



INFORME DE RESULTADOS 2023

#Fincomercioatulado



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Luis Antonio Efraín Acevedo Pérez
Elsa Blandon Schiller
Gladys Ardila Hernández
Carlos Eduardo Valencia Cardona
Astrid Campos Espinosa
Sonia Mariana Mantilla Ferro
Jose Hernando Bayona Afanador
Diana María Acosta Barrera
Marco Tulio Padilla Ramírez
Carlos Eduardo Castillo Fandiño

JUNTA DE VIGILANCIA

Sandra Milena Pérez Amortegui
Sandra Patricia Palacios Pacheco
Luz Marina Arevalo Mejía
Jeannette Ballesteros Cristancho
Sandra Rodríguez Castillo
Liliana Isabel Torres García

GERENTE GENERAL

Jairo Eduardo Ramírez Zuluaga



Índice

1. Variables y perspectivas macroeconómicas

- 1.1 Entorno macroeconómico
- 1.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito

2. Sostenibilidad social y ambiental

- 2.1 Balance social
- 2.2 Responsabilidad social
- 2.3 Responsabilidad ambiental

3. Transformación digital

- 3.1 Avances tecnológicos
- 3.2 Oficina de transformación digital y nuevos proyectos
- 3.3 Canales digitales

4. Experiencia del asociado

- 4.1 Compromiso con el modelo de servicio
- 4.2 Crecimiento en nuestra base social
- 4.3 Gestión de quejas y reclamos
- 4.4 Fidelización y programa de lealtad
- 4.5 Comunicación y mercadeo

5. Eficiencia operativa y financiera

- 5.1 Resultados financieros
- 5.2 Gestión Integral de Riesgos
- 5.3 Aumento nuestra calificación a AA+
- 5.4 Automatización y simplificación de productos y servicios
- 5.5 Gestión administrativa

6. Gestión, talento humano y cultura

7. Ciberseguridad

8. Cumplimiento de normas y gobernabilidad

9. Operaciones con consejeros y delegados

10. Informe de gobierno corporativo



1.1 Aspectos Macroeconómicos

Señores delegados a la Asamblea Ordinaria de Fincocomercio:

En cumplimiento de las obligaciones legales y estatutarias, presentamos a continuación el informe de gestión correspondiente al ejercicio del año 2023.

Variables y perspectivas macroeconómicas

1.1 Entorno macroeconómico

El año 2023 fue de bastantes contrastes y expectativas en materia macroeconómica, un año de muchos desafíos para las diferentes industrias e incertidumbre en materia de consumo y gasto a nivel mundial. Fue un año en el cual se pudo superar el riesgo de una recesión, basado en las medidas que han tomado los bancos centrales al disminuir las tasas de interés.

Según los expertos, las perspectivas para el año 2024 seguirán siendo inciertas debido a factores externos como: el desempeño económico de China, las tensiones geopolíticas mundiales y las trayectorias de crecimiento y de política monetaria de las economías avanzadas (que para el caso de Colombia pueden generar un impacto directo a la inversión, al igual que el fenómeno del niño, el alza en el precio de los combustibles y el aumento en el salario mínimo).

Los indicadores macroeconómicos de Colombia, mostraron un comportamiento mixto en 2023; uno de los grandes logros del año se sitúa en la inflación que ha venido disminuyendo gradualmente con relación al año 2022, cuando la variación anual fue de 13,12% y para el año 2023 esta variación fue de 9,28%, dato que sorprendió y estuvo por debajo de la media de las expectativas de los analistas económicos, aunque sigue estando tres veces por encima de la meta fijada por el Banco de la República del 3%. El dato de cierre se explicó principalmente por la variación anual de los conceptos de alojamiento, agua, electricidad, gas, otros combustibles y transporte.

Como aspecto negativo sobresale la baja de la actividad productiva al registra un crecimiento de solo el 0,6% en el cierre del año 2024. Sectores dedicados a actividades de entretenimiento y servicios ganaron protagonismo por su contribución al PIB, los sectores

de construcción, industria manufacturera y comercial se vieron golpeados por factores como la política monetaria contraccionista y la disminución en la confianza por parte de los consumidores, que repercuten significativamente en la inversión. De acuerdo con el informe de perspectivas publicado por el Banco Mundial, se espera que Colombia sea uno de los países de menor crecimiento para el año 2024, superado únicamente por países como Perú, Chile y Argentina, según información del Diario La República. Por lo anterior, se espera que para el año 2024 se reduzcan las tasas de interés ante la cifra de inflación actual que, aunque han venido disminuyendo paulatinamente, se sigue enfrentando ante presiones como el fenómeno del niño y el alza del precio de los combustibles, esto por su parte también afecta en mayor medida el crecimiento del consumo privado y la inversión.

