades que comparten el sentir social de Fincomercio, hacen que este propósito llegue a diferentes zonas del país y que las sonrisas de los beneficiados sean más numerosas y enternecedoras. Aliados como, la fundación Reciclamor, Organización AINCA, Secretaria de Hábitat y el equipo de trabajo de Transmicable, dieron su apoyo llevando alegría a casi 800 niños, entregando zapatos y llevando un momento de alegría a comunidades menos favorecidas.



Te invitamos a escanear este código para conocer más



Los colaboradores y en general FINCOMERCIO, aportan a la comunidad y para ellos, el 2022 fue un año de satisfacción absoluta por el deber cumplido frente al compromiso social de llegar cada día de forma más cercana y empática a las necesidades más grandes de las familias colombianas, mediante alianzas con grupos de interés como: universidades, empresas, asociaciones de pensionados, proveedores, fundaciones y el apoyo incondicional de nuestro Consejo de Administración, enfocados en el impacto que la Cooperativa genera al país, a la sociedad y especialmente a los niños y jóvenes.



Gracias a todos quienes hacen parte de esta Cooperativa, en el año 2022 se atendió una población de **774.893 personas**, impactando a más de **258.000 familias**.

CLASIFICACIÓN	N° de actividades	Impacto	% partic. Impacto
Apoyo Solidario	62	288.277	37,28
Capacitación y Educación	84	114.111	14,73
Cultura	4	2.061	0,27
Fidelización	2	42.432	5,48
Recreación	74	235.368	30,37
Salud	362	91.509	11,81
Programas especiales	2	346	0,04
Voluntariado	5	789	0,10
TOTAL DE PERSONAS IMPACTADAS	595	774.893	100

(Ver informe población atendida 2022) Población atendida 2022 Fondos Sociales

El trabajo arduo de quienes participan de las actividades de voluntariado y en el que la recompensa más grande es la sonrisa de los niños y jóvenes beneficiados, hace sentir que las jornadas fueron benéficas.

Con el talento humano de Fincomercio se entregaron 789 pares de zapatos durante 4 días a niños de edades comprendidas entre 1 y 15 años. Altos de Cazucá fue la primera zona donde se realizó la entrega de 168 pares de zapatos, luego los niños de la localidad de Suba recibieron 91 pares de tenis y después 100 pares de calzado recibieron los pequeños de Ciudad Bolívar.

La jornada continuó durante dos días más, en la que se otorgaron 330 pares zapatos a los niños de San Cristóbal, y finalmente Soacha recibió 100 pares de tenis. En cada una de estas actividades los asistentes recibieron un rico refrigerio por parte de la Cooperativa.



Entregamos **789 pares** de zapatos a niños de altos de **Cazucá, Suba y Ciudad Bolívar**





Apoyo a fundaciones

Cabe resaltar, que la jornada de entrega de zapatos en la localidad de Suba se realizó a los hijos de recicladores. En esta oportunidad a la actividad se unió “Marce la Recicladora”, una mujer bogotana, amante del reciclaje y quien promueve la correcta separación de residuos, contribuyendo de esta forma al ambiente de la ciudad y apoyo a quienes hacen esta gran labor a través de su Fundación Reciclando Amor.



Responsabilidad Social Empresarial

Otro de los pilares para Fincomercio es el programa de responsabilidad social, en el cual se busca involucrar en causas sociales a todos los colaboradores para que brinden un grano de arena en la transformación social, para ello en este 2022 se realizó la jornada de apoyo a la Fundación Alma Perruna quienes buscan generar conciencia sobre la importancia del cuidado y respeto animal generando procesos de esterilización a nivel nacional, adopción y rehabilitación de mascotas en estado de vulnerabilidad de calle. De la misma manera, se donó a la Fundación Colombia Chiquita, mobiliario y equipos de cómputo completos y finalizando el año se realizó la jornada de donación de sangre con la participación de 26 funcionarios para salvar vidas apoyando a la Cruz Roja Colombiana.



5. ASOCIADOS

Todas las estrategias estuvieron encaminadas a fortalecer la fidelización de los asociados actuales y a la vinculación de nuevos.

Durante el año 2022 trabajamos incansablemente por ofrecer un portafolio que va más allá de un paquete de productos, nos esforzamos en eventos de activaciones de marca alrededor de 9.000 actividades al año entre brigadas, charlas, acompañamientos en eventos internos, cursos, seminarios, visitas, etc, en donde el ofrecimiento inicial de cara a los grupos de interés es como la alianza los apoya con sus propósitos internos de bienestar, comunicación, salud, capacitaciones, fechas especiales y que su experiencia sea de movilización y ayuda por parte nuestra. De cara a los asociados

trabajamos programas que nos permitan hacer educación financiera, que ellos logren acceder a experiencias de cultura, recreación etc. Que fortalezcan la relación con sus familias sin impactar sus ingresos y optimizando los beneficios que se generan para ellos y que directamente resuelven las necesidades primarias de sus hogares.

La cercanía el trato especial y diferencial que presta la cooperativa a sus asociados hace que el crecimiento del número de asociados se dé de manera satisfactoria natural y orgánica por que la recomendación sale de ellos mismos, el NPS 69% muestra que lo ofrecido cumple su valor y seguiremos mejorando y procurando tener humanización en nuestro contacto así este sea digital.

De acuerdo con la tabla el número de asociados al cierre del mes de diciembre de 2022 presenta un crecimiento del 8.50% frente a la cifra con que Fincomercio cerró su ejercicio 2021.

Mantener las relaciones con los aliados estratégicos fue parte fundamental para obtener el resultado arrojado en el año 2022. Se destaca la vinculación de 88 nuevas empresas-convenio, conformadas por pagadurías de pensionados del sector real, institutos de inglés y 3 secretarías de educación del sector oficial, hechos que aportaron en gran medida al crecimiento del número de asociados.



Empleados de empresas tuvo un incremento de **12.016 nuevos asociados**, que significa un aumento del 11.08% frente al año 2021 y una concentración del **52% dentro del total de asociados**.

Asociados	2022		2021	
	No. Asociados	% participación	No. Asociados	% participación
 Empleados de Empresas	120.485	52%	108.469	51%
 Estudiantes	43.759	19%	39.582	19%
 Independientes	34.882	15%	33.473	16%
 Pensionados	30.454	13%	30.062	14%
 TOTAL	229.580	100%	211.586	100%



6.RESULTADOS FINANCIEROS

6.1. CIFRAS CORRESPONDIENTES A LOS ACTIVOS

El cuadro que se presenta a continuación, refleja el comportamiento de los activos al cierre de 2022 frente a los reflejados al cierre del año 2021:

ACTIVOS			
Rubro	2022	2021	Variación Anual
Total Activos	\$ 858.902	\$ 744.223	15,41%
Fondo de Liquidez	\$ 50.155	\$ 42.370	18,37%
Particip Fondo de Liquidez/Tot Act	5,84%	5,69%	2,57%
Particip Cartera Neta de Crédito/Tot Act	94,24%	91,39%	3,12%
Total Saldo Cartera de Crédito	\$ 809.455	\$ 680.174	18,91%
Libre Inversión	\$ 364.217	\$ 250.123	45,30%
Fincovida	\$ 385.231	\$ 385.584	-0,09%
Fincoeducar	\$ 31.956	\$ 19.797	61,42%
Comercial	\$ 22.860	\$ 19.842	15,21%
Microcrédito	\$ 552	\$ 514	7,32%
Eventos (Servicios sin financiación)	\$ 916	\$ 1.356	-32,47%
Convenios	\$ 3.568	\$ 2.958	20,62%
Vivienda	\$ 155	\$ -	0,00%
Promedio de Crédito (Saldo al cierre/No créditos activos)	5,45	5,39	1,04%
No. de Créditos al cierre	148.505	124.346	19,43%
No. de Créditos Colocados en el año	210.458	152.136	38,34%
No. Créditos Colocados por Líneas:			
Libre Inversión	183.581	127.011	44,54%
Fincovida	9.475	12.803	-25,99%
Fincoeducar	17.057	12.088	41,11%
Comercial	303	207	46,38%
Microcrédito	41	27	51,85%
Vivienda	1	-	0,00%
Crecimiento Colocación por Líneas	\$ 547.901	\$ 555.455	-1,36%
Libre Inversión	\$ 348.643	\$ 253.904	37,31%
Fincovida	\$ 115.403	\$ 244.875	-52,87%
Fincoeducar	\$ 69.673	\$ 46.309	50,45%
Activos Productivos	\$ 13.585	\$ 10.032	35,42%
Microcrédito	\$ 443	\$ 336	31,85%
Vivienda	\$ 154	\$ -	0,00%
Plazo Promedio de Colocación Meses:			
Libre Inversión	27,13	23,50	15,45%
Fincovida	100,08	95,44	4,86%
Fincoeducar	10,68	11,01	-3,00%
Comercial	47,32	49,24	-3,90%
Microcrédito	31,43	27,68	13,55%
Vivienda	239	0,00	0,00%
Indicador de Cartera por riesgo	11,67%	-	-
Indicador de Cartera Calidad	6,80%	6,83%	-0,44%
Cobertura de cartera Calidad	120,57%	116,27%	3,70%
Indicador de Cartera Vencida	4,89%	4,92%	-0,61%
Cobertura de cartera vencida	167,75%	161,40%	3,93%

•Fondo de Liquidez

AÑO	DEPÓSITOS (\$millones)	FONDO DE LIQUIDEZ (\$millones)	% FONDO DE LIQUIDEZ
2021	\$ 401.098	\$ 42.370	10,56%
2022	\$ 471.826	\$ 50.155	10,63%

COMPOSICIÓN FONDO LIQUIDEZ (\$millones)

Tipo de Inversión	2022	2021
Cuentas de Ahorro	\$ 14.775	\$ 4.677
Bonos	\$ -	\$ 2.784
CDT's	\$ 35.380	\$ 34.910
Total	\$ 50.155	\$ 42.370

En concordancia con lo dispuesto en el Título III - Capítulo I – Fondo de Liquidez de la Circular Básica Contable y Financiera expedida mediante la Circular Externa No. 22 de diciembre de 2020 y el Decreto 704 de 2019, las entidades cooperativas de ahorro y crédito deben mantener permanentemente un fondo de liquidez cuyo monto debe ser equivalente al 10% de los depósitos.

Las inversiones constituidas para dar cumplimiento a lo dispuesto por la Supersolidaria, deben realizarse en establecimientos de crédito y/o en fondos de inversión

colectiva administrados por sociedades fiduciarias o sociedades comisionistas de bolsa vigilados por la Superintendencia Financiera, en instrumentos o títulos de máxima liquidez y seguridad.

En Fincomercio, el fondo de liquidez está compuesto por cuentas de ahorro cuyo saldo al 31 de diciembre de 2022 equivale al 29.46% y certificados de depósito a término que representan el 70.54% del total del fondo. Se muestra un crecimiento de 18.37% en relación con el año anterior tal como se presenta en el cuadro al inicio de este rubro.

• Cartera de Crédito

Para el año 2022, la cartera bruta de la Cooperativa finalizó con un saldo de \$809.455 millones frente a \$680.174 millones del año 2021, mostrando así un crecimiento del 19.01% que equivale a \$129.126 millones. Las líneas con mayor participación: Fincovida (47.59%) dirigida a asociados pensionados de diferentes fondos pagadores, y la línea Libre inversión (45%), la cual se dirige a asociados que se encuentran en etapa productiva bien sea por vínculo laboral directo, servicios, actividades independientes, entre otras. En todo caso, acorde con las perspectivas de liquidez del mercado, se busca cumplir con objetivos de un portafolio óptimo en materia de plazos, activos y pasivos, dándole mayor participación a las colocaciones de más corta duración.

SALDOS DE CRÉDITOS POR LINEA (\$millones)

LÍNEA	2022	2021	% Participación / 2022	Variación Anual
LIBRE INVERSIÓN	\$ 364.217	\$ 250.123	45,00%	\$ 114.094 45,62%
FINCOEDUCAR	\$ 31.956	\$ 19.797	3,95%	\$ 12.159 61,42%
FINCOVIDA	\$ 385.231	\$ 385.584	47,59%	\$ (353) -0,09%
COMERCIAL	\$ 22.860	\$ 19.842	2,82%	\$ 3.018 15,21%
EVENTOS Y CONVENIOS	\$ 4.484	\$ 4.314	0,55%	\$ 170 3,93%
MICROCRÉDITO	\$ 552	\$ 514	0,07%	\$ 38 7,32%
VIVIENDA	\$ 155	\$ -	0,02%	\$ 155 0,00%
TOTAL CARTERA	\$ 809.455	680.174	100,00%	129.281 19,01%

Para la línea educativa y de libre inversión se evidencia crecimiento porcentual con el 61.42% y 45.62% respectivamente, a pesar que, en años anteriores la deserción estudiantil y la virtualidad habían desmotivado a la población estudiantil, para el 2022, las instituciones educativas proponen facilidades que le permitan a los estudiantes continuar con sus programas académicos. Fincomercio apoya esa iniciativa, continúa en la implementación de mecanismos que permitan el fácil acceso al crédito con el fin de iniciar un historial crediticio, fortaleciendo buenos comportamientos de pago y posicionándose a nivel país como el primer colocador de crédito educativo en las universidades.

COMPORTAMIENTO SALDOS DE CARTERA POR SEGMENTOS (\$millones)

SEGMENTO	2022	2021	VARIACION ANUAL		N° DE CRÉDITOS DICIEMBRE 2022	PROMEDIO SALDO DICIEMBRE 2022	PARTICIPACIÓN DE SEGMENTO / TOTAL SALDO
PENSIONADOS	\$ 385.231	\$ 393.388	\$ (8.157)	-2,07%	24.921	\$ 15,458	47,59%
EMPRESAS	\$ 184.351	\$ 114.348	\$ 70.003	61,22%	34.745	\$ 5,306	22,77%
FINCOEDUCAR	\$ 31.956	\$ 19.800	\$ 12.156	61,39%	10.518	\$ 3,038	3,95%
INDEPENDIENTES	\$ 184.351	\$ 132.565	\$ 51.786	39,06%	77.484	\$ 2,379	22,77%
COMERCIAL	\$ 22.860	\$ 19.564	\$ 3.296	16,85%	766	\$ 29,843	2,82%
MICROCRÉDITOS	\$ 552	\$ 509	\$ 43	8,45%	70	\$ 7,886	0,07%
VIVIENDA	\$ 155	\$ -	\$ 155	0,00%	1	\$ 155,000	0,02%
TOTAL COLOCACIÓN	\$ 809.455	\$ 680.174	\$ 129.126	19,01%	148.504	\$ 63,910	100,00%

VALOR CRÉDITOS COLOCADOS POR LÍNEA (\$millones)

LÍNEA	2022	2021	% Participación 2022	% Participación 2021	% Crecimiento 2022 -2021
LIBRE INVERSIÓN	\$ 348.644	\$ 253.904	63,63%	45,71%	37,31%
FINCOEDUCAR	\$ 69.673	\$ 46.309	12,72%	8,34%	50,45%
FINCOVIDA	\$ 115.404	\$ 244.875	21,06%	44,09%	-52,87%
COMERCIAL	\$ 13.586	\$ 10.032	2,48%	1,81%	35,43%
MICROCRÉDITOS	\$ 443	\$ 336	0,08%	0,06%	31,85%
VIVIENDA	\$ 154	\$ -	0,03%	0,00%	0,00%
TOTAL CARTERA	\$ 547.904	\$ 555.455	100,00%	100,00%	-1,36%

N° CRÉDITOS COLOCADOS POR LÍNEA

LÍNEA	2022	2021	Participación 2022	Participación 2021	Crecimiento 2022 -2021
LIBRE INVERSION	183.581	127.011	87,23%	83,49%	44,54%
FINCOEDUCAR	17.057	12.088	8,10%	7,95%	41,11%
FINCOVIDA	9.475	12.803	4,50%	8,42%	-25,99%
COMERCIAL	303	207	0,14%	0,14%	46,38%
MICROCRÉDITOS	41	27	0,02%	0,02%	51,85%
VIVIENDA	1	\$ -	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL	210.458	152.136	100,00%	100,00%	38,34%

Las tablas que preceden, resumen la ejecución de la colocación frente a la del año inmediatamente anterior. En el transcurso del año 2022 se desembolsaron \$547.904 millones con 210.458 operaciones, valor que muestra una leve disminución del 1.36% con respecto al 2021, originado principalmente por la menor colocación en la línea Fincovida que refleja una disminución del 52.87% enfrentándola con el ejercicio anterior, sin embargo, las líneas Libre Inversión y Fincoeducar presentan un crecimiento de 37.31% y 50.45%, respectivamente, en parte apoyados en el mejoramiento del servicio vía automatización y autogestión del crédito educativo y de líneas como el rotativo y el crédito virtual.