Para el año 2024, se espera que las variables macroeconómicas se mantengan estables y seguirá existiendo un alto grado de incertidumbre por las reformas propuestas. De acuerdo con los analistas, se espera que, para finales del 2024, las tasas de referencia estén alrededor del 8%, teniendo en cuenta que el banco central no va a reducirlas por debajo de la inflación.

En cuanto a la tasa de desempleo, en el último trimestre del año 2023, se cerró con una tasa de desocupación del total nacional del 10%, según el informe de empleo y desocupación del Dane. Las expectativas en la ocupación formal y productiva son prudentes para el 2024, considerando los impactos de la desaceleración de sectores de alta capacidad generadora de este tipo de empleo y el regular ritmo de crecimiento económico ya comentado.



1.2 Cooperativa Ahorro y Crédito

La siguiente tabla muestra un resumen de las principales cifras del Sector Solidario con corte a diciembre de 2023, donde se contemplan las 181 cooperativas multiactivas y especializadas en ahorro y crédito, de acuerdo con los últimos estados financieros publicados por la Superintendencia de Economía Solidaria:

Cooperativas De Ahorro y Crédito (cifras en miles de millones de pesos)			
Rubro	Dic 23	Dic 22	% crecimiento 2022 vs 2023
Activos	\$ 20.211	\$ 19.036	6,17%
Pasivos	\$ 13.302	\$ 12.476	6,62%
Patrimonio	\$ 6.909	\$ 6.560	5,32%
Depositos	\$ 11.731	\$ 10.774	8,88 %
Aportes Sociales	\$ 4.392	\$ 4.037	7,73%
Cartera	\$ 16.329	\$ 15.399	6,04%

A cierre de diciembre de 2023, el crecimiento de los asociados (7,13%) y del total de activos se mantiene estable (6,17%), pero se frena el crecimiento de cartera (6,04%) en comparación con el año anterior (11,71%), resultado de la desaceleración de la economía, sin embargo, se acelera el crecimiento de los depósitos (8,88%), derivado del ajuste en las tasas de interés que ha realizado el Banco de la República. La rentabilidad para las cooperativas ha venido disminuyendo y no compensa el incremento del costo de los CDATs, que son un producto con mayor participación en la estructura financiera y tiene mayor vulnerabilidad a la variabilidad de la tasa de interés.

De otra parte, cabe resaltar que el deterioro general de cartera de consumo ha afectado fuertemente al sector cooperativo, agravado por el cambio de modelo de deterioro con base en la morosidad, al modelo de pérdida esperada, afectando la rentabilidad por el incremento en los gastos, sumándole además el impacto de la inflación y el comportamiento de las tasas de interés.

El siguiente cuadro presenta el ranking de las Cooperativas multiactivas y especializadas en ahorro y crédito, en el que se puede observar la posición de Fincomercio al corte de diciembre de 2023, manteniéndose dentro del top 3 de las cooperativas más importantes del país.

Fincomercio en el Ranking de Cooperativas		
Por nivel	Oct 23	Dic 22
Activos	3	3
Pasivos	2	3
Depósitos	3	3
Patrimonio	6	5
Cartera de créditos	3	3
Ingresos	2	2
Créditos de bancos y otras obligaciones financieras	2	1
Costo de Ventas y de prestación de servicios	2	2
Número de Asociados	3	3





2. SOSTENIBILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

1 BALANCE SOCIAL

Fincomercio tiene un compromiso social y las diferentes estrategias y acciones permiten presentar un balance social con resultados positivos que fundamentan la responsabilidad con los asociados y las comunidades colombianas. Llegó a más de 800 mil personas a través de más de 750 actividades de salud, recreación, educación y voluntariado, atendiendo todos los grupos de interés (empresas, universidades, asociaciones de pensionados, poblaciones vulnerables, entre otros).

En el ámbito de la salud, trabajamos incansablemente para mejorar la calidad de vida de nuestra comunidad, proporcionando acceso a servicios médicos esenciales, campañas de prevención y programas de promoción de hábitos saludables, todo esto por medio de brigadas institucionales y rurales. Nos integramos en colaboración con diferentes entidades, universidades con sus estudiantes de medicina, pediatría y enfermería.

Otro aspecto, es la recreación y el esparcimiento como unificador social. Con más de 100 eventos recreativos, se llevaron a cabo espacios de diversión y entretenimiento para todas las edades, con eventos en salas de cine, teatro, conciertos, parques temáticos a nivel nacional y otras jornadas comunitarias. Hemos fortalecido los lazos que nos unen como vecinos, amigos y familia, permitiendo que, gracias a nuestras alianzas estratégicas, nuestros asociados y sus familias adquieran facilidades y beneficios en las tarifas en comparación con el mercado tradicional.