En materia de operaciones de créditos para pensionados (Fincovida), se presenta una disminución del 25.99%, producto del ajuste en políticas de colocación a largo plazo, y para el control de pérdida esperada y riesgos propios del segmento.

VALOR COLOCACIÓN MENSUAL PROMEDIO POR LÍNEA (\$millones)

LÍNEA	2022		2021		VARIACION ANUAL		
	\$		\$		\$		
LIBRE INVERSIÓN	\$	29.054	\$	21.159	\$	7.895	37,31%
FINCOEDUCAR	\$	5.806	\$	3.859	\$	1.947	50,45%
FINCOVIDA	\$	9.617	\$	20.406	-\$	10.789	-52,87%
COMERCIAL	\$	1.132	\$	836	\$	296	35,43%
MICROCRÉDITOS	\$	37	\$	28	\$	9	31,85%
VIVIENDA	\$	154	\$	-	\$	154	0,00%
TOTAL	\$	45.800	\$	46.288	-\$	488	-1,05%

Respecto al comportamiento de la colocación mensual, se evidencia una disminución del 1.05% con respecto al año 2021, pasando de un promedio mensual de \$46.288 millones a \$45.800 millones para 2022, no obstante, este decrecimiento, vemos que en las líneas Fincoeducar y Libre Inversión se aumentaron los promedios de colocación, posicionándose como los segmentos de mayor dinamismo para el 2022.

CRÉDITOS COLOCADOS POR RANGO

Rango Aprobación	2022		2021	
	N° Operaciones	% Participación	N° Operaciones	% Participación
De \$1 a \$1MM	133.663	63,51%	84.633	55,63%
De \$1MM a \$2MM	23.510	11,17%	20.294	13,34%
De \$2MM a \$4MM	21.942	10,43%	18.970	12,47%
De \$4MM a \$6MM	12.641	6,01%	12.485	8,21%
Más de \$6MM	18.702	8,89%	15.754	10,36%
Total General	210.458	100,00%	152.136	100%

SALDOS POR RANGOS AL CIERRE DE DICIEMBRE 31 DE 2022

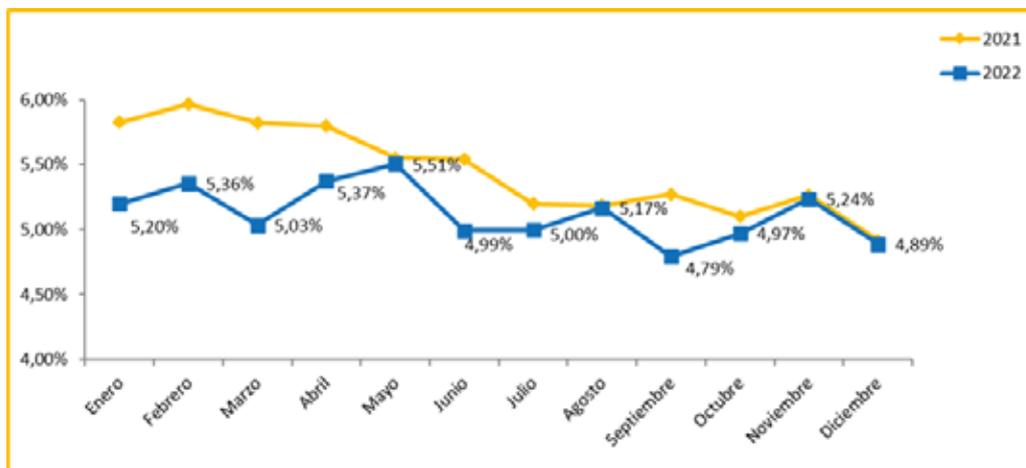
Rango Saldos	2022		2021	
	N° Operaciones	% Participación	N° Operaciones	% Participación
De \$1 a \$1MM	62.355	41,99%	54.137	43,52%
De \$1MM a \$2MM	19.837	13,36%	15.685	12,61%
De \$2MM a \$4MM	20.943	14,10%	15.909	12,79%
De \$4MM a \$6MM	12.528	8,44%	11.238	9,03%
Más de \$6MM	32.842	22,12%	27.427	22,05%
Total general	148.505	100%	124.396	100%

Del total de créditos desembolsados en el 2022, 133.663 operaciones que equivalen al 63.51% hacen referencia a créditos inferiores a \$1 millón. Si se analiza el comportamiento de la colocación, se observa que el mayor porcentaje (85.11%) se concentra en desembolsos que oscilan entre menos de \$1 millón y \$4 millones, este comportamiento revela claramente el sentido social de la Cooperativa y la orientación de sus recursos para atender a todos sus asociados y respaldarlos para el logro de sus sueños.



• Indicador de Cartera Vencida

Este indicador presentó una evolución satisfactoria durante el transcurso del año 2022. El menor deterioro de la cartera permitió cerrar con un 4.89% frente al 4.92% del año 2021, lo que muestra una reducción del 0.03%, resultado que refleja la conjugación de varios factores, entre otros, el dinamismo del saldo bruto de la cartera y la atención adecuada de las obligaciones por parte de nuestros asociados.



• Provisiones y Pérdidas Esperadas

Los cambios más relevantes en la provisión de cartera de créditos, es la implementación del modelo de pérdida esperada establecido por la Superintendencia de la Economía Solidaria mediante la Circular Básica Contable y Financiera – Título IV – capítulo II – numeral 5.3, el cual, gracias a un especial esfuerzo operativo y tecnológico se empezó a aplicar a partir del mes de julio del 2022, a pesar que, la normatividad finalmente lo hizo obligatorio para Fincomercio solo desde enero de 2023. Lo anterior generó un mayor valor en el gasto de provisiones por \$10.258 millones frente al modelo que aplicábamos antes de pérdida incurrida y reportada hasta junio del 2022. De forma anticipada y de manera prudencial, Fincomercio reconoció provisiones adicionales extraordinarias durante los últimos años que ascendieron a la suma de \$21.304 millones, de los cuales la cooperativa en el año 2022 utilizó \$8.884 millones con el fin de reducir el impacto de la implementación del nuevo modelo de pérdida esperada en sus estados financieros. En todo caso, mientras no se realice una calibración especial de la metodología de pérdidas esperadas como lo ha informado el ente de control, será muy significativo el mayor gasto de provisión para el año 2023 frente al cálculo con el anterior modelo, a pesar de las estrategias que se han implementado de administración de cartera para reducir el gasto y optimizar el cálculo de la provisión.

• Cobertura de Provisiones

Fincomercio conserva un adecuado perfil de riesgo, alcanzando un nivel de cobertura en provisiones del 167.75% sobre la cartera en mora mayor a 30 días. Estas cifras contrastan positivamente con las observadas en las demás entidades del sector, confirmando el cuidado de Fincomercio por la calidad de sus créditos y su previsión ante un eventual incumplimiento por parte de los asociados.

• Cobranza y Normalización

Al cierre del 2022, el saldo de la cartera vencida es de \$38.954 millones y como ya se mencionó, el indicador de esta cartera se ubicó en 4,89%, resultado obtenido gracias a la instrumentación de estrategias enfocadas en la administración de riesgos, analítica de datos y acompañamiento a los deudores.

La administración de los riesgos estuvo soportada en el Modelo de Riesgo manejado por la Cooperativa, que permite evaluar a los deudores desde etapas preventivas, en la que se consideran factores tanto internos como externos que posibilitan anticipar la gestión de cobranza a deudores en caso de presentarse dificultades de pago. La analítica de datos facilitó el desarrollo de tácticas enfocadas en necesidades particulares. El acompañamiento a los deudores estuvo enfocado en la identificación de causales de morosidad para brindar alternativas de pago en eventos especiales, aplicación de modificaciones o reestructuraciones con el fin de mejorar el flujo de efectivo de los deudores.

Durante el periodo 2022, la gestión de cobranza en todas las etapas pre-jurídicas, estuvo soportada en el proceso de retención salarial que ampara al sector cooperativo a través de la Ley 79 de 1988 y la Ley 1527 de 2012, por medio de la cual se establece un marco general para la libranza o descuento directo, en un proceso particularmente automatizado por Fincomercio, además de la implementación de brigadas focalizadas a pagos totales para la cartera en avanzada edad de mora y castigada.

6.2. CIFRAS CORRESPONDIENTES A LOS PASIVOS

PASIVOS (\$millones)			
Rubro	2022	2021	Variación Anual
Total Pasivos	\$ 680.375	\$ 580.508	17,20%
DEPÓSITOS	\$ 480.903	\$ 404.770	18,81%
-Saldos Ahorros Programados	\$ 56.684	\$ 50.489	12,27%
-Saldo Ahorros Otros	\$ 19.081	\$ 15.476	23,29%
-No. de Cuentas de Ahorro Programados	\$ 105.473	92.458	14,08%
CDAT'S	\$ 299.527	\$ 238.093	25,80%
-No. títulos	\$ 12.025	9.149	31,44%
-Promedio CDAT por asociado	\$ 24	\$ 25,62	-5,63%
-Renovación CDAT's Prom año	\$ 1	81,17%	4,05%
AHORRO PERMANENTE	\$ 105.611	\$ 100.712	4,86%
-Promedio Ahorro Social por Asociado (\$ M)	\$ 1	\$ 1,18	5,83%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 155.887	\$ 132.861	17,33%

•Captaciones y Aportes

El año 2022 estuvo marcado por diferentes factores internos como externos de la economía, que han generado una tendencia en el mercado al incremento en las tasas debido a niveles altos de inflación, lo cual ha suscitado medidas por parte del Banco de la República de incrementar la tasa de interés de política monetaria. Asimismo, el ajuste del Coeficiente de Fondo Estable Neto (CFEN) que han tenido que realizar las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera para adecuar su liquidez, ha generado una oferta agresiva de altas tasas en las captaciones con énfasis en los CDT. Se presentó un crecimiento general en las captaciones y aportes del 17,38%, alcanzando un total de \$573.200 millones, lo que representó un crecimiento de \$84.889 millones. A continuación, se visualiza el comportamiento para cada rubro de depósitos incluyendo los intereses devengados sobre los mismos:

RECURSOS DE ASOCIADOS			
Rubro	(\$ millones)		Variación Anual
	2022	2021	
Cuentas de Ahorros	75.765	65.965	14,86%
Ahorros estatutarios (Aportes + Permanente)	197.908	184.253	7,41%
CDAT's	299.527	238.093	25,80%
TOTAL	\$ 573.200	\$ 488.311	17,38%



•Certificados de Depósito a Término (CDAT)

Los CDAT pasaron de \$238.093 millones a \$299.527 millones, lo que equivale a un incremento en saldo de \$61.434 millones correspondiente a un 25,80%, se destaca que las inversiones se encuentran atomizadas tanto en plazo como en monto. El valor promedio de los CDAT por asociado pasó de \$25,62 millones a \$24 millones, aumentando la participación de esta fuente de fondeo frente al total de los depósitos, en un 62,28%. Es importante resaltar que estas inversiones se encuentran con un mayor porcentaje de participación en plazos que comprenden un rango entre 6 y 12 meses.

En cuanto a asociados que realizaron inversiones en CDAT's, se encuentra un incremento de 1.682 nuevos asociados inversionistas, pasando de 6.132 en el 2021 a 7.814 en el 2022, lo cual refleja la credibilidad, estabilidad y solidez de Fincomercio en el mercado. De la misma manera, se pasa de 9.149 a 12.025 CDAT's. Actualmente se tiene una participación en estas captaciones del 90% en personas naturales y 10% en personas jurídicas. El porcentaje promedio de renovación durante el año fue del 84,46% frente a un 81,17% del año anterior, mejorando en más de 3 puntos este indicador y ratificando que este producto es una de las principales fuentes de fondeo de la Cooperativa.

•Ahorros

El crecimiento de los productos de ahorro fue de \$9.800 millones (14,85%), pasando de un saldo de \$65.965

millones en el año 2021 a \$75.765 millones en el año 2022, las cuentas de ahorro tradicional pasaron de \$15.476 millones a \$19.081 millones, creciendo los saldos en \$3.605 millones que equivale a un 23,29%, los ahorros programados pasaron de \$50.489 millones a \$56.684 millones un crecimiento de \$6.195 millones que equivale a un 12,26%, incremento que se da por la oportunidad que tienen los asociados de contar con diferentes medios de pago como lo son la tarjeta débito, transfiya, pagos por PSE, transferencias interbancarias y una rentabilidad por encima del mercado financiero tradicional. La participación frente al total de las captaciones de Fincomercio es del 15,75%.

•Estatutarios

Los rubros estatutarios mantuvieron una tendencia positiva, el valor de crecimiento total fue de \$13.648 millones frente al año anterior que equivale a un 7,40%, estos están conformados por los aportes sociales y los ahorros permanentes. Los aportes de los asociados pasaron de \$83.541 millones a \$92.297 millones, siendo los de mayor crecimiento con un valor de \$8.755 millones (10,48%), lo cual nos permite fortalecer el patrimonio de la Cooperativa. En el pasivo, el ahorro permanente creció \$4.899 millones, con una variación anual del 4,86%, pasando de \$100.712 millones en 2021 a \$105.611 millones al cierre de 2022, siendo una fuente de bajo costo que nos ayuda a mantener nuestros márgenes de rentabilidad. La participación de este rubro en el total de las captaciones de Fincomercio es del 21,96%.

ESTATUTARIOS			
Rubro	(\$ millones)		Variación Anual
	2022	2021	
Ahorro Permanente	105.611	100.712	4,86%
Aportes	92.297	83.541	10,48%
TOTAL	\$ 197.908	\$ 184.253	7,41%

Cabe agregar que los aportes propios de Fincomercio pasaron de \$ 24.205 millones a \$ 25.527 millones, representando un aumento del 5,46% anual.

•Pasivos Financieros

Las obligaciones financieras tomadas por Fincomercio con entidades de la banca nacional, al cierre del ejercicio 2022, presentan un aumento del 17,33% como resultado del crecimiento presentado a lo largo del año en la colocación de cartera. Para atender la demanda de créditos de los asociados, la Cooperativa recurrió a la ampliación de cupos en pasivos financieros con las instituciones financieras vigiladas por la Superintendencia Financiera.

Fincomercio durante el 2022 contaba con cupos aprobados por \$228.600 millones para capital de trabajo (sin tener en cuenta el Leasing Bancolombia), lo que significa un crecimiento del 17,2% respecto al total aprobado para el 2021. Al cierre del año 2022 se ha utilizado el 58,40% de los cupos mencionados, demostrando de esta forma la confianza por parte del sector financiero en la Cooperativa.

En la siguiente tabla se resumen algunos de los comportamientos registrados en los dos últimos años en materia de fondeo de recursos:

Concepto	2022	2021	Variación Anual
Obligaciones Financieras / Total Activo	18,15%	17,85%	0,30%
Obligaciones Financieras / Total Cartera	21,01%	19,53%	1,48%
Depósitos + Aportes de Asociados + Capital Institucional / Total Cartera	86,85%	81,55%	5,30%
Depósitos / Total Cartera	64,83%	44,70%	20,13%
Depósitos + Aportes de Asociados / Total Cartera	77,27%	71,79%	5,48%
Patrimonio/Activo	20,79%	25,22%	-4,43%

Concepto	(\$ millones)		
	2022	2021	Variación Anual
Obligaciones Financieras	\$ 155.887	\$ 132.861	17,33%
- Credito Ordinario	\$ 134.150	\$ 111.284	20,55%
- Credito Leasing Inmueble	\$ 19.873	\$ 21.053	-5,60%
- Leasing Tecnológico	\$ 1.865	\$ 524	255,71%
Depósitos	\$ 480.903	\$ 404.780	18,81%
Depósitos + Aportes de Asociado	\$ 573.200	\$ 488.311	17,38%
Capital Institucional	\$ 71.036	\$ 66.385	7,01%

6.3. PATRIMONIO

PATRIMONIO (\$millones)			
Rubro	2022	2021	Variación Anual
Aportes Sociales (Asociados)	92.297	83.541	10,48%
Capital Institucional	71.036	66.385	7,01%
Excedentes del Ejercicio en Curso	15.194	13.789	10,19%
TOTAL PATRIMONIO	\$ 178.527	\$ 163.716	9,05%

Dentro del patrimonio es importante resaltar el crecimiento de los aportes sociales en un 10,48%, al pasar de \$83.541 millones en el año 2021 a \$92.297 millones para el cierre del año 2022, este valor incluye la revalorización de los aportes en el IPC certificado por el DANE para el año 2021. En el mismo sentido se destaca el fortalecimiento del capital institucional el cual al cierre del ejercicio asciende a \$71.036 millones, con un incremento del 7,01%. De otra parte, se ve el incremento del excedente en un 10.19%, teniendo en cuenta que en el presente ejercicio se constituyó una provisión adicional de cartera de crédito por valor de \$3.848 millones, mientras que en el 2021 la misma provisión adicional correspondió a \$3.420 millones.

•Capital Institucional

CAPITAL INSTITUCIONAL (\$millones)		
Año	Saldo	% Crecimiento
2020	64.456	9,64%
2021	66.385	2,99%
2022	71.036	7,01%

El capital institucional presenta un crecimiento del 7,01% en el 2022 enfrentado con el año anterior y se ubica en \$71.036 millones, que corresponden a un aumento de \$4.651 millones. Este capital está compuesto por la reserva para protección de aportes, los fondos patrimoniales los cuales tienen una destinación específica; dentro de la clasificación de estos fondos, Fincomercio tiene constituido el fondo especial no repartible que se apropia en cumplimiento de lo establecido en la Ley 70 de 1988 – artículo 10. También hacen parte de este rubro, los aportes readquiridos a través del fondo de amortización de aportes (propios de la Cooperativa), el resultado acumulado por adopción NIIF por primera vez y otro resultado integral.

• Estructura Financiera

ESTRUCTURA FINANCIERA (\$millones)				
Rubro	2022	% Partic.	2021	% Partic.
Ahorros	75.765	9,31%	65.965	9,41%
Aportes	197.908	24,33%	184.253	26,29%
CDAT's	299.527	36,82%	238.093	33,97%
Subtotal Recursos de Asociados	\$ 573.200	70,47%	\$ 488.311	69,68%
Financiamiento bancario	154.023	18,93%	132.337	18,88%
Patrimonio sin aportes de Asociados	86.230	10,60%	80.175	11,44%
TOTAL FUENTES	\$ 813.453	100,00%	\$ 700.823	100,00%

Las fuentes de financiación con que cuenta la Cooperativa al cierre de diciembre de 2022, presentan un incremento significativo comparado con la cifra arrojada en el año 2021, originado por el mayor valor en las inversiones que nuestros asociados realizaron a través del ejercicio 2022 en las diversas líneas de ahorro que Fincomercio les ofrece y en los certificados de depósito de ahorro a término. De la misma manera, como se ha comentado en otros acápite, para atender la demanda en la colocación de créditos que presentó un dinamismo muy importante, se recurrió al financiamiento con entidades del sector financiero, con la tranquilidad que siempre se cuenta con cupos aprobados gracias a la credibilidad y confianza que Fincomercio tiene en el mercado.

6.4. INGRESOS, COSTOS Y GASTOS

• Ingresos

COMPOSICIÓN DE INGRESOS (\$millones)			
Rubro	2022	2021	Variación Anual
INTERESES POR CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 124.692	\$ 86.879	43,52%
OTROS INGRESOS			
Por rendimientos financieros	3.872	1.003	286,04%
Administración para el recaudo de convenios, servicios y seguros	7.102	7.316	-2,93%
TOTAL OTROS INGRESOS	10.974	8.319	31,91%
RECUPERACIONES DE CARTERA DE CRÉDITOS, INTERESES Y OTROS	12.874	10.689	20,45%
OTROS INGRESOS - ADMINISTRATIVOS Y SOCIALES			
Cuotas de Admisión y/o Afiliación	730	612	19,34%
Otros Ingresos Administrativos - Colfuturo	751	489	53,57%
Indemnizaciones	5	5	-
Arrendamientos	0	0	-
Aprovechamientos, reconocimientos EPS y otros	418	228	83,33%
TOTAL OTROS INGRESOS - ADMINISTRATIVOS Y SOCIALES	1.904	1.334	42,76%
TOTAL INGRESOS	\$ 150.444	\$ 107.220	40,31%

Al analizar el comportamiento de los ingresos de Fincomercio, se observa que no obstante la situación económica del país, el resultado total muestra un crecimiento de \$43.224 millones comparado con el año inmediatamente anterior, incremento que se traduce en un 40.31%, dentro del cual su mayor participación corresponde al ingreso por intereses de cartera de crédito que aporta \$37.813 millones de aumento enfrentado con el año 2021.

• Costos y Gastos

COMPOSICIÓN DE GASTOS (\$millones)			
Rubro	2022	2021	Variación Anual
TOTAL BENEFICIOS A EMPLEADOS (GASTOS DE PERSONAL)	\$ 20.158	\$ 18.341	9,91%
Sueldos y Salarios integrales	10.373	9.196	12,80%
Comisiones y bonificaciones	3.467	3.595	-3,56%
Incapacidades	46	36	27,78%
Horas extras, auxilio de transporte, dotaciones y otros	426	454	-6,17%
Prestaciones sociales	3.220	2.832	13,70%
Seguridad Social	2.626	2.228	17,86%
TOTAL GASTOS GENERALES	\$ 36.200	\$ 29.044	24,64%
OTROS GASTOS			
Deterioro	34.289	22.636	51,48%
Amortización y Agotamiento	1.129	1.509	-25,18%
Depreciaciones	2.823	2.491	13,33%
Gastos Financieros por servicios bancarios	1.796	1.506	19,26%
Retiros de Propiedad, Planta y Equipo	9	19	-52,63%
Impuestos Asumidos - GMF	1.449	1.228	18,00%
Pérdida por siniestros	316	164	92,68%
Otros	53	64	-17,19%
TOTAL OTROS GASTOS	\$ 41.864	\$ 29.617	41,35%
COSTOS FINANCIEROS			
Por captaciones	25.712	12.527	105,25%
Por obligaciones financieras	11.316	3.901	190,08%
TOTAL COSTOS FINANCIEROS	\$ 37.028	\$ 16.428	125,40%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	\$ 135.250	\$ 93.430	44,76%

En el rubro de gastos generales que durante el año 2022 muestra un incremento anual del 24,65 % derivado de un aumento de \$41.820 millones frente al año 2021, se destacan las mayores erogaciones por concepto de impuestos especialmente en ICA, publicidad y propaganda necesaria para la divulgación de los servicios, eventos que la Cooperativa le ofrece a sus asociados, mayor erogación por las consultas a las centrales de riesgo y gastos en sistematización para el desarrollo y optimización de las plataformas, seguridad y calidad de la información.



7. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - OPERATIVOS

• Ambiental

Para promover la sostenibilidad ambiental, durante el 2022 la Cooperativa continuó su participación en los programas de la Secretaría Distrital de Ambiente con el "programa PREAD", categoría en marcha hacia la Excelencia Ambiental, se inscribieron a este programa las cuatro sedes de Bogotá que en el año 2021 se habían certificado en el programa ACERCAR, Calle 80, Plaza Central, Calle 76 y Centro.

Adicional se inscribieron dos sedes de Bogotá, Suba y Calle 170 en el programa Acercar.

Para incrementar estilos de alimentación saludable y reducir la huella de carbono, se estructuró el proyecto Huerta Finco-ambiente con apoyo de PROREDES y el Jardín Botánico de Bogotá, se instaló una huerta hidropónica con 160 plántulas y diferentes especies de lechugas y aromáticas, dentro de los cuales se hace participe a la célula ambiental y a los empleados, fomentando la aplicación en los hogares y disfrutando de las cosechas.

Mediante alianza estratégica junto a Fenalco solidario se busca realizar la medición de huella de carbono y obtener la certificación en Economía Circular y Responsabilidad social. En el mes de noviembre de 2022 se obtuvo la certificación en empresa comprometida con la Economía circular con un porcentaje del 62.1%, ubicando a Fincomercio en la etapa Compromiso con la Circularidad, reconociendo los diferentes esfuerzos que ha desarrollado la Cooperativa en la gestión corporativa con el fin de promover la circularidad a lo largo de las diferentes fases del ciclo de vida de los productos y/o servicios.

Se realizó un voluntariado de limpieza en la quebrada Las Delicias, apoyando una asociación de familias que habitan en el barrio Bosque Calderón Tejada, ampliando los beneficios cardiovasculares del ejercicio físico, se llevó a cabo la recolección y clasificación de residuos, velando por la conservación de las fuentes hídricas. En el último trimestre del año, se ejecutó una jornada de reforestación con participación de los funcionarios y sus familias en la ciudad de Bogotá, Cali y Medellín, logrando espacios de naturaleza y crecimiento personal hacia una forma de vida sostenible y disminución de la huella de carbono, generando dopamina, respirando verde y permitiendo conocer otras realidades más allá del diario vivir.

Dentro del plan de gestión integral de residuos, se logró dar disposición de los residuos reciclables (2.101 kg) y residuos peligrosos (840 kg) generados por la Cooperativa, de estos últimos se identificaron los aspectos e impactos más significativos mediante su matriz de composición, incorporando los riesgos ambientales determinados dentro de la estructura de SST (Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo).



El 2022 la Cooperativa continuó su participación en los programas de la Secretaría Distrital de Ambiente con el "programa PREAD"



Se inscribieron a este programa las sedes:

-  Calle 80
-  Plaza Central
-  Calle 76
-  Centro



Se estructuró el proyecto Huerta Finco-ambiente con apoyo de PROREDES y el Jardín Botánico de Bogotá, se instaló una huerta hidropónica con 160 plántulas y diferentes especies de lechugas y aromáticas



En el mes de noviembre de 2022 se obtuvo la certificación en empresa comprometida con la Economía circular con un porcentaje del 62.1%, ubicando a Fincomercio en la etapa Compromiso con la Circularidad



Radicación – Gestión documental: Se mantiene el proceso de digitalización integral desde las oficinas y durante el año 2022, se evidenció el registro de 161.568 documentos en total, logrando el direccionamiento del 96% de los procesos y el 4% con el apoyo de atención al asociado, optimizando el tiempo de cargue de los documentos en un 96% (entre 1 y 4 horas).

En la mejora de los procesos y eficiencia operativa, en conjunto con las diferentes áreas de la Cooperativa, se parametrizaron 3 procesos nuevos y se optimizaron 5 procesos que ya existían en el aplicativo de gestión documental - workmanager.

Por último, se realiza la adecuación de las oficinas Plaza central en Bogotá y la de Villavicencio con cambio de mobiliario e iluminación mejorando la presentación de nuestras sedes para una mejor experiencia de servicio a nuestros asociados.



• Contabilidad

Durante el ejercicio 2022, se automatizó el proceso de envío masivo de los certificados de retención por concepto de Renta, ICA e IVA a los proveedores de Fincomercio, mejorando considerablemente los tiempos de respuesta y la entrega oportuna de las certificaciones, adicionando a esta mejora, la disminución de la operatividad y simplificación de los procesos.

En cumplimiento de las Resoluciones 012 del 9 de febrero de 2021 y 00167 del 30 de diciembre de 2021, Fincomercio realizó la implementación de la generación y transmisión del documento soporte con sujetos no obligados a emitir factura, o documento equivalente, el cual debe transmitirse para validación de la DIAN en forma electrónica.

Dentro del marco normativo, implementó la recepción de factura electrónica, para la generación de los eventos de título valor: acuse de recibo de la factura, recibo de las mercancías y/o servicios y aceptación expresa, requisitos necesarios para poder utilizar una factura electrónica de venta como soporte de costos, deducciones y/o impuestos descontables.

Se implementaron los bot – RPA, para la generación automática de la información base para el pago de impuestos, retención en la fuente por renta y gravamen a los movimientos financieros.

Desde el proceso de gestión contable, se llevaron a cabo capacitaciones y envío de tips a todo los empleados de la Cooperativa, en temas que son trascendentales y transversales para la misma, como son: gestión de proveedores, recepción de factura electrónica, manejo de incapacidades, reforma tributaria y nómina, encaminando esta labor a la mitigación de riesgos por incumplimiento en la atención de las obligaciones contractuales, legales y tributarias de la Cooperativa y evitar que se puedan materializar sanciones pecuniarias o de otra índole, que puedan generar impacto para Fincomercio. De la misma manera, la meta a través de estas capacitaciones es minimizar la generación de errores, fortaleciendo el conocimiento en procesos que son de vital importancia, pues se debe cumplir con tiempos determinados y toda la información que se genera debe ser exacta, oportuna y veraz.

• Actividades Operativas

En el año 2022 la subgerencia de operaciones estuvo enfocada en mejorar la experiencia de los asociados a través de la eficiencia operativa y la simplificación de los procesos. Para esto, se realizó la renovación en la imagen y experiencia de algunos de los canales transaccionales como lo es el servicio de TUS PAGOS, donde los asociados pueden realizar con débito a su cuenta de ahorros, o, cupo rotativo, el pago de sus compromisos mensuales (servicios públicos, recargas o adquisición de contenido digital) de una manera más amigable. Esta nueva experiencia permite registrar los pagos recurrentes para que tan solo con un clic se puedan efectuar los mismos, sin necesidad de registrar nuevamente referencias. Adicionalmente, y con el fin de mejorar el proceso de consulta, este nuevo diseño cuenta con registro de transacciones históricas. De otra parte, se realizó un rediseño y aseguramiento del servicio de Transfiya por el cual se transaron más de 31.000 operaciones que posicionaron a Fincomercio como la entidad número uno en la Red Coopcentral en el uso de este servicio.