Continuamos con las clases de danzas para nuestros pensionados y los cursos de guitarras para niños y adultos de los asociados, reuniendo un total de 185 participantes. Siendo este tipo de estrategias, espacios de aprendizaje y motivación a ocupar el tiempo en actividades de su interés.

En Fincomercio tenemos un compromiso social también con la educación de los niños y jóvenes de nuestro país. Realizamos la entrega de 15.800 kits escolares para primaria y secundaria distribuidos en gran parte del territorio colombiano. En la ciudad de Bogotá donde se concentra el mayor número de maletas con útiles educativos, se realiza un evento en el que nuestros asociados y sus familias tienen la oportunidad de asistir

con su grupo familiar, reclamar su kit; conocer otros productos y servicios de la cooperativa, participar de actividades y solucionar cualquier tipo de requerimiento a través de los gestores comerciales. Tuvimos la asistencia de alrededor de 63.000 personas. Y a nivel nacional las entregas se realizaron en cada una de las oficinas de atención presencial.

Además, nuestro evento con el voluntariado, ha sido la chispa que enciende la llama del cambio social. Llegar a zonas vulnerables de Bogotá y entregar zapatos a los niños y jóvenes como regalo de navidad, son acciones que fortalecen el espíritu solidario de Fincomercio. Estas jornadas cuentan con la participación de los colaboradores, asociados, estudiantes, proveedores y empresas, quienes sirven como voluntarios.

Te invitamos a ver el siguiente video, muestra de nuestro compromiso con la comunidad :



Escanea el código y mira el video:

**ENTREGA ZAPATOS
LA ISLA SOACHA**



2. SOSTENIBILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Los hijos de nuestros campesinos, pertenecientes a cooperativas ubicadas en los departamentos de:

Boyacá (Coocampo, Cooproquipama, Asomanantial),
Cundinamarca (Asoagropaima)
Eje Cafetero (Cuchilla San Juan, Coocafeq),
Tolima (Asopep y Café Tolima)
Huila (Asodesarrollo y mujeres cafeteras)

Contaron también con jornadas de bienestar, y recreación familiar dirigidas a asociados y sus familias.



Escanea el código y mira el video:

BRIGADAS DE SALUD

MUNICIPIOS	Nº KITS ENTREGADOS
La Plata- Huila	120
Vereda Varela- Boyacá	70
Cooper- Boyacá	90
Gigante - Huila	80
Tudela - Paima Cundinamarca	180
Procacaco	30
Quipama - Boyaca	232
Belén de Umbria- Quindia	110
Quimbaya - Quindio	100
TOTAL DE KITS ENTREGADOS	1012

Los niños y jóvenes campesinos de 9 municipios de Colombia recibieron 1.012 kits escolares para su educación. Una cifra que genera orgullo, ya que se logró identificar e impactar a comunidades con diversas necesidades.

También se retomaron los programas de formación continua, centrados en el fortalecimiento de competencias laborales específicas en colaboración con algunas universidades aliadas. Los temas de mayor aceptación para este primer grupo fueron:

- Curso en Excel básico e intermedio
- Curso de Marketing Digital
- Diplomado en Coaching Integral
- Diplomados en Power BI
- Diplomado en Finanzas para no Financieros

El Seminario de Recursos Humanos y Juntas Directivas es un evento que se lleva a cabo desde hace varios años. En esta oportunidad contó con la participación de 730 personas, una jornada que se realizó en las principales ciudades, fortaleciendo habilidades estratégicas y gerenciales en temas coyunturales y actualizaciones en temas relevantes.

De la misma manera, fortalecimos la economía popular, al ser considerada como uno de nuestros pilares fundamentales. De este modo se realizaron talleres de emprendimiento dirigidos a mujeres cabeza de hogar, siendo los temas principales:

- Elaboración de perfumes
- Elaboración de ambientadores
- Elaboración productos de aseo



2. SOSTENIBILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL



86.231 
personas

Alcanzadas en actividades del día del niño y día de la familia

15.800
Kits Escolares

Entregados a nivel nacional

1.600 
personas

Disfrutaron del Bingo de Pensionados

1.200 
personas

Participaron en el Día del Sol en Cafam Melgar



Escanea el código y mira el video:
Cursos de actualización



2. SOSTENIBILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

2.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Actividades de bienestar

Evento de integración Día del Niño y la Familia:

este año se logró incrementar el número de participantes a este evento en un 40%, lo cual permitió integrar a 86.231 personas entre asociados y familias. Se realizaron diferentes actividades en parques de diversiones y salas de cine a nivel nacional, llevando alegría a las familias en más de 11 ciudades del país.