Para Fincomercio es importante continuar acercando a los asociados al uso de medios de pago, para lo cual también se realizó un mejoramiento en el proceso de activación de tarjeta débito pasando de 15 clics a tan solo 5 pasos. Esto nos permitió ampliar la red de entrega de tarjetas débito a nivel nacional con la activación y distribución del 90%. Adicionalmente, se continúa posicionando los canales de pago como el principal canal de recaudo con una participación del 52% cerrando con más de 422.000 operaciones.

Con el ánimo de lograr una mayor eficiencia en los procesos, se destaca la implementación de más de 49 soluciones de robotización tales como: la creación en línea de los ahorros programados, lo que permite mejorar el recaudo en los

productos de captación; el mejoramiento en la administración de los seguros, fortaleciendo el equipo de trabajo apoyados con herramientas tecnológicas y talento certificado. Igualmente, se resalta la integración de nueva metodología de conocimiento de mercado para el segmento de libranza oficial, lo que permitió perfeccionar el proceso de colocación de créditos nuevos a través de una administración controlada.

Para el 2023 se tendrá en cuenta el comportamiento del entorno y de las nuevas formas de consumo que han adoptado las personas, lo que reta a entregar los productos y servicios de manera óptima en tiempos, apoyados en la simplificación y automatización de los procesos, garantizando el cumplimiento de las expectativas de los asociados. En Fincomercio, se busca acompañar y facilitar la vida de quienes hacen parte de la Cooperativa; por esto, se tendrá presencia a nivel nacional a través de kioscos, con el objeto de generar presencia en regiones donde no se tiene proyectada una expansión a nivel de oficinas, atendiendo a los asociados con un servicio 7*24 / 365 días, implementando operaciones transaccionales, de servicio y vinculación de productos 100% digitales.

•Procesos

Con base al lineamiento estratégico de transformación digital, en el 2022 surge el proyecto Fénix, cuyo objetivo es transformar y optimizar los atributos de los procesos en ventajas competitivas, al eliminar los limitantes de la productividad, la variabilidad y la rigidez en la cadena de valor, estimulando un sistema innovador basado en la experiencia de los asociados. El proyecto tiene un horizonte de ejecución en el largo plazo y abarcará progresivamente la totalidad de los procesos de la Cooperativa, con un enfoque claro en tres palancas de transformación:



1. Experiencia del asociado.



2. Eficiencia operativa.



3. Generación de Excedentes

Se continúa con el modelo de gestión por procesos, usando como referencia los lineamientos de la norma técnica ISO 9001:2015, la realización de auditorías internas de calidad con base en la norma técnica ISO 19011:2018 y la capacitación y formación del personal con el fin de asegurar el mantenimiento y sostenibilidad del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Cooperativa.

Considerando las necesidades de los procesos y la dinámica de estos, se inició con el cambio del software de administración del SGC (Sistema de Gestión de Calidad), el cual se ha desarrollado de forma controlada, partiendo de la parametrización de la nueva herramienta, culminando con la migración de toda la documentación del SGC y la capacitación de los usuarios de las diferentes áreas. Se espera la salida a producción en febrero 2023.

Por otra parte, también se trabajó en la consolidación del modelo RPA – Automatización Robótica de Procesos, con el cual se dio un impulso importante a la productividad de las diferentes áreas, obteniendo de igual forma disminución de las labores operativas y mitigación del riesgo operacional.

Para el año 2023, se esperan dos (2) auditorías externas por parte de Icontec, con el objetivo de ratificar y renovar el certificado de calidad. De la misma manera, se dará continuidad al proyecto Fénix alineado a metodologías de mejora de procesos y metodologías ágiles de innovación, centradas en la experiencia de los asociados.



•Mercadeo y Comunicaciones

El año 2022 fue un periodo de muchos matices, en el cual, el dinamismo del mundo digital de la mano de procesos de transformación en diferentes aspectos, permitieron que la marca FINCOMERCIO haya logrado una visibilidad importante, siendo sinónimo de solidez y siempre pensando en la experiencia de los asociados actuales y en los potenciales, al interactuar con la marca en las redes sociales, en la página web y en los eventos que se desarrollaron.

En este año se llevó a los asociados a vivir experiencias en la Ciudad Finco, el concepto publicitario, tuvo como objetivo el fortalecimiento y posicionamiento de la marca, evocando una ciudad llena de beneficios, donde a través del ahorro, la inversión y el crédito, los habitantes de esta ciudad (los asociados) llevaban sus sueños a otro nivel.

La diferenciación en el mercado, el conocimiento de los asociados y llevar experiencias a los diferentes lugares, permitieron alcanzar crecimientos en los que se superaron las expectativas del año anterior y adicionalmente dar apoyo al cumplimiento de metas de la fuerza comercial.

Se impulsó la experiencia de usuario, estableciendo métodos en los cuales los diferentes aplicativos con los que interactúa el asociado, se adaptan y son amigables para que el proceso de alfabetización y uso de estas nuevas tecnologías sea más sencillo y práctico. El incluir en los diseños (UX y UI) experiencia e interfaz de usuario llevan al asociado a que los productos ya existentes y los nuevos, le ofrezcan una imagen y una interacción acorde a sus expectativas y necesidades. (Se ilustran con la implementación UX y UI en diseños y aplicativos de la Cooperativa).



En materia de medios y presencia de la marca Fincomercio en los mismos, fue un año en el que se empezó a construir con los voceros de la Cooperativa, el ser referente en el sector, de acuerdo con los temas de interés para el público. En el año 2022 además de lograr 586 notas, se tuvo un año de mucha presencia, en el cual Fincomercio fue un referencial hablando sobre la radiografía del ahorro del Colombiano, que alcanzó más de 80 notas en diferentes medios del sector a nivel nacional, entre otros: La República, Revista Semana, Revista Dinero, El Espectador, Diario Portafolio, City TV, Caracol TV y RCN, los que además se interesaron por contar en diferentes secciones de actualidad y economía, lo que la Cooperativa con sus colaboradores genera día a día en pro de los asociados, sus familias y la comunidad en general.

La presencia promedio por mes, en medios digitales, medios impresos, emisoras radiales y canales de televisión de la marca, superó a empresas del sector financiero y consolida a Fincomercio para que los periodistas a nivel nacional, no sean ajenos a las diferentes innovaciones y calidad noticiosa que se brinda en la Cooperativa. (Ver gráfico informe 2022)



Publicity: Costo comercial multiplicado de la información divulgada por una empresa que obtiene un espacio gratuito en los medios de comunicación y por tanto, la marca aparece prensa, radio, televisión e internet sin que exista un pago publicitario de por medio mientras gana credibilidad porque el formato es periodístico

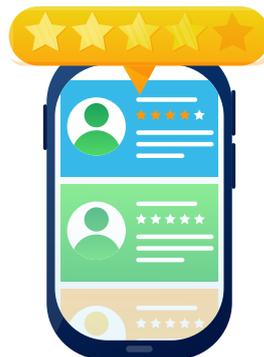
El ecosistema digital de Fincomercio cada vez es más robusto, al igual que la madurez digital. En el año 2022 se enfrentaron grandes desafíos en los temas de ciberseguridad, generando que tanto el área como la Cooperativa en general, trabajara arduamente en campañas intensas para que los asociados cuiden su información y no caigan en estrategias de personas inescrupulosas. La página web logró niveles grandiosos, siendo gratificante consolidar el camino para mes a mes superar las 350.000 visitas, alcanzando en algunos meses hasta 600.000 visitas; el reto para el año 2023 es generar cambios sin afectar el tráfico, así mismo, seguir consolidando la página web como elemento fundamental para los asociados, la fuerza comercial, o quien se interese por una Cooperativa de Ahorro y Crédito que continuamente está evolucionando.

Respecto a las redes sociales, se continúa escuchando al asociado y entendiendo que cada red social da apoyo para estar más cerca de las diferentes generaciones, y que tienen un rol y un objetivo corporativo. En el año 2022, se irrumpió en la red social TikTok en la que, a través de contenido orgánico desarrollado con los colaboradores en su lanzamiento, se superaron los mil seguidores. El reto está en consolidar la red y que alcance las métricas y madurez que tienen actualmente redes como Facebook, donde ya existe una comunidad de más de 144.000 seguidores o como LinkedIn, donde siendo una red profesional ya hay más de 13.000 seguidores. (Ver gráfico crecimiento redes sociales).



Las diferentes iniciativas, campañas y la labor del área de mercadeo y comunicaciones, al igual que la labor que desarrolla todo el talento humano de la Cooperativa, solo tiene valor al lograr que el asociado viva una experiencia extraordinaria con Fincomercio y la recomiende con todas las personas con las que se relaciona en su entorno.

Con base en los resultados de la encuesta de satisfacción en la que se obtuvieron calificaciones óptimas y el NPS (Net Promoter Score) pasó de 66% a 69%, estos 3 puntos de incremento respecto al año anterior, muestran que los asociados valoran los servicios de la Cooperativa y que la recomiendan por encima de otras entidades. (Ver gráfico Net Promoter Score)



69% de los asociados recomendarían a Fincomercio



NPS 69%

Muestra de 13.876 personas.

*Se considera que un Net Promoter Score es muy bien +45 a +60, excelente +60y por encima.

•Estrategia y Analítica Comercial (SAC):

En la Cooperativa se genera impacto positivo en el medio ambiente y en la sociedad, a través de la comercialización de del portafolio digital, logrando la rentabilidad del negocio, con responsabilidad en la minimización de los riesgos de dicha operación y posicionando a Fincomercio como una marca social y digital a través de los productos, servicios y beneficios que se ofrecen de acuerdo con el análisis de la información y la voz del asociado, se impulsa por medio de la administración, control y auditoría, la estrategia de fidelización, retención, venta, cumplimiento de metas y mejoramiento continuo del proceso, a través del programa de experiencia del asociado y la aplicación de modelos predictivos que permiten prever las solicitudes y necesidades de los asociados.

Durante el año 2022, se registró un promedio mensual de 79.436 interacciones en la herramienta CRM, el 32% de las gestiones registradas se originaron en el proceso que desarrollado de prospección. Se trabajaron alrededor de 8 proyectos en el aplicativo CRM entre mejoras y nuevos aplicativos, generando un crecimiento en la usabilidad del 24% de la herramienta con respecto al año 2021.

8.GESTIÓN DE SERVICIO AL ASOCIADO

En la encuesta de servicio, los asociados del segmento de estudiantes calificaron con una nota de 8.63, seguido por el de pensionados con una nota de 8.61, valorando de forma significativa la atención personalizada y la presentación personal de los colaboradores. Teniendo como objetivo la comodidad, tranquilidad y seguridad de los asociados, se reubicaron las oficinas de Montevideo que pasó al centro comercial Plaza Central y la oficina de Villavicencio la cual actualmente está ubicada en el centro comercial Villacentro.

A nivel general los asociados resaltan el orden y las nuevas instalaciones de oficinas modernas con marca nueva, lo cual genera más comodidad, tranquilidad y seguridad. En el año 2022 visitaron las oficinas 557.000 asociados, teniendo un crecimiento frente al 2021, del 7%.

•Oficina Virtual

En este canal de atención se implementaron mejoras en cuanto a la imagen, botones que llevan al asociado a realizar autogestión en productos, se mejoró la navegación del recorrido 360 que tiene la oficina. Frente al año 2021 se generó un incremento en visitas del 127%.



Concepto	Visitas 2022	Promedio mes
Cita Asesor Cartera	3.675	306
Cita Información y Asesoría	7.950	663
Total	11.625	969

Después de la pandemia, en Colombia muchas empresas adoptaron el modelo de trabajo en casa para sus colaboradores, por lo cual la oficina virtual se convirtió en el canal de atención para 8 empresas que no tienen presencialidad, facilitando de esta manera sus actividades, además de disminuir costos y optimizar tiempos.

• Línea azul

En el año 2022 la línea azul continúa siendo uno de los canales con mayor contacto y preferencia por los asociados, con una participación del 37% frente a los demás canales de atención, recibiendo un total de 430.567 llamadas que solicitaron paso con el asesor, por esta razón y con el fin de entregar la mejor experiencia de servicio a través del canal telefónico, se hizo necesario fortalecer los indicadores de servicio, los cuales a modo general comprenden la disminución de llamadas abandonadas y la disminución en los tiempos de espera en el IVR; en el mes agosto inició actividades el Call de Servicio In House, para el cual se adquirió una de las mejores herramientas de tecnología que existe en el mercado para la gestión de llamadas con una prospectiva de omnicanalidad y la contratación directa de 10 gestores telefónicos, quienes se encuentran realizando sus labores en la sede de Fincomercio.

TABLA 1	Año 2022	Año 2021	Variación Anual
Llamadas Entrantes	430.567	429.509	0,25%
Llamadas Contestadas	386727	353.831	9,30%
Llamadas Abandonadas	40%	74.694	-41,31%
Tiempo Promedio Llamada (TMO) minutos	12,18	12,2	-0,16%
Tiempo Promedio En Espera Para Paso Con El Asesor(Minutos)	2	3,37	-55,79%
% Nivel De Servicio Meta (80%)	50,1%	37,7%	33,00%
% Nivel De Atención Meta(95%)	90,4%	82,4%	9,74%
%llamadas Abandonadas Tolerable (95%)	10,0%	17,0%	-41,18%

Tabla 1: Se observa cómo el promedio de llamadas entrantes continúa muy estable con respecto al año 2021 creciendo un 0,2% para el año 2022. De la misma manera, el número de llamadas abandonadas disminuyó en un 41% y el tiempo de espera para paso con el agente disminuyó en un 55,79 % dejando una espera promedio para el 2022 de 1 minuto con 49 segundos.

Al revisar los indicadores de servicio antes y después de la implementación del Call In House, se observa una excelente gestión y mejoramiento significativo en los indicadores de servicio, lo cual hace que la línea azul sea un canal de fácil acceso y contacto para los asociados. (Ver Tabla 2).

TABLA 2	Año 2022	Año 2021	Variación Anual
Tiempo Promedio Llamada TMO (Minutos)	430.567	429.509	0,25%
Tiempo Promedio en Espera para paso con el asesor ASA (Minutos)	386727	353.831	9,30%
% Nivel de Servicio (Meta 80%)	40%	74.694	-41,31%
% Nivel de Atención (Meta 95%)	12,18	12,2	-0,16%
% Llamadas Abandonadas (Tolerable 5%)	2	3,37	-55,79%

• Call de venta (Outbound)

Durante el año 2022, el call de venta tuvo un cambio significativo que permitió tener una evolución digital gracias a la implementación de la herramienta cloud Genesys, que permitió mejorar la productividad de los gestores telefónicos, tener una mejor calidad de servicio e incrementar la colocación de cartera con relación al 2021, en un 42%. Del mismo modo, permitió generar una mayor comunicación con los asociados incrementando la gestión en un 46% con relación al año 2021.

Actualmente la operación del call center de ventas se encuentra en un modelo in house que ha permitido tener un 0% de rotación, garantizando permanencia en el equipo telefónico y altos niveles de productividad.

• Gestión Call de Venta

MES	2022	2021
ENERO	2.010	2.613
FEBRERO	4.496	1.895
MARZO	4.733	2.582
ABRIL	6.022	2.829
MAYO	1.769	2.879
JUNIO	4.483	4.344
JULIO	7.174	6.755
AGOSTO	7.198	6.859
SEPTIEMBRE	8.471	5.536
OCTUBRE	5.822	3.428
NOVIEMBRE	4.868	2.427
DICIEMBRE	3.808	715
TOTAL	60.854	42.862

• Fuerza Directa

La dinámica comercial en el 2022, permitió fortalecer el relacionamiento comercial a nivel de directivos y jefes de las empresas aliadas y conocer en detalle su modalidad de trabajo. Esto fue muy importante, porque como es bien sabido después de la pandemia muchas compañías modificaron su forma de trabajo y la Cooperativa buscando siempre apoyar a los asociados y a sus compañías, brinda atención de forma virtual, híbrida y presencial. A raíz de las diferentes modalidades de trabajo, se elaboraron planes de trabajo dirigidos, acorde con la necesidad de las empresas.

La fuerza directa cuenta con un talento humano idóneo, dispuesto a brindar un excelente servicio y darle a conocer a los asociados los diferentes beneficios del portafolio, direccionándolos de la mejor forma y teniendo en cuenta las necesidades que cada uno de ellos presenta.

Dentro de los planes de bienestar se realizó el acompañamiento en las brigadas de salud, pausas activas, talleres para líderes, seminarios para el personal de gestión humana y finanzas personales, entre otros. Estas actividades permiten mejorar la calidad de vida de los empleados de las empresas-convenio y posicionan a Fincomercio, como un aliado estratégico fundamental para el bienestar de las personas.

925 Empresas convenio Dic 2022



Empresas vinculadas 2022	
Número de empresas	88
Potencial de empresas	24.874
Asociados vinculados	2.932
Indicador de penetración	12%

De otra parte, se contribuyó al mejoramiento de la prestación de servicios que ofrecen las asociaciones de pensionados, participando en las actividades que desarrollan como son: la asamblea general, día de la madre, día del padre, día del pensionado y el cierre de fin de año, permitiendo fidelizar y llegar a los asociados a quienes se les ofreció el portafolio de servicios de la Cooperativa.

En algunas asociaciones que no contaban con recursos propios, Fincomercio les brindó apoyo con la realización de bingos, logrando la activación y crecimiento para las dos entidades y especialmente para los asociados. Gracias a las relaciones con los aliados estratégicos, en el segundo semestre, se participó en las actividades que desarrollaron las Alcaldías de Madrid, Zipaquirá y Fusagasugá, dirigidas a los pensionados.

El conjunto de las actividades desarrolladas a lo largo del año 2022, permiten fortalecer y mejorar la relación comercial con las empresas aliadas y asociaciones, brindando soluciones oportunas acorde con las diferentes necesidades que se presentan en cada momento del desarrollo de su ejercicio.

•Fuerza Externa

Para el año 2022, el canal externo asume grandes retos con el fin de soportar las nuevas oportunidades de negocio incursionando con el servicio a entidades oficiales, ofreciendo el portafolio de la Cooperativa y la línea de libranza oficial, la cual se inicia como convenio con más de 15 pagadurías. Se resalta el convenio con las secretarías de educación de Santander, Medellín y Tunja, gobernación de Sogamoso y Cali y toda la fuerza de uniformados, con el cual se ha logrado gran aceptación y crecimiento en la colocación de créditos.



En el gráfico se observa gran crecimiento en la línea de libranza oficial, llegando a una colocación superior a los \$2.500 millones.

En la búsqueda de alcanzar nuevos nichos de mercado, se realiza el plan de trabajo para la expansión de la línea taxis, incursionando en la ciudad de Villavicencio la colocación de esta línea, y convenio con más de 3 vitrinas de taxis.

A través de aliados externos se obtuvo una colocación del 40% de la cartera general, 60% pertenece a pensionados, seguida con un 19% por taxistas y finalizando con el 20% por libranza oficial. Con la apertura de las nuevas líneas dándose impulso a la colocación de la línea hipotecaria.

Segmento	% Participación
Pensionados	60
Libranza Oficial	21
Taxis	19



• TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El 2022 fue un año de grandes expectativas en materia de Transformación Digital, se creó la “ESCUELA AGILE” como vehículo de formación y aprendizaje del talento humano; nació “INTEGRA LAB” laboratorio digital de Fincomercio, experimentando nuevas formas y técnicas de desarrollo de productos de software; se formalizó oficialmente la OTD (Oficina de Transformación Digital) y la PMO (Oficina de Gerencia de Proyectos), dando un enfoque holístico y estratégico a la cultura digital de Fincomercio.

Lo anterior, fue posible gracias a todo el apoyo recibido en el programa Digilab Finance desarrollado por el IFC y la Banca de las Oportunidades, en el cual se crearon las bases para medir el avance en relación con la transformación digital de los productos y procesos internos, definiendo un punto de partida para el 2022 de nivel 2 (calificación de 2.3 / 5) en madurez digital, creando expectativas de crecimiento a nivel 3 en los próximos dos años y la creación de un plan de ruta con 20 iniciativas en diferentes frentes como: infraestructura tecnológica, cultura ágil, analítica & data, omnicanalidad & experiencia de usuario, entre otras.

De igual manera desde finales del 2020, la organización administrativa ha venido transformándose para adecuarse a las necesidades de un entorno volátil y cambiante, pasando de una estructura jerárquica a una híbrida, con la implementación de células de trabajo (modelo ágil) que en el 2022 se fortalecieron con la creación de la OTD (oficina de transformación digital), con capacidad de decisión y autonomía para impulsar proyectos de mayor prioridad. Finalizando el año 2022 ya estaban en funcionamiento células de trabajo en los siguientes proyectos:



Estos proyectos han permitido fortalecer metodologías de trabajo y potencializar en temas ágiles a los equipos en formación.

8.1.CANAL VIRTUAL

Chatbot

Durante el año 2022, el chatbot WhatsApp continuó posicionándose como uno de los canales de mayor utilización en la Cooperativa, presentando un incremento en el número de usuarios que utilizan el canal de whatsapp en un 26% frente al año 2021, pasando de 123.000 usuarios al año, a un total de 155.000 usuarios al año en promedio.

El chatbot web, por el contrario, ha presentado un decrecimiento en usuarios del 25% que es proporcional con el crecimiento del whatsapp, esto posiciona el uso del móvil como uno de los favoritos por el asociado.

• Portal transaccional (Agencia Virtual)

El portal transaccional alcanzó cerca de 100.000 asociados activos, encontrando un canal con múltiples opciones que les permite realizar consultas de su portafolio de productos, hasta la posibilidad de realizar una transacción o solicitud de un producto.

ASOCIADOS ACTIVOS AGENCIA VIRTUAL



En el año 2022, los canales digitales de la Cooperativa se siguieron consolidando como la primera opción para que los asociados puedan realizar la consulta de sus productos y la mayoría de sus transacciones monetarias desde cualquier lugar, con un crecimiento del 57% en comparación con el año anterior.



Esta evolución permitió mantener un importante incremento en los principales indicadores, por ejemplo, en nuevos usuarios, en los que se registró un crecimiento del 14% frente al resultado del año anterior, manteniendo la tendencia de crecimiento en usuarios digitales, adopción digital y transacciones monetarias.



Adicional al aumento del volumen de usuarios y transacciones, el objetivo durante este año fue el de simplificar la arquitectura tecnológica para garantizar la omnicanalidad y la experiencia en los canales con una mayor velocidad. Para esto, se mejoró el diseño y los tiempos de respuesta, en la opción de transferencias inmediatas "Transfiya" y la opción "TusPagos". Así mismo, se trabajó en la ciberseguridad del asociado, integrando niveles de seguridad a través del proveedor Truora, brindando una mejor experiencia y confianza al realizar cualquier operación en el Portal.

• Fincomóvil

La aplicación móvil se sigue consolidando con un crecimiento del 47% en el año 2022 como una herramienta para la consulta del portafolio de productos, solicitud de productos y/o servicios y la realización de transacciones a través de transferencias inmediatas y el pago de servicios públicos o privados a través de TusPagos.

ASOCIADOS ACTIVOS APLICACIÓN MOVIL



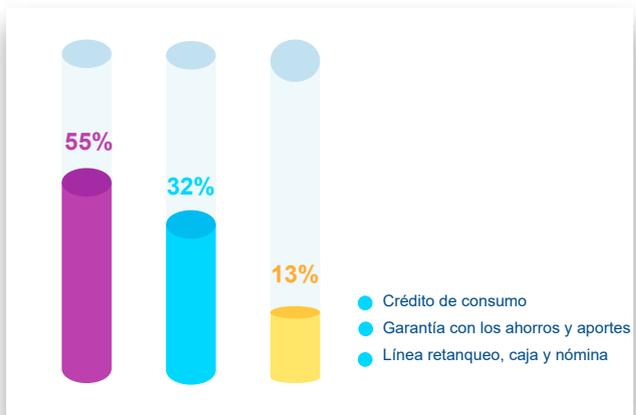
Esta app permite acelerar la entrega de valor a los asociados, mejorando de forma continua cada uno de los procesos dentro del canal, lo cual facilita la adquisición de nuevos productos y el acceso a nuevas funcionalidades. En el año 2022, los asociados hicieron más de 1.2 millones de consultas por los canales (App y Portal), lo que representa un aumento del 21% frente al año del 2021 y realizaron 121.000 transacciones monetarias en el año, lo cual representa un aumento anual del 44%.

8.2. PRODUCTOS DIGITALES

•Crédito Digital

El crédito digital ha tenido una participación muy importante en Fincomercio, atendiendo más de 32.000 asociados de manera virtual y desembolsando más de \$46.000 millones en el año. En el 2022 se desarrollaron protocolos de seguridad y protección de datos para los asociados, con el fin de brindarles el acceso a una herramienta de fácil uso, efectiva y confiable, mitigando el riesgo de suplantación y logrando mayor estabilidad.

Hoy día, un asociado puede tomar un crédito digital para cubrir cualquier necesidad a través de las diferentes destinaciones como: crédito de consumo con un 55%, en líneas automáticas un 32% en garantía con los ahorros y aportes y un 13 % en líneas como retanqueo, caja y nómina; y consumo estudiantes.



•Cdat Digital

CONCEPTO	2022	2021
Monto aperturas*	5.344	\$ 1.968
N° títulos	1.113	383
% Crecimiento		272%

El CDAT digital se ha convertido desde su lanzamiento, en una herramienta de fácil uso para los asociados y de apoyo para toda la fuerza comercial, brindando atención en línea y además facilitándole el cumplimiento de metas de manera más práctica.

En el año 2022 se tuvo un crecimiento del 272% frente al año 2021, en aperturas de nuevos de títulos de inversión y al ser una herramienta de fácil interacción, permitió constituir más de 1.100 títulos en forma 100% digital por valor superior a\$5.300 millones.

CONCEPTO	2022		2021	
	Monto	N° títulos	Monto	N° títulos
Autogestión	\$ 1.394	456	\$ 557	147
Con acompañamiento	\$ 3.949	657	\$ 1.411	236

La autogestión de asociados pasó del 38% en el 2021 al 41% en 2022, como resultado de las diversas campañas enviadas a los asociados por los diferentes canales de divulgación con que cuenta la Cooperativa, en las que se informó de manera clara y concisa todos los beneficios de la herramienta digital.

●Crédito Auto gestionable Fincoeducar

CONCEPTO	2022	2021
Monto aperturas*	\$ 67.161	\$ 22.730
N° títulos	16.431	5.973
% Crecimiento		295%

La herramienta digital de crédito educativo ha tenido un crecimiento muy significativo, que ha permitido llegar a más estudiantes de manera virtual en alianza con más de 190 instituciones a nivel nacional. Es una herramienta muy intuitiva, con mínima documentación y respuesta en línea. El estudiante puede hacer su solicitud desde cualquier lugar de manera fácil y con todos los protocolos de seguridad.

Se realizaron algunos cambios enfocados en UX con la finalidad de mejorar la satisfacción y experiencia de los estudiantes al interactuar con la herramienta; el principal objetivo es proporcionar comodidad y experiencia positiva que mantenga a los estudiantes fieles a la marca. Teniendo en cuenta que son asociados recurrentes en la solicitud del producto, se incentivan a volver, reconociendo que pueden ser indirectamente voceros de la Cooperativa recomendándola a más estudiantes.

8.3. PROYECTOS

Durante el año 2022, los diferentes equipos de trabajo ejecutaron proyectos orientados a crear o mejorar los productos, servicios y procesos de Fincomercio, con la consigna de mejorar la experiencia del asociado y/o colaboradores y generar un retorno económico. Se cerraron 58 proyectos gracias a la gestión de cada uno de los líderes de proyectos con sus equipos de trabajo.

Proyectos cerrados por proceso 2022		
Proceso	Cantidad Proyectos	SPI (Nivel cump. Cronograma)
Atención al Asociado	5	100%
Ahorro e Inversiones	1	100%
Canal Virtual	3	100%
Comité de Educación	1	100%
Contabilidad	7	100%
Crédito	3	100%
Crédito	1	100%
Fuerza Directa	1	100%
Fuerza Indirecta	1	100%
Gestion Administrativa	2	100%
Gestion Humana	3	94%
Gestion Operativa Colocaciones	3	100%
Mercadeo	1	100%
Operaciones Centralizadas	3	100%
Procesos y Calidad	2	100%
Procesos y Cumplimiento	1	100%
Riesgo Financiero	1	100%
SAC	7	100%
Seguros	7	93%
Tesorería y Desarrollo de Producto	5	100%
Total general	58	99%





PROYECTOS DESTACADOS

Aplicativo de seguros Fase Autos

Tus Pagos

Crédito de Vivienda Inhouse

Créditos para re envío a fondo pagador

Modelo Provisiones por Pérdida Esperada

Tablero de Control Seguros

Validador de ingresos

Vehículos de Fondeo Selección Firma Calificadora

Tienda Virtual Cupo Rotativo

CRM Fase III

Alícuota de Aporte de PAP y Seguros Fase 1 Aporte

Formulario Virtual de Vida

Banca Comercial, Bancóldex Fase I

Medio de pago QR Fase 1

Crédito Digital compra de cartera

Sistema Gestión Ambiental

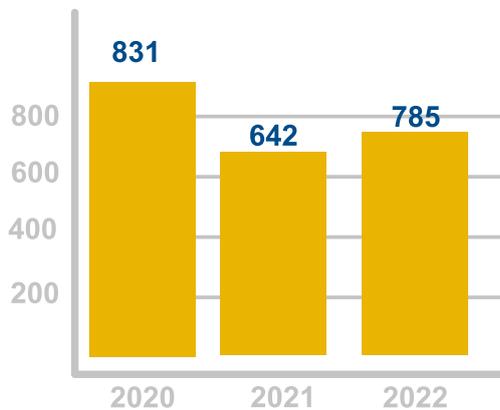
Portafolio Jurídico Vinculación y Crédito Comercial

Automatización del proceso de fidelización y retiros Fase 1

Comparador de Seguros VH todo riesgo: Adición Allianz y AXA Colpatría



8.4. GESTIÓN QUEJAS Y RECLAMOS - EXPERIENCIA DEL ASOCIADO



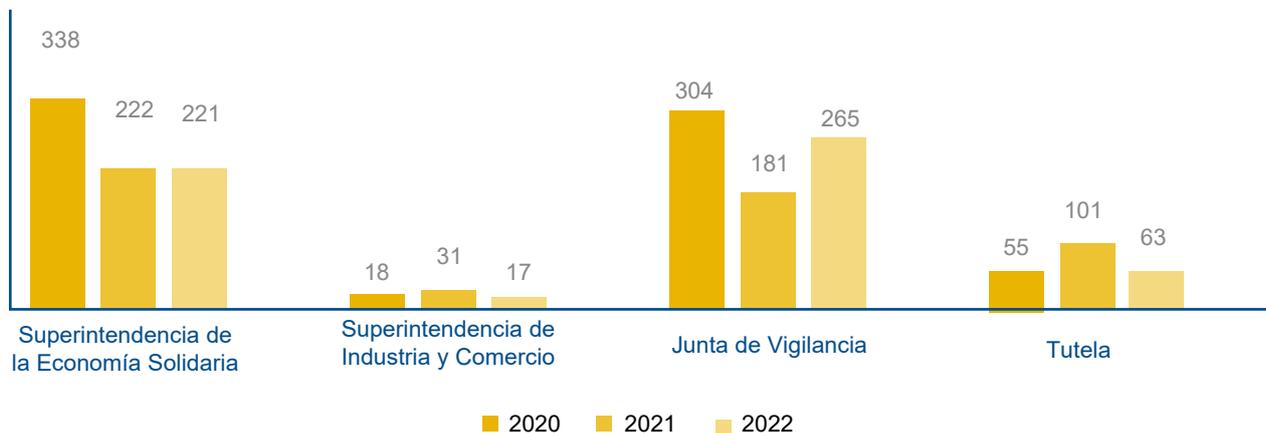
En 2022 la Cooperativa asumió **785 casos** como justificados generando un incremento del 22% respecto a los **642 casos** asumidos en el año 2021.