Actividades para pensionados: Se realizaron dos grandes eventos dirigidos a los asociados pensionados, permitiéndoles contar con espacios para compartir y disfrutar. El evento exclusivo Día del Sol, realizado en Cafam – Melgar, atrajo la participación de 1.200 personas entre asociados y acompañantes y ofreció una jornada especial con pasadía, desayuno, almuerzo, refrigerios y transporte. Además, el Bingo de Pensionados, realizado en Corferias, contó con la participación de 1.600 personas, brindando un día lleno de música, baile, regalos y emocionantes premios que motivan la continua integración de los asociados.

Te invitamos a ver el video y revivir el gran momento que experimentaron los asociados pensionados:

Evento de la Virgen del Carmen: Se celebró el día de la Virgen del Carmen en un evento dirigido a los asociados transportadores, contando con la participación de dueños de taxis y sus familias.

Revive los mejores momentos a continuación:



Escanea el código y mira el video:
Caravana de taxis, conmemoración Virgen del Carmen



Las actividades de bienestar de la Cooperativa siguen llegando a más familias en el territorio colombiano, facilitando su acceso a más personas y transformando, con un importante valor, la vida de las personas.

Es de gran orgullo presentarles el balance de impacto social. Este logro no sería posible sin el apoyo de empleados, asociados, grupos de interés, Delegados y miembros de los Comités, Junta de Vigilancia y Consejo de Administración, quienes comparten nuestra filosofía de solidaridad sostenible. A todos ustedes gracias por su dedicación y esfuerzo, contribuyendo de manera significativa para hacer una diferencia real en el mundo.



Escanea el código y mira el video:
Los mejores momentos del Bingo Bailable






2. SOSTENIBILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Clasificación	Actividades	# Eventos	Participantes 2023	Impacto
 APOYO SOLIDARIO	Apoyo Empresas y Asociaciones de Pensionados Eventos Especiales	198	13.000	325.790
	Seguro de Vida y asistencias asociados CDATS	1	65.609	
	Beneficios Solidarios Campañas con beneficios solidarios (Protegemos)	2	247.181	
 CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN	Capacitaciones al Talento Humano	60	4.000	92.968
	Conferencia Jefes Recursos Humanos	1	350	
	Cursos para Pensionados actualización tributaria		380	
	Actividades de Bienestar (Cursos de Emprendimiento, guitarra, comunidad en general.	7	500	
	Capacitación Virtual	2	4.138	
	Eventos de Inversionistas (Conferencias Macroeconomía Bta-Medellin y Cali)	1	200	
	Kit's Escolares	1	14.000	
	Evento familiar entrega kit escolares 2022 Bogotá	1	32.000	
	Eventos entrega kits escolares a nivel nacional 2022	1	37.000	
	Subsidios de Manutención	1	400	
 CULTURA	Boletería Teatro Nacional	1	4	105
	Boletería Teatro Santafé	1	101	
 FIDELIZACIÓN	Eventos Beneficios y Fidelización	1	12.000	12.000
 RECREACIÓN	Día de Integración Bogotá	1	38.900	335.704
	Día de Integración a Nivel Nacional	1	17.630	
	Día de los Niños Bogotá	1	12.800	
	Día de los Niños a Nivel Nacional	1	16.901	
	Bingo Pensionados Bogotá y Ciudades	1	2.250	
	Escuelas Deportivas - Convenio Fútbol y Natación	1	263	
	Evento Halloween	4	10.000	
	Evento día de sol Pensionados	1	1.200	
	Evento Taxis	1	600	
	Evento Navidad - Festival de Navidad	1	750	
	Evento para asociados y facilitadores	1	550	
	Evento asociados Fincoahorrito	1	250	
	Evento fin de año asociados	1	600	
	Boletería Mundo Aventura	1	4.700	
	Boletería Salitre Mágico	1	4.000	
	Boletería Cine Colombia	60	163.300	
	Boletería Piscitour	1	10.000	
	Boletería Metroparques	7	460	
	Boletería Play Land	2	1.450	
	Boletería Royal	1	46.156	
Boletería Star Park - Neiva	1	24		
Boletería Sky Zone	1	1.870		



2. SOSTENIBILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Clasificación	Actividades	# Eventos	Participantes 2023	Impacto
 RECREACIÓN	Boletería River View Park (Cali)	1	350	325.790
	La Nueva Villa Real (Cartagena)	1	100	
	Evento Fincoeducar	1	600	
 SALUD	Brigadas de Salud empresas	3	32.000	32.953
	Brigadas Rurales	3	900	
	Subsidios de Salud	1	53	
 PROGRAMAS ESPECIALES	Subsidios de Calamidad	1	15	15
	Subsidio Bono Soat	0	0	800
	Donación (Voluntariado Entrega de Tennis)	1	800	
TOTAL DE PARTICIPANTES		763	800.335	800.335

Apoyo a fundaciones: Otro de nuestros pilares, es el programa de Responsabilidad Social y Ambiental, en el cual buscamos involucrar a nuestros colaboradores en causas que aporten a la transformación social, tales como:

Fundación Fe: a través del programa realizamos la donación de ropa, libros, útiles escolares y equipos tecnológicos para niños, jóvenes y adultos, contando con la participación de funcionarios para llevar a cabo esta actividad. Adicionalmente, con el apoyo del talento humano de nuestra Cooperativa, realizamos una jornada de entrega de regalos de navidad para niños, jóvenes y adultos mayores.



Fundación Michín: Con el compromiso de construir país a través de la educación y llegando a las comunidades menos favorecidas, realizamos una actividad recreativa, en la cual se entregaron 151 kits escolares valorados en más de \$17 millones.

Programa de Inclusividad

En el marco de la inclusión social, realizamos la vinculación de talento humano con discapacidad, quienes haciendo uso de sus habilidades y facultades nos brindan su apoyo y aporte en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos y mejoras en las diferentes áreas.





2. SOSTENIBILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

2.3. RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Continuamos comprometidos con nuestra labor enfocada en alcanzar y mantener una práctica responsable a través de diferentes programas. El Programa de Sostenibilidad Ambiental alcanzó el 63% en la incorporación de los objetivos de desarrollo sostenible, teniendo en cuenta las prácticas de economía circular, huella de carbono y responsabilidad social.

Por otra parte, Fincomercio recibió nuevamente el reconocimiento en el Programa de Excelencia Ambiental Distrital (PREAD) junto con la Alcaldía de Bogotá, aumentando el compromiso ambiental y sostenible de nuestra Cooperativa.

El Programa Cero Papel, logró disminuir el consumo de papel un 13% en oficinas gracias a las buenas prácticas de nuestros funcionarios y asociados, lo cual representa 445 árboles no talados, dejando de emitir 74,17 toneladas de CO2 al medio ambiente.

Mediante el voluntariado ambiental con el Acueducto de Bogotá, realizamos la limpieza de un tramo de la "Reserva Forestal Protectora Bosque Oriental", en donde participaron funcionarios junto a sus familiares, permitiendo incrementar la cultura de la clasificación de residuos y cuidado de las zonas verdes.

Como iniciativa de economía circular, se llevó a cabo la recolección de juguetes usados en buen estado por parte de los funcionarios, los cuales fueron reacondicionados como muestra de que se puede alargar el ciclo de vida de los productos que se utilizan en el hogar. Como resultado de esta labor, se realizó la donación de juguetes a los niños de la fundación Michín.

Finalmente, tras los resultados de la huerta Fincoambiente, se entregaron las cosechas a los colaboradores de nuestras oficinas ubicadas en Bogotá y Soacha, fomentando hábitos de alimentación saludable y agricultura sostenible en el hogar.





3. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

3.1 AVANCES TECNOLÓGICOS

Se implementaron aplicaciones más intuitivas y personalizadas para una mejor satisfacción y eficiencia en el uso, brindando una experiencia más ágil, segura y confiable. Así mismo, se trabajó en sistemas de información con alto grado de automatización de procesos, en la integración a través de servicios API, permitiendo una mayor agilidad en la adaptación a cambios tecnológicos.

A nivel de procesos internos, se implementaron varios proyectos garantizando mejoras en disponibilidad e integración con otras plataformas, seguridad y estabilización del software. Al mismo tiempo, se llevó a cabo la reingeniería del sistema de información que soporta la fábrica de crédito, que incluyó la actualización de la arquitectura web, negocio y data.

Se desarrollaron iniciativas con el objetivo de fortalecer la postura de seguridad informática de la organización y garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios de TI. Dentro de los proyectos realizados se pueden destacar:

Implementación del proceso de borrado seguro con adopción de estándares de eliminación de datos, para prevenir fugas de información.

Ampliación del servicio de seguridad perimetral para las principales aplicaciones web de servicio al asociado (WAF) con el fin de ampliar capacidades para abordar ataques emergentes y nuevas amenazas.

Proceso de análisis y subsanación de vulnerabilidades en sistemas y aplicaciones.

Inicio del proyecto de planeación y definición de alcance del SIEM (correlacionador de eventos) y viabilidad de implementación de SOC (Centro de operaciones de seguridad informática).

Fortalecimiento del sistema de monitoreo y mejora continua de la infraestructura técnica para anticipar

problemas de rendimiento, caídas o afectación de las aplicaciones y canales virtuales de TI.

Con el objetivo de seguir mejorando la disponibilidad y continuidad de los servicios virtuales y el proceso interno, se realizó la definición de la infraestructura técnica, de los servicios, costos y de los sistemas de información críticos para el sistema de recuperación ante desastres (DRP), que mostró el BIA (análisis de impacto al negocio).