A nivel tecnológico se encuentra en producción el módulo de entes de control en la herramienta ROM (Recepción de oportunidades de mejora) el cual permite generar seguimiento de los traslados realizados por entes de control, desde el momento de su radicación hasta el fallo y/o ordenanza final por parte de la entidad que requiere.

Para el año 2023, se cuenta con dos proyectos tanto a nivel tecnológico como de cultura, los cuales buscan:

- Estrellas del servicio como una iniciativa de mejora continua en que se vincula los líderes de los procesos y los equipos en general con ideas propositivas al interior de las áreas.
- Mejoras en la herramienta ROM, con un lenguaje más comprensible, mediciones estadísticas para el seguimiento de los casos.

• Entes de Control y Vigilancia



Frente a los requerimientos interpuestos ante entes de control y vigilancia se evidencia un incremento del 6% en la radicación de requerimientos por parte de nuestros asociados sobre dichos canales, pasando de 535 traslados en el año 2021 a 566 traslados en el año 2022; como puntos a resaltar encontramos:

1. Disminución del número de Tutelas gestionadas en el año 2022 en comparación al año 2021 pasando de 101 en el año 2021 a 63 en el 2022 (disminución del 62%).

2. Disminución del 45% en los requerimientos gestionados a través de la SIC.

3. Se observa una dinámica positiva de los asociados quienes reconocen a la junta de vigilancia como primera instancia para el escalamiento de sus requerimientos.

Fidelización

En el año 2022, se continúa consolidado el objetivo de construir relaciones de valor con los asociados, brindando beneficios de calidad, por medio de herramientas y estrategias que permiten impactar a cada asociado de acuerdo con sus necesidades, gustos y proyecto de vida.

Con base en lo anterior, se gestionó el programa de lealtad el cual permitió que los asociados según su antigüedad, adquisición de productos y buen hábito de pago, disfrutarán de: descuentos en boletería, beneficios solidarios trimestrales por el buen comportamiento de pago en los Aportes Sociales y descuentos en fechas de cumpleaños. De igual manera, en el mes de diciembre mediante alianza con Frisby y Royal Films se impactó a más de 23.000 asociados, los cuales, al mes de enero del año 2023 han redimido el 44% del total de los bonos enviados, mostrando el efecto positivo del programa en los asociados.

Se desarrolló la plataforma de empleabilidad "Empléate", la cual permite a los asociados y sus familias postularse a diferentes vacantes y recibir ese impulso que necesitan para estabilizar sus finanzas y mejorar su calidad de vida; igualmente, capacitarse en temas de interés como: "tips para presentar entrevista" y "cómo construir la hoja de vida", entre otros. Para el año 2023, Fincomercio será un aliado estratégico de las empresas las cuales contarán con un espacio exclusivo donde publicarán las vacantes de mayor rotación y cargos específicos.

Lo anterior, sumado al trabajo continuo enfocado en maximizar el servicio prestado al asociado se vio reflejado en el incremento del indicador de permanencia pasando de 56,3 meses en el año 2021 a 57,64 meses en el año 2022.



SEGMENTO	2022		2021		Asociados con más de un año de antigüedad	
	N° ASOCIADOS	Permanencia En Meses	N° asociados	Permanencia En Meses		
Independiente	34.882	78,40	33.473	76,00	29.810	90,33
Empleado	120.485	52,01	108.469	52,40	90.561	67,43
Pensionado	30.454	73,56	30.062	67,43	27.537	80,83
Estudiante	43.759	45,50	39.582	41,89	35.890	54,26
TOTAL	229.580	57,64	211.586	56,30	183.798	70,57

Buscando la autogestión del asociado, respuesta inmediata y procesos 100% digitales, en el mes diciembre se implementó el proceso automático de retiros parciales, cruces y desvinculación, maximizando la experiencia del asociado.

9. ACONTECIMIENTOS IMPORTANTES ACAECIDOS DESPUÉS DEL EJERCICIO

Al cierre del ejercicio 2022, Fincomercio no conoce de circunstancias, o de eventos, o sucesos importantes, que se hayan presentado después del cierre de los estados financieros, que generen cambios o variaciones significativas, que puedan afectar la situación financiera de la Cooperativa reflejada entre el 31 de diciembre del año en estudio y la fecha del informe del Revisor Fiscal.

10. NEGOCIO EN MARCHA

Los Estados Financieros de Fincomercio, han sido preparados bajo el concepto de negocio en marcha; y se ha evaluado su capacidad para continuar operando en el mercado. Se evidencia la evolución de la Cooperativa a través de los resultados obtenidos durante el año 2022, no obstante, las medidas económicas que se dieron durante este periodo y retrospectivamente, a pesar de la

emergencia económica, social y ecológica que declaró el gobierno en el año 2020 y que continuó durante el año 2021. La Cooperativa consciente de la importancia de continuar prestando sus servicios a los asociados, desarrolló todo un sistema de atención virtual que se ha venido detallando a lo largo del presente informe. De otra parte, en ningún momento ha presentado situaciones de inseguridad sobre su capacidad para continuar como negocio en marcha.

Es importante resaltar los resultados de la Cooperativa, el mejoramiento en todos sus indicadores, el posicionamiento en el mercado y el continuo crecimiento de su modelo de negocio. Cumplimos con todas las obligaciones legales y tributarias y de obligaciones contractuales con terceros, entre otras cosas. El plan estratégico preparado para el año 2023 da muestras de la solidez de la Cooperativa.

11. RESPETO Y RECONOCIMIENTO A LA PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR

Para Fincomercio es base fundamental en su actuar, cumplir con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor y es por esto, que observando lo establecido en el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, modificado por el artículo 1 de la Ley 603 de 2000 – numeral 4, aplica estricto respeto de la propiedad intelectual y derechos de autor y se acatan las normas que los regulan. El Consejo de Administración, efectúa seguimiento al cumplimiento de esta normatividad.

La Cooperativa atiende juiciosamente las reglas establecidas en la Ley 44 de 1993 – Capítulo IV particularmente en su artículo 51 y la Ley 603 de 2000, de manera que las licencias de uso de software con que cuenta para el desarrollo de sus actividades se encuentran legalmente respaldadas y se mantienen en debida forma los contratos que ha celebrado con cada proveedor.

12. LIBRE CIRCULACIÓN DE FACTURAS

La Ley 1676 de 2013 – Título IX – artículo 87, establece como práctica restrictiva la retención de la factura o cualquier acto por parte del comprador del bien o servicio que impida la libre circulación. Fincomercio declara exclusivamente, que no ha obstaculizado de manera alguna, la libre circulación de las facturas emitidas por los vendedores o proveedores.

13. PARTES RELACIONADAS

Fincomercio observa y preserva el principio de igualdad de derechos a todos sus asociados, sin permitir que intervengan dentro del manejo y definición de directrices administrativas internas, asociados que puedan contar con un mayor porcentaje de participación en sus relaciones con la Cooperativa, dando cumplimiento a lo establecido en la Circular Básica contable y Financiera - Título IV – capítulo II de la Superintendencia de la Economía Solidaria, que trata todo lo relacionado con el sistema de administración del riesgo de crédito. De igual forma, cumple con lo enmarcado dentro del código de buen gobierno y la cultura organizacional. Todos los miembros del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia, a quienes que se les aprobaron solicitudes de crédito dentro de su rol de asociados, fueron evaluados y aprobados de acuerdo con la Ley, los estatutos y las políticas internas definidas por la Cooperativa.

14. NORMATIVIDAD

• Normatividad de riesgos SES

Circular Básica Contable y Financiera, Circular Externa No. 22 de 2020. Título IV. Sistema de administración de riesgo de crédito. Capítulo I. Sistema Integrado de Administración de Riesgos - SIAR

Circular Básica Contable y Financiera, Circular Externa No. 22 de 2020. Título IV. Sistema de administración de riesgo de crédito. Capítulo II. Sistema de administración de riesgo de crédito - SARC. Anexo 2. Modelo de referencia para la estimación de las pérdidas esperadas.

Circular Básica Contable y Financiera, Circular Externa No. 22 de 2020. Título IV. Sistema de administración de

riesgo de crédito. Capítulo III. Sistema de administración de riesgo de liquidez -SARL. Anexo 1. Metodología estándar para la medición del riesgo de liquidez.

Circular Básica Contable y Financiera, Circular Externa No. 22 de 2020. Título IV. Sistema de administración de riesgo de crédito. Capítulo IV. Sistema de administración de riesgo operativo -SARO. Anexo 1. Clasificación de eventos de riesgo. Anexo 2. Instrucciones sobre seguridad de la información.

Circular Básica Contable y Financiera, Circular Externa No. 22 de 2020. Título IV. Sistema de administración de riesgo de crédito. Capítulo V. Sistema de administración de riesgo de mercado -SARM. Anexo 1. Modelo estándar VER.

• Marco Normativo Contable

Fincomercio desarrolla sus actividades de ahorro y crédito cumpliendo con la Constitución Política, las disposiciones de la Ley 79 de 1988 por medio de la cual se actualiza la Legislación Cooperativa y la Ley 454 de 1998 por la cual se determina el marco conceptual que regula la economía solidaria, entre otros temas; y con todas las normas establecidas por la Superintendencia de Economía Solidaria en la Circular Externa No. 022 del 28 de diciembre de 2020, que actualiza la Circular Básica Contable y Financiera 004 de 2008. Adicionalmente, se dio cumplimiento a las Circulares Externas Nos. 023 de 2020 y 028 de 2021 de la Superintendencia de Economía Solidaria, mediante las cuales se reglamenta el reporte de información de balance social y beneficio solidario.

Fincomercio aplica el marco técnico normativo - NIIF, anexo 1 del Decreto 2420 del 2015, que se modificó por el anexo 1.1 del decreto 2496 de 2015 y demás normas reglamentarias actualizados con el Decreto 2270 del 13 de diciembre de 2019, salvo en lo que respecta a la cartera de crédito y los aportes sociales que se rigen por lo contemplado en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de Economía Solidaria.

El Decreto 1611 de agosto 5 de 2022 modifica el marco técnico normativo de información financiera para las entidades clasificadas como Grupo 1 (NIIF Plenas), específicamente en lo relacionado con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) 1, 8 y 12 y la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF) 16, empieza a regir a partir del ejercicio 2024.

Respecto de la NIC 8, se modifica la definición de estimaciones contables. En el caso de la NIC 1, la información a revelar sobre políticas contables y en el de la NIC 12, los impuestos diferidos relacionados con activos y pasivos que surgen de una transacción única.

15. OPERACIONES CON CONSEJEROS Y DELEGADOS

Siendo conscientes del compromiso y responsabilidad que involucra la administración de todos los riesgos en general a los que se ven abocados todas las entidades del sector y a los que Fincomercio no es ajeno, se brinda a los delegados a la Asamblea, miembros del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia, el acceso a todos los productos y servicios que contempla en su portafolio, en igualdad de condiciones y derechos frente a los demás asociados vinculados a la Cooperativa. De acuerdo con lo establecido en las políticas y normas internas y las normas legales, sus operaciones activas son previamente aprobadas por las 4/5 partes del Consejo de Administración. Es así

como afirmamos, que ninguna operación con los miembros de los órganos mencionados se ha realizado en condiciones preferenciales y siempre hemos orientado nuestro actuar a brindar de forma razonable seguridad a los asociados en el manejo de los riesgos.

Al cierre de 2022, las captaciones registradas por los consejeros, delegados y directivos corresponden a 7.54 veces sobre los créditos a su cargo, lo que evidencia una posición neta positiva, mostrando la adecuada administración del riesgo subyacente que como entidad solidaria debe tener con todos los asociados, traduciéndose en un menor valor de costo en prima por concepto de seguro de depósito, beneficiando a todos los asociados. Fuera del hecho de tener un gran margen de garantía y cobertura para atender las necesidades de esta población.

16. INFORME DE GOBIERNO

16.1. Gestión Integral de Riesgos

La gestión integral de riesgos a través de la identificación, monitoreo y control de los eventos de riesgos asociados a la actividad de intermediación financiera, juegan un papel importante en el logro de los resultados financieros, sociales y ambientales y apalancan la estrategia de las organizaciones en el corto, mediano y largo plazo.

Es por esto que el Consejo de Administración de la Cooperativa a través de sus Comités de Riesgo, ha implementado un modelo adaptado a las necesidades de la entidad en concordancia con la normatividad vigente, expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria y las mejores prácticas del sector, basado en los siguientes elementos: cultura de riesgos, modelo de control apoyado en tres líneas de defensa, talento humano idóneo para la realización de la gestión y monitoreo a los apetitos de riesgo por cada uno de los sistemas de administración implementados y que convergen el SIAR (sistema de administración integral de riesgos), apalancado con una robusta información tanto interna como externa que permite una adecuada medición del riesgo de Fincomercio. También se destaca que el área de riesgos cuenta con la independencia necesaria para el desarrollo de su actividad y herramientas para el cumplimiento de los objetivos.

Para el año 2022, la Cooperativa implementó como mejores prácticas del sector en su gestión integral, el seguimiento de los diferentes sistemas a través de modelo MAR (marco apetito de riesgo), buscando siempre mejorar el monitoreo de los riesgos inherentes de la entidad y la integración con los planes y objetivos estratégicos.

•Sistema Administración de Riesgo de Liquidez (SARL)

Al analizar los resultados para el año 2022, se observa que los indicadores de gestión que monitorean el riesgo de liquidez se mantuvieron en los umbrales definidos por el Consejo de Administración, incluyendo los indicadores normativos de brechas e IRL, en esta misma línea se monitorearon los diferentes escenarios de estrés definidos por la Cooperativa para los productos de captación y un detallado seguimiento a la volatilidad de las inversiones en CDAT'S. De estos análisis periódicos no se evidenció un riesgo potencial y se cumplió con los apetitos por cada producto. De otra parte, el área de riesgos mantuvo un constante monitoreo sobre la calidad y volumen de los activos líquidos (ALN) como contingencia de posibles retiros de ahorros. También es importante resaltar, que adicional a los análisis cuantitativos, en el año 2022 se dio especial relevancia a los principales riesgos macroeconómicos y políticos

nacionales e internacionales, que pudieran impactar la liquidez de la Cooperativa.

En cumplimiento con la normatividad, la Cooperativa mantuvo en los cierres mensuales un fondo de liquidez superior al 10% sobre los depósitos y una adecuada gestión del riesgo de contraparte realizado bajo la metodología CAMEL sobre la inversión de los fondos de la entidad.

Fincomercio mantiene un adecuado nivel de liquidez para afrontar posibles materializaciones de eventos adversos sobre las obligaciones contractuales y no contractuales con sus asociados y personas relacionadas. También cuenta con planes de contingencia adecuados al volumen de transacción y calidad de los activos y un sistema de administración eficiente para la medición, monitoreo y control.