De igual manera, se ejecutaron proyectos para fortalecer, actualizar y ampliar la infraestructura tecnológica que soporta procesos internos, productos y servicios de la organización. Lo anterior con el fin de lograr mayor nivel de satisfacción a los asociados y colaboradores a través de herramientas que protegen la información.

La adquisición y renovación de la plataforma de almacenamiento SAN para el servidor del Core Financiero, implementando nueva tecnología llamada inmutabilidad que protege la información y permite su recuperación en caso de un ataque efectivo de Ransomware.

Se adquirieron e implementaron los equipos de conectividad hacia la SAN llamados SAN Switch para mayor disponibilidad de la red LAN. Se migra la plataforma de virtualización a VMware, líder en tecnología, con un total de 37 servidores virtuales para funcionamiento de periféricos y aplicativos críticos. Se adelantó el proyecto de migración de sistemas operativos en todos los servidores, fortaleciendo la seguridad de la plataforma tecnológica. Igualmente se realizó la actualización de todos los equipos de conectividad inalámbrica en oficinas nacionales, mejorando la disponibilidad y rendimiento.

A todas nuestras oficinas le fueron instalados el WIFI para el servicio de los asociados y funcionarios de manera segura y controlada. En Ibagué y Pereira se proporcionó una mejor tecnología de cableado y diseño en su infraestructura física.



3. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Avanzando con el proceso de analítica de datos, como centro de innovación, mejoramiento continuo e innovación, se ejecutó un proyecto de migración de Datalake a la nube AWS, implementando las mejores prácticas, políticas de seguridad de la información y habilitando una plataforma para realizar procesos analíticos, con tecnología de avanzada (IA y ML), modelo de datos, desarrollo de informes y tableros con costos por uso de la tecnología.

3.2 OFICINA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y NUEVOS PROYECTOS

Transformación Digital

Se alcanzó un cubrimiento de más de 60 colaboradores entrenados en la “ESCUELA AGILE” formándose como: desarrolladores, Product Owners y SCRUM Masters, en el marco de trabajo SCRUM enfocado en el desarrollo ágil de software. Por medio del laboratorio digital “INTEGRA LAB”, se experimentaron nuevas formas y técnicas de desarrollo de productos de software en los principales productos del Core de negocio. Profundizamos las funciones y objetivos de la OTD (Oficina de Transformación Digital) y la PMO (Oficina de Gerencia de Proyectos), creando acciones enfocadas a la ejecución holística y estratégica a la cultura digital, así como la técnica de priorización de proyectos.

Adicionalmente, desarrollamos la “Semana de la innovación”, unas jornadas de entrenamiento en temas de: Estrategia y procesos punta a punta, el poder del “BIG DATA”, Marketing - Plan de comunicaciones, Diseño UI de aplicaciones, técnicas de priorización, centricidad en el usuario digital, agilidad en medio del Caos y una mirada en retrospectiva.

Con el apoyo de la dirección de Gestión Humana, desarrollamos la primera “Hackatón” en la que 6 equipos conformados por colaboradores internos a nivel nacional presentaron soluciones relacionadas con la automatización de procesos de cartera, colocación y adquisición de usuarios en sectores como el Agro.



Nuevos Proyectos

Se mantuvo en el portafolio un SPI (Schedule Performance Index) o índice de rendimiento del 92,1%, el cual muestra la relación entre el proyecto realizado y el trabajo planificado para un período específico. El SPI indica la velocidad a la que avanza el proyecto desde la perspectiva del cronograma. También, conseguimos reducir el tiempo de liberación de proyectos de alto impacto en aproximadamente un 16%, logrando un tiempo medio de salida a producción (TTM), inferior a 175 días para estos proyectos. Esto representa una mejora significativa en comparación del TTM, promedio de 208 días de años anteriores.



3. TRANSFORMACIÓN DIGITAL

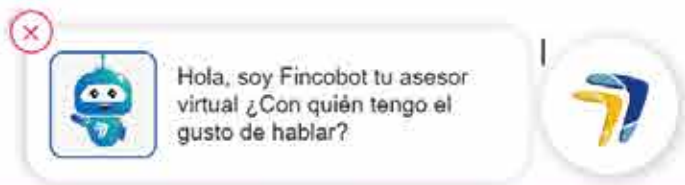
3.3 CANALES DIGITALES

Se afianzaron los canales digitales que permiten estar más cerca de los asociados, para que desde cualquier lugar puedan acceder a todos los servicios y beneficios por medio de:

Oficina Virtual

Para diversas empresas en las que el modelo adoptado de trabajo es virtual, este canal de atención se convirtió en su aliado principal, facilitando sus actividades y optimizar los tiempos. De igual manera, se trabajó para ofrecer una experiencia y navegabilidad más intuitiva. Se implementaron las herramientas de atención en línea, como chat en vivo y videoconferencias, las cuales brindan una asistencia inmediata y personalizada.