Para el año 2023, se continuará con la automatización y análisis prospectivo sobre los diferentes riesgos evidenciados y robusteciendo la madurez del sistema de gestión, para apoyar los planes estratégicos de la Cooperativa. Todo esto enmarcado en la normatividad vigente, Título IV - capítulo III de la Circular Básica Contable y Financiera.

•Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC)

La Cooperativa implementó durante el año 2022, una metodología para mitigar el riesgo de concentración de productos de colocación, basado en el riesgo de retorno de las diferentes líneas de crédito. De este análisis, la estrategia se concentró en el crecimiento de las líneas digitales y créditos de consumo a través de las plataformas de autogestión.

Bajo los lineamientos del Consejo de Administración y la normatividad en materia de riesgo de crédito, Circular Básica Contable y Financiera, Título IV-capítulo II, el área de riesgos realizó un monitoreo constante sobre los apetitos y tolerancias definidos por las metodologías de cosechas, ICV y matrices de transición sobre las diferentes líneas y segmentos de la entidad, sobre estos no se evidencia una exposición superior a los umbrales establecidos. En concordancia con lo anterior, se realizaron backtesting sobre el perfil del deudor, probabilidad de incumplimiento y tasas de recuperación sobre los modelos de originación, ajustando las variables de los score y políticas de la Cooperativa sobre las tendencias de los indicadores de seguimiento.

Se realizaron análisis sobre las tendencias del sector financiero y el impacto de las variables macroeconómicas en la calidad de la cartera. Sobre estos estudios se ajustaron los modelos de endeudamiento reconociendo el impacto que la inflación tiene sobre la capacidad de pago de los asociados.

Es importante señalar que la Cooperativa durante el año 2022, implementó dos nuevas líneas de crédito, vivienda y consumo digital con vinculación, ésta última especial para asociados nuevos (aún pendientes de un fuerte impulso comercial dada la actual volatilidad de tasa y riesgo del mercado). En concordancia con la normatividad expedida por el ente de control, se realizó el respectivo análisis técnico y se determinó el perfil del deudor en lineamiento con el apetito de riesgo.

Fincomercio realizó la implementación del cálculo de las provisiones por el modelo de pérdida esperada de la cartera de consumo con libranza, cartera de consumo sin

instrumentado a través de la Circular Básica Contable y Financiera – Título IV - capítulo II, por intermedio del aplicativo central Sibanco, y un software periférico que permite validar el modelo de referencia. Del resultado de las provisiones se evidencia que existen oportunidades de mejora del modelo por encontrarse una brecha entre la exposición real y el resultado del cálculo de provisión, situación que se ha elevado al respectivo ente de control; no obstante, los resultados financieros de la Cooperativa se mantienen para el año 2022, en relación con el presupuesto de la entidad.

En la recuperación de la cartera, la entidad ha fortalecido sus mecanismos de recaudo y normalización, implementado técnicas analíticas y reforzando su equipo de trabajo, a través de nuevas alianzas con casas de cobranza y productos de recuperación ajustado a la capacidad de pago de los deudores. De otra parte, se realizaron los dos ciclos de evaluación de cartera y reclasificación de esta, bajo el modelo normativo en los meses de mayo y noviembre de 2022.

La Cooperativa cuenta con un sistema de riesgo de crédito, alineado con las disposiciones normativas y mejores prácticas del sector. Posee una estructura organizacional adecuada y un monitoreo constante a la calidad de sus activos para el logro de sus objetivos institucionales.

• Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO

Alineado con los objetivos estratégicos de la Cooperativa, durante el año 2022 se desarrollaron diferentes auditorías internas aplicadas al riesgo operativo, mediante las cuales se apoyaron los resultados cuantitativos del modelo de calificación de controles en cuanto su efectividad. Se logró cambiar la visión en los procesos, pasando a una revisión holística en la etapa del monitoreo para el SARO. Se generó el fortalecimiento de la plataforma tecnológica que respalda al sistema con el aplicativo CURUBA, el cual apoya la administración de los eventos de riesgo operativo, la gestión de las matrices de riesgos y los indicadores de gestión, en cumplimiento con la normatividad establecida por la Superintendencia de Economía Solidaria mediante la Circular Básica Contable y Financiera – Título IV – capítulo I – numeral 8.4, adicionalmente se implementaron los Comités de Gestores de Riesgos de manera trimestral, el cual aportó al fortalecimiento de reporte de eventos de riesgo operativo por parte de cada uno de los procesos de la Cooperativa, convirtiéndose en un canal de comunicación efectivo con los procesos y en doble vía.

En cuanto al Plan de Continuidad del Negocio (BCP), se desarrollaron las pruebas con todos los procesos críticos para la organización en los escenarios de indisponibilidad contemplados actualmente en el plan, al mismo tiempo se contemplaron dentro de las pruebas los nuevos aplicativos de Fase I respecto a la actualización del DRP, la disponibilidad del recurso humano, técnico y logístico, cuyos resultados fueron satisfactorios.

Para el año 2023, seguiremos con el afianzamiento del sistema en línea con los retos estratégicos de Fincomercio, especialmente con la eficiencia operativa y la transformación digital, muy enfocada en la mitigación de riesgos derivados de los productos y servicios digitales. Se continuará con el fortalecimiento de la plataforma tecnológica orientada a la experiencia de usuario y la automatización de procesos, manteniendo los programas de capacitación en cumplimiento de la norma. En lo que respecta al BCP, de acuerdo con la aprobación por parte del Comité de Riesgos, se iniciará con el plan de mejora, el cual pretende transformar el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, con planes de capacitación, la ejecución

de pruebas con la simulación de escenarios de continuidad, la finalización del escenario de ciberataque, la creación de indicadores de gestión, las actividades de contingencia a procesos no críticos y la participación de terceros y proveedores dentro de la gestión de continuidad.

• Sistema Administración de Riesgo de Mercado - SARM

Durante el año 2022, Fincomercio dio cumplimiento a la implementación del sistema de riesgos de mercado, de acuerdo con lo normatizado en la Circular Básica Contable y Financiera - Título IV - capítulo V, donde se estipula todo el ciclo de monitoreo y control frente a los riesgos de tasa de interés, tipo de cambio, precio de acciones e inversiones colectivas. El apetito de riesgo fue definido con un perfil conservador alineado a la política establecida por el Consejo de Administración sobre las inversiones de los fondos de liquidez de la Cooperativa.

Igualmente, se establecieron los apetitos y tolerancia de los indicadores normativos del VaR sobre los precios de mercado de las inversiones realizadas por la entidad. En relación con este indicador, la Cooperativa se mantiene sobre los umbrales establecidos y no se evidencia materializaciones de eventos adversos.

De otra parte, la Cooperativa estructuró y formalizó las áreas responsables de la administración, diferenciando los procesos de back, middle y front y se fortalecieron las instancias del ciclo de medición, control y monitoreo.

Fincomercio cuenta con un sistema de riesgo de mercado de acuerdo con el grado de exposición y tamaño de inversiones de la Cooperativa, cumpliendo con la normatividad vigente y el control por parte de los Comités normativos y Consejo de Administración.

• Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo- SARLAFT

La Cooperativa dio estricto cumplimiento a la normativa expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria en lo relativo al SARLAFT, a través de la Circular Externa No. 38 del 26 de mayo de 2022 que modificó el Título V de la Circular Básica Jurídica, en la cual se incorporaron cambios relevantes en cuanto a la administración de los PEP (Personas expuestas políticamente), los plazos para los reportes normativos a la UIAF (reporte de operaciones sospechosas y transacciones individuales y múltiples), así como cambios importantes en el anexo 4 de la CBJ relacionados con el reporte de tarjeta débito.

Se adelantaron cambios en el modelo de segmentación por factores de riesgo, con el objetivo de pasar de un modelo experto a un modelo estadístico, así como cambio del software de gestión de riesgos, migrando a una plataforma más robusta y adecuada a las necesidades de la Cooperativa.

Se dio continuidad a las campañas de actualización de datos con apoyo de las áreas de Mercadeo, Administración de Asociados y Control Interno, con el fin de contar con un proceso más seguro y orientado a la autogestión. El Área de Cumplimiento durante el año 2022 llevó a cabo un programa de capacitación periódico, en el cual se incluyeron la totalidad de los colaboradores de la Cooperativa, tanto nuevos como antiguos, por medio de la capacitación anual. Como complemento a este programa, para cada una de estas capacitaciones, se realizó la prueba de conocimiento que permitió evaluar la apropiación de los temas tratados. Lo anterior también fue aplicado a los funcionarios de proveedores de misión crítica en la

Cooperativa.

En cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de la Economía Solidaria, durante el año de 2022, Fincomercio dio cumplimiento al envío de los reportes normativos a la UIAF – Unidad de Información y Análisis Financiero, dentro de los plazos establecidos.

Con una periodicidad trimestral, se efectuó la presentación del informe del Oficial de Cumplimiento al Consejo de Administración y mensualmente al Comité Integral de Riesgos - CIR, en el que se socializa de forma periódica la evolución del sistema SARLAFT en todos sus componentes, las rutinas de monitoreo y el perfil de riesgo inherente y residual de la Cooperativa.

Para el 2023, se espera culminar la migración del sistema de gestión de riesgos SARLAFT a la nueva plataforma y consolidar el modelo de segmentación estadística por factores de riesgo, lo cual permitirá tener un sistema más orientado al monitoreo transaccional y a la identificación temprana de señales de alerta.

16.2. Control Interno

A lo largo del año, la Cooperativa realizó tres comités de auditoría para la adecuada supervisión de las funciones de control y monitoreo de la auditoría interna. El resultado del indicador de cumplimiento de las auditorías planeadas y aprobadas por el comité fue del 96,8%.

Se adquirió la herramienta Who is who, mediante la cual la Cooperativa puede realizar reconocimiento biométrico de sus asociados, lo cual brinda mayor seguridad en el momento en que un asesor comercial está brindándole atención y en las operaciones de crédito para la disminución del fraude por suplantación.

Igualmente se fortalecieron los controles de autenticación de identidad en la plataforma de crédito virtual de la Cooperativa y en su agencia virtual, con el fin de proteger aún más la seguridad de los datos y las transacciones de cada asociado.

16.3. Seguridad de la Información

Se implementó la Circular Externa No. 036 de enero de 2022 emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, la cual ha contribuido a mejorar y fortalecer los siete pilares del modelo de ciberseguridad de la Cooperativa, conformado por: evaluación del entorno, optimización defensa en profundidad, identidad digital, desarrollo de SW y DRP, pentesting, security awarenessy predicción y aprendizaje, teniendo como resultado, una mayor confianza en sus aplicativos y procesos.

De otra parte, Fincomercio continúa realizando el proceso de análisis de vulnerabilidades y ethical hacking, que nos permite verificar y evaluar la seguridad física y lógica de los sistemas de información, aplicaciones web, bases de datos servidores, entre otros, con lo cual se pueden tomar medidas preventivas y minimizar los riesgos a los que se encuentra expuesta la seguridad y calidad de nuestra información.

En apoyo a la transformación digital de la Cooperativa, se adquirieron los servicios de Truora para los aplicativos de Crédito Digital y agencia virtual, mediante los cuales se realiza una validación fuerte de identidad de los asociados, proporcionando mayor grado de seguridad y confianza en las operaciones digitales que realicen y mitigando riesgos de suplantación y fraude.

En el año 2022, se adquirió una herramienta para fortalecer la sensibilización y la cultura en seguridad para los colaboradores de la Cooperativa, a través de la cual se

pueden realizar simulaciones de ataque de phishing, medir sus resultados y retroalimentar a quienes caen en estos tipos de ataque, de forma segura.

Una de las modalidades de fraude que se incrementó significativamente a nivel mundial durante y la post pandemia, es el uso de sitios web falsos suplantando las marcas de las compañías, para capturar información de sus clientes; Fincomercio, buscando proteger a sus asociados frente a esta modalidad, adquirió la herramienta Zero Fox, la cual permite realizar de manera permanente un escaneo sobre la red e identificar sitios web, redes sociales, canales, etc. que estén utilizando la marca Fincomercio de manera ilegal, para posteriormente gestionar su salida de la red y evitar que asociados y/o terceros entreguen información en dichos sitios.

16.4. Tecnología

En el año 2022, se continúa con la estrategia de brindar e implementar tecnologías y soluciones de alto impacto que mejoren la experiencia y relación con los asociados y apalanquen el desarrollo de la organización en sus diferentes frentes, brindando una experiencia segura y confiable, de fácil acceso y de alta calidad en los productos, servicios y procesos. Por tanto, se ha trabajado en varias aristas, a nivel de procesos internos se implementaron varios proyectos: CRM, continuando la integración de procesos de atención, información y servicios para los asociados y la fuerza comercial, proceso de entrega masiva y automática de certificados de retención en la fuente para asociados y proveedores, se implementó el Core Financiero, el nuevo modelo de provisiones por pérdida esperada y un validador alterno para asegurar el proceso mismo. También se llevó a cabo la automatización del proceso de fidelización y retiro, con la integración de los sistemas de información, automatización de políticas y controles pertinentes, esto para el mejoramiento de los tiempos de respuesta hacia los asociados. Igualmente, se implementó el sistema de información para administrar el manejo de los procesos operativos y comerciales de la gestión de pólizas de seguros de la organización, integrando varios sistemas de información con actualización de datos en línea, así como servicios auto gestionables para la solicitud y gestión de productos de asociados. Asimismo, se ha venido evolucionando en las plataformas virtuales y servicios digitales, ampliando procesos de autogestión y canales transaccionales, en la agencia virtual, IVR, Transfiya, Fincó móvil y tienda virtual, implementado nuevas funciones transaccionales, nuevos medios de pago, mejoramiento seguridad, mayor facilidad de uso y mejores diseños. Adicionalmente se trabajó en la creación de ahorros programados en línea.

En 2022, se llevaron a cabo proyectos para fortalecer, mejorar y ampliar la infraestructura tecnológica, que soporta los productos y servicios de la Cooperativa, con el fin de lograr mayor nivel de satisfacción en los asociados y colaboradores. Dentro de estos proyectos se encuentran: cambios de la plataforma de servidores del Core Financiero y la plataforma de servidores para aplicaciones periféricas y de apoyo para la organización. De igual modo, se implementaron canales de internet dedicados y WIFI en las oficinas nacionales de manera segura y controlada.

Las amenazas y fraudes siguen en aumento en el mercado, lo que implica un mayor desafío para la Cooperativa, es por ello que se ejecutaron proyectos en seguridad informática y ciberseguridad para la plataforma tecnológica y los sistemas de información,

entre ellos se tienen: la implementación de servicios de seguridad perimetral para las principales aplicaciones web de servicio al asociado (WAF), análisis de vulnerabilidad a los sistemas de información de alto impacto para los asociados, resolviendo los hallazgos y cerrando la brecha a posibles ataques de ciberdelincuentes, control y gestión en la fuga de información. Se ejecutó el cambio de equipos de seguridad perimetral para la oficina Calle 76 y Plaza Central por obsolescencia y final de la vida útil. También se lleva a cabo un proyecto de autenticación fuerte que contempla fortalecer los procesos de autenticación en las plataformas de agencia virtual, crédito digital y banca móvil, todo esto, pensando en la seguridad de los asociados.

Con objetivo de seguir mejorando la disponibilidad y continuidad de los servicios virtuales y proceso internos de la Cooperativa, se implementan plataformas adicionales y una renovada estrategia de replicación para el sistema de recuperación ante desastres (DRP), de los sistemas de información críticos que mostró nuevo análisis de impacto al negocio (BIA) realizado en Fincomercio.

Avanzando con la estrategia de servicios en la nube y la ampliación de nuevas capacidades para los servicios virtuales de los asociados, se dispuso de un canal contingente hacia AWS para asegurar la disponibilidad de aplicaciones críticas en la misma y se inició el proyecto de analítica buscando alianzas y determinando la data a migrar para obtener un proceso centralizado con tecnologías de avanzada en la nube.

16.5. Analítica

A lo largo del año en estudio, se trabajó en el desarrollo, despliegue y seguimiento de 23 modelos analíticos, procesando alrededor de 20 millones de registros y generando cerca de 600 campos de información de los asociados, para los modelos actuales y próximos a construir.

Dentro de los nuevos modelos generados en el año 2022, se destaca la construcción de modelos de aprendizaje de máquina para incrementar la captación de ahorradores e inversionistas, modelos para aumentar la recuperación de la cartera con mora mayor a 30 días. Así mismo, se desarrollaron modelos de recomendación de cesta de productos de créditos y seguros "Pasillo Financiero", con el fin de ofrecer a los asociados los productos en los que se identifica una mayor aceptación en caso de realizar su ofrecimiento.

Finalmente, mediante el uso de información de las redes sociales de Fincomercio se generaron tableros de control para cada una de estas (Instagram, Twitter y Facebook), en los que se incluyeron análisis de textos, emociones y sentimientos, con el fin de profundizar en el conocimiento de los asociados, previo cumplimiento de normatividad legal al respecto, y aportar en la construcción de nuevas estrategias encaminadas hacia el bienestar de los mismos.

• Gobierno de Datos

Con el objetivo de caracterizar los datos existentes, disminuir su dispersión, identificar la información sensible, controlar accesos y apoyar la seguridad de los datos, en el año 2022, se inició con la caracterización de la información almacenada en las bases de datos y otras fuentes de información clave para las áreas de analítica. Estas fuentes de información fueron asociadas con los procesos más importantes ejecutados desde estas áreas, relacionando procesos y fuentes en la matriz Inbound. Este ejercicio permitió identificar algunas de las iniciativas de analítica descriptiva y predictiva claves para la Cooperativa, insumo para la migración.

La caracterización de tablas y reportes también resultó en la identificación de dominios de información, que fueron

relacionados en un modelo de datos para Fincomercio, el cuál evidencia la relación entre distintos objetos de interés para el negocio. Otro resultado de esta categorización fue el diccionario de datos, que da cuenta de la información almacenada a nivel campo, ubicando tanto campos para la construcción de QUERYS como la ubicación de información sensible.

De cara a la base única de clientes (BUC), se identificaron los campos faltantes de acuerdo con lo requerido por la Superintendencia de la Economía Solidaria y se realizó la primera revisión de calidad para la construcción de las primeras reglas de negocio, y un script para el seguimiento de estas, junto con la caracterización de campos en su respectivo diccionario. En cuanto al acceso, se ha validado que solo las áreas y las personas que ejecutan procesos claves con esta información tengan la autorización para la entrada a la misma; de la misma manera se aplica para el cierre de productos y el cierre de asociados.

También se identificaron los roles desempeñados por los empleados en relación con los datos de la Cooperativa, información esencial para entender la dinámica en concordancia con los objetivos y las responsabilidades para los distintos procesos. La identificación de estos roles y de las políticas de gobierno se consolidan en el Plan de Gobierno de datos.

Finalmente, se apoyó en la construcción de QUERYS y scripts que permitan la automatización o la generación de reportes para las distintas áreas de la Cooperativa.

16.6. Gestión Humana

Durante el año 2022 se alcanzaron logros importantes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), cerrando el año con 0 accidentes laborales, lo que da cuenta que la cultura del autocuidado está inmersa en todos los colaboradores. En la contención de casos Covid-19, pese a que las cifras globalmente han disminuido, internamente se mantienen protocolos de Bioseguridad que garantizan el cuidado integral de todo el talento humano, lo que se evidencia en el número de casos presentados, que disminuyen en 33, al pasar de 81 en el ejercicio 2021 a 48 casos en el 2022.

En términos generales, desde SST (Sistema de Seguridad en el Trabajo) se implementaron diversas actividades enfocadas a la mitigación de riesgos de manera preventiva y se impulsó la promoción de hábitos y estilos de vida saludable, tales como las semanas de la salud mental, prevención del cáncer, higiene del sueño, salud y bienestar. Nace el nuevo convenio con la plataforma de Bolívar Conmigo, que busca sensibilizar y fortalecer la cultura de los hábitos y estilos de vida saludables, lo cual conlleva a que se apoyaran 2 ferias campesinas con productores de Cundinamarca trayendo alimentos saludables y promoviendo programas sociales.

De la misma manera el área de Gestión Humana constantemente busca implementar nuevas acciones encaminadas a generar además de bienestar no solo físico, bienestar mental a todos sus colaboradores y de ello se desprenden acciones bajo el modelo EFR (Empresa familiarmente responsable) en la cual Fincomercio se preocupa por ejecutar estrategias de flexibilización para su talento humano en aspectos de su vida personal, familiar y laboral. Es así como para el año 2022 se establecieron medidas como: semana comprimida, no reuniones los viernes en la tarde,

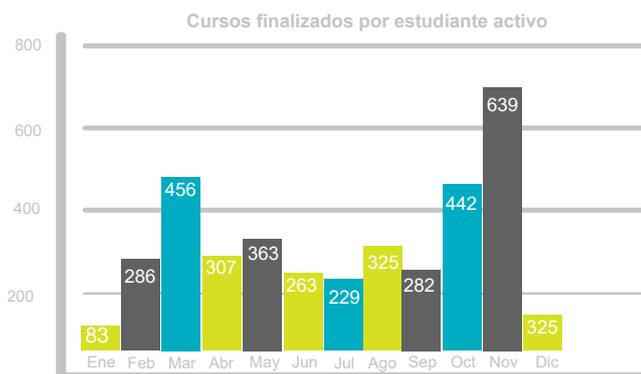
formalidad de teletrabajo, homenaje a jubilados y pensionados, 1 semana cada semestre para trabajar desde la ciudad natal y tiempo de cuidado para personas.

Fincomercio continúa buscando realizar mejoras en las experiencias del empleado con la metodología Employee Journey Map (Experiencia empleado) y mediante una encuesta guiada a los colaboradores en el segundo semestre del 2022, se identificaron puntos de contacto claves de la trayectoria de los mismos y su experiencia en los distintos procesos del área de Gestión Humana, este esquema de interacciones sirvió para la identificación de necesidades, motivaciones, puntos a mejorar y aspectos a implementar. A la fecha se cuenta con un cubrimiento del 90% de la población objetivo y se proyecta como una herramienta de mejora continua.

La tabla presentada a continuación resume los principales indicadores correspondientes al talento humano de la Cooperativa:

Profesionalización del Talento Humano	Año 2022		Año 2021	
	No. Empleados	%	No. Empleados	%
Talento Humano Vinculado	400	100	338	100
Funcionarios Profesionales Graduados	186	47	160	47
N° cursos de capacitación en el año	35	9	81	24
Rotación Anual (Funcionarios Retirados)	43	11	41	14
Funcionarios con postgrados graduados	57	14	56	17

En el año 2022 se renovó el contrato con UBITS para continuar potencializando las competencias y habilidades de los funcionarios de manera online, a través de la malla curricular y cursos libres. Al cierre de este mismo año, se tienen con , un promedio de 11 cursos finalizados por estudiante y un NPS 84,27%.



UBITS

364 licencias activas

11 cursos promedio finalizados por estudiante

NPS 84,27%

En cuanto a capacitaciones externas, se realizó la inscripción a 35 cursos, en los cuales participaron un total de 55 colaboradores. Adicionalmente se participó en una convocatoria abierta, en la cual la Cooperativa fue seleccionada para cursar 2 diplomados financiados al 100% con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic), capacitando así a 17 funcionarios de las áreas Gestión Tecnológica y Control Interno.

Novedades Destacables

Gestión Humana sigue enfocada en desarrollar el potencial de sus colaboradores y continuar con la creación de bienestar, por ello se cambió la plataforma de administración del talento humano de tal manera que permita automatizar los procesos de cara a mejorar la experiencia de los colaboradores, de sus familias y la determinación del potencial de una manera objetiva. En esta misma vía desde SST se proyecta automatizar herramientas que generen impacto en la salud, el bienestar y que a su vez contribuyan a mejorar los hábitos y estilos de vida lo que permitirá optimizar los planes de vigilancia epidemiológica.

Con el resultado obtenido en la encuesta de marca empleador y felicidad, se evidencia el crecimiento en relación con el año anterior, aumentando el nivel de satisfacción de los colaboradores y la percepción que tienen frente a Fincomercio como una muy buena empresa donde labora y se siente seguro; y considera que tiene la posibilidad de construir un proyecto de vida en línea con el propósito organizacional.



17. GOBIERNO CORPORATIVO

El objetivo fundamental del buen gobierno corporativo en Fincomercio, es determinar y organizar el conjunto de normas, principios y reglamentaciones internas para garantizar que la gestión se efectúe bajo los principios cooperativos, plasmando todas las reglas y conductas en aras del buen desempeño de la Cooperativa, salvaguardando y direccionando los cometidos de todos los asociados y de cada uno de los grupos de interés, sin afectar el buen funcionamiento de la misma.

Igualmente, el buen gobierno corporativo, se fundamenta en valores e intereses sociales que determinan una relación integral y equitativa para todos los grupos de interés de Fincomercio, garantizando la sostenibilidad de la Cooperativa a través del tiempo y la ejecución de actividades que garanticen beneficios a todos los asociados. Durante el 2022 se dio estricto cumplimiento al manual de gobierno corporativo y se implementaron nuevos procesos que permiten el monitoreo permanente con el acompañamiento de los comités de auditoría y el consejo de administración.

17.1. Asamblea General de delegados

La Asamblea General de delegados conformada por 33 miembros principales y 12 suplentes, elegidos democráticamente por los asociados de acuerdo con las normas vigentes y los estatutos de la Cooperativa, se reunió ordinariamente de forma no presencial el día 10 de marzo de 2022, previo cumplimiento legal y

estatutario, sesión realizada a través de comunicación simultánea utilizando el medio tecnológico Zoom.

Fincomercio siempre ha mantenido comunicación constante con los grupos de interés y ha realizado la publicación en la página de internet de los documentos y resultados presentados a la Asamblea General de delegados, de la misma manera, ha tenido a disposición de los delegados y/o asociados, los documentos e información que requieran para ejercer el derecho de inspección.

17.2. Consejo de Administración

El Consejo de Administración integrado por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes, se reunió catorce (14) veces durante el año 2022, de las cuales trece (13) fueron de forma virtual y una (1) presencial. En estas sesiones se presentaron informes sobre el desarrollo de los proyectos y los diferentes procesos de la Cooperativa, el progreso de los negocios, la actualización de políticas y normas al interior de la misma, la aprobación de solicitudes de crédito, el cumplimiento de las obligaciones legales y regulatorias que pueden generar pérdidas financieras o reputacionales y los riesgos propios de la actividad. El Consejo como órgano de administración permanente realizó seguimiento a la gestión de la administración con el fin de dar cumplimiento a una de sus funciones como es la de velar por la planeación y revisión estratégica de la Cooperativa, monitoreo al sistema y control de riesgos, acompañamiento para el fortalecimiento de todo lo que se relaciona con el respeto de los derechos de los asociados y la

protección de sus intereses. De todos estos temas, queda evidencia en las actas correspondientes, a las que se anexan los informes presentados que fueron materia de análisis y que forman parte integral de cada acta registrada.

Mensualmente la gerencia y los diferentes comités, presentan al Consejo de Administración, entre otros los siguientes informes:

- Estados financieros e informe financiero
- Informe comercial
- Informe operativo
- Informe del Comité de Evaluación de la Cartera
- Informe del Comité del Riesgo de Liquidez
- Informe Comité Integral de Riesgos
- Informe del Sistema de administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

17.3. Junta de Vigilancia

La Junta de Vigilancia como ente de control social, se reunió durante el año 2022 de forma no presencial en doce (12) sesiones, y a través de la gestión de quejas y reclamos ejerce la vigilancia sobre la prestación de los servicios, con el fin que estos sean eficientes y adecuados, y no existan vacíos o ambigüedades en los beneficios y el bienestar social que Fincomercio brinda a sus asociados, todo lo cual es registrado en las actas correspondientes de este órgano.

Se deja constancia que, al interior de la Cooperativa, se llevan a cabo las reuniones con la periodicidad que las normas o las necesidades de la Cooperativa lo requieren, tanto los Comités de Riesgo de Liquidez, de Educación – Solidaridad y Bienestar Social, de Auditoría, de Crédito, Evaluación de Cartera y el Integral de Riesgos. Cada una de estas sesiones tiene su propia acta y el informe correspondiente presentado al Consejo de Administración.

17.4. Buenas prácticas de ética

Fincomercio y los órganos de gobierno internos, orientan su actuación buscando siempre la transparencia, objetividad, igualdad y equidad en la relación con sus asociados, razón por la que dentro de sus políticas no contempla el otorgamiento de condiciones especiales, ni concede algún tipo de prerrogativas a ningún asociado, por el contrario, es una constante proceder basados en los principios y en los valores corporativos.

Las reglas, conductas y principales prácticas de gobierno corporativo de Fincomercio se encuentran consignadas en el Código de Buen Gobierno, el cual se encuentra publicado en la página web de la Cooperativa, para que todos los grupos de interés tengan acceso de forma ágil y sencilla a su consulta.

17.5. Relaciones laborales

En concordancia con las disposiciones normativas contempladas en el Código Sustantivo de Trabajo y con el Decreto 1406 de 1999 en sus artículos 9 y 10, compilado en el Decreto No.780 de 2016, informamos que la Cooperativa ha cumplido con la obligación de autoliquidación y pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral. La información presentada en las planillas integradas de autoliquidación es verídica y los ingresos base de cotización (IBC) se han calculado de acuerdo con las normas actuales. Con el propósito de evitar que la información consignada en las planillas de

autoliquidación presente inconsistencias, se verifica la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA) contra la base de datos de los de nuestros empleados afiliados al sistema.

Como Representante Legal, ratifico que las cifras presentadas a ustedes en los estados financieros al 31 de diciembre de 2022, son tomadas exactamente de los libros y registros contables de la Cooperativa, los cuales reflejan estricta y rigurosamente todos los hechos económicos que se presentaron durante el periodo mencionado y la situación financiera al final del ejercicio.

Fincomercio a través de su talento humano brindó toda la colaboración y disposición para que los revisores fiscales, Amézquita y Cía S.A.S., realizaran su examen con total independencia y transparencia. Los requerimientos, informes y recomendaciones fueron atendidos con la oportunidad requerida, todo ajustado bajo el marco legal y encaminados siempre a facilitar la labor del revisor fiscal, de manera que pudiera emitir su dictamen sobre los estados financieros, con total integridad y objetividad.

El Consejo de Administración acoge como suyo el presente informe.

La Administración deja expreso reconocimiento y agradecimiento al Consejo de Administración, a los diferentes Comités y a la Junta de Vigilancia por su permanente respaldo, apoyo y contribución estratégica, sin los cuales no serían posibles los resultados anteriormente presentados.



GLADYS ARDILA HERNÁNDEZ
Presidente del Consejo de Administración



JAIRO EDUARDO RAMÍREZ ZULUAGA
Gerente General