Chatbot



Este canal mantuvo un nivel de uso muy significativo por parte de los asociados, resultado que se evidencia en los registros de una atención promedio mensual de 12.175 usuarios, es decir alrededor de 400 asociados diarios. Con relación a las interacciones registradas, se presentó un incremento de un 5% con más de 2 millones de interacciones.

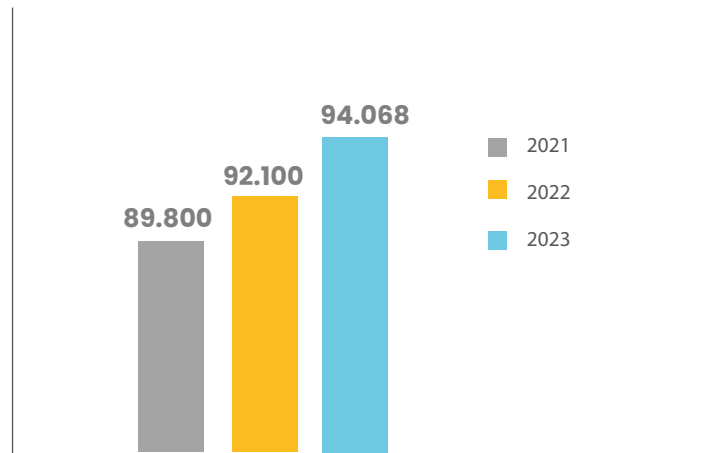
Con respecto al canal web, se atendieron en promedio 3.800 asociados por mes con un total de 683 mil interacciones. Estos datos indican que el Chatbot es uno de los canales más usados por los asociados.

Finalmente es importante mencionar que, desde el Bot se generó la monetización de aproximadamente 3.689 oportunidades, con una tasa de conversión del

24% que representó \$2.000 millones en colocación de cartera.

Agencia Virtual

ASOCIADOS ACTIVOS AGENCIA VIRTUAL



Este canal registró 20 mil asociados nuevos y un 2,13% en asociados activos. Cabe resaltar que actualmente el 40% de la población general de la Cooperativa ya se encuentra utilizando nuestros canales virtuales.



4. EXPERIENCIA AL ASOCIADO

4.1 Compromiso Con el Modelo de Servicio

Dentro de la gestión realizada a nivel nacional, retomamos la gestión con empresas aliadas en diferentes regiones, teniendo participación en eventos y brigadas, al igual que con asociaciones de cafeteros.



4.2 Crecimiento en nuestra base social

Asociados	2023 No. Asociados	2022 No. Asociados
Estudiantes	47.894 19%	43.759 19%
Empleados De Empresas	129.335 52%	120.485 52%
Independientes	37.062 15%	34.882 15%
Pensionados	32.493 13%	30.454 13%
TOTAL	246.784 100%	229.580 100%

Todas las estrategias estuvieron encaminadas a fortalecer la fidelización de los asociados actuales y a la vinculación de nuevos. Durante el año 2023 se realizaron diversas actividades, entre otras la entrega de kits escolares, el bingo de pensionados y día del sol, concierto facilitadores, entre otras actividades a los diferentes grupos de interés.

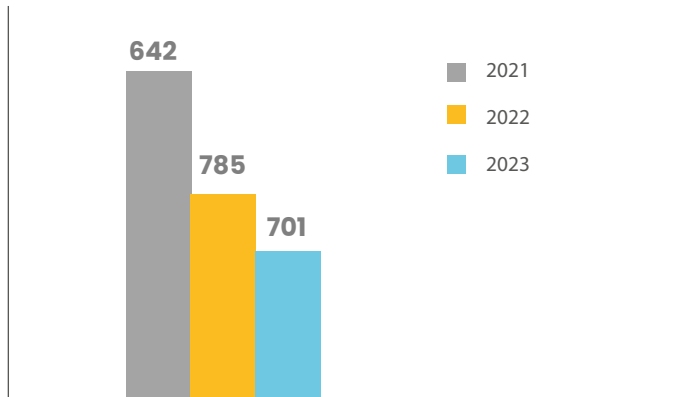
Al finalizar diciembre de 2023, se presentó crecimiento en el total de los asociados vinculados a la Cooperativa, el crecimiento frente a la cifra del cierre del año anterior fue del 7.8%. Este año se enfocaron todos los esfuerzos en mejorar la experiencia de los asociados existentes y superar las expectativas de los nuevos. Se destacó el segmento de: "empleados de empresas afiliadas", que registró 8,850 nuevos asociados, en el segmento de estudiantes fue fundamental las mejoras tecnológicas realizadas en la oferta de crédito, presentando un incremento de 4,135 asociados en el segmento.

Mantener las relaciones con los aliados estratégicos fue parte esencial para obtener el resultado arrojado en el año 2023. Se destaca la vinculación de 89 nuevas empresas-convenio, conformadas por pagadurías de pensionados y empresas del sector real, hechos que aportaron en gran medida al crecimiento del número de asociados.



4. EXPERIENCIA AL ASOCIADO

4.3 Gestión quejas y reclamos

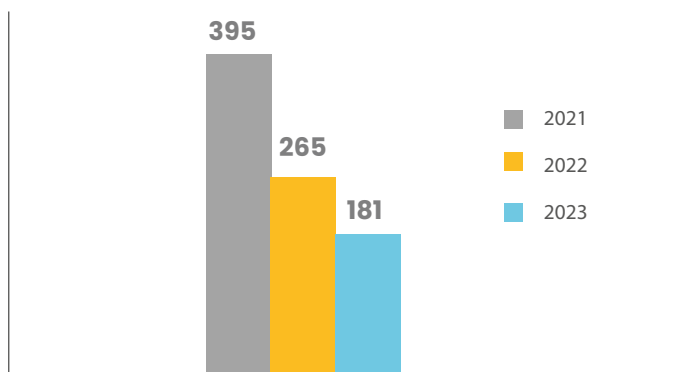


La Cooperativa asumió 701 casos como justificados generando un decrecimiento del 11% respecto a los 785 casos asumidos en el año 2022.

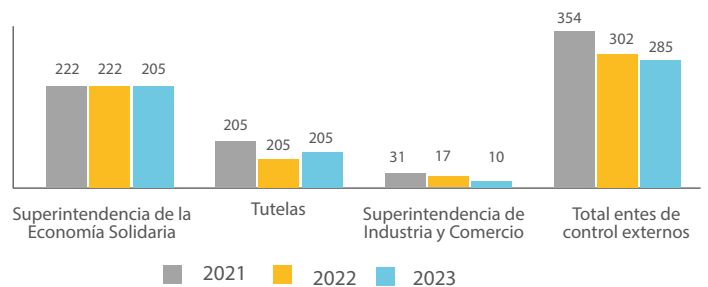
A nivel tecnológico se planteó y se desarrolló el proyecto en el aplicativo ROM (Recepción de Oportunidades de Mejora), trazabilidad del log de entrega de las respuestas enviadas por medio de correo electrónico y ajuste de procesos internos.

Junta de vigilancia

Se observa el buen resultado de los esfuerzos realizados para posicionar la Junta de Vigilancia como mecanismo para que los asociados puedan escalar sus requerimientos, presentando un crecimiento del 49%. Esta labor permitió mejorar los canales de comunicación con los asociados para aclarar sus inquietudes o solucionar algunas peticiones, hecho que en parte pudo contribuir a la evidente disminución de los casos que llegaron a los entes de control y vigilancia.



Entes de control y vigilancia.



Se resalta la reducción del 5% en el total de los casos trasladados por los entes de control y vigilancia externos pasando de 302 traslados gestionados en el año 2022 a 285 en el año 2023.

4.4 Fidelización y programa de lealtad

Se centraron los esfuerzos en consolidar el objetivo primordial de la Cooperativa, así como la construcción de relaciones valiosas con los asociados, ofreciendo beneficios de alta calidad, destacando la implementación eficaz de herramientas y estrategias innovadoras, como fue la autenticación por medio de código OTP para procesos de desvinculación, retiros y cruces de cuentas proporcionando al asociado distintos canales para el trámite de sus solicitudes, cumplimiento de los tiempos de respuesta y la seguridad de su información.

Las actividades encaminadas a lograr la lealtad de los asociados, han permitido afianzar las relaciones con cada uno de ellos, alcanzando un impacto alineado a sus necesidades individuales, preferencias y proyectos de vida. Como muestra de este compromiso, se entregaron significativos obsequios en colaboración con nuestros aliados, POPY y FRISBY, beneficiando a 15,910 asociados categorizados.

Al cerrar el mes de diciembre de 2023, nos complace informar que el beneficio entregado por el programa de lealtad con nuestros aliados Frisby y Popsy ha experimentado una destacada redención del 74,85 %. Este porcentaje no solo refleja la excelente acogida del beneficio, sino que también se ve respaldado por



4. EXPERIENCIA AL ASOCIADO

comentarios positivos y testimonios que resaltan la calidad y la gratificante experiencia vivida por nuestros asociados. Este logro no solo es un testimonio de la efectividad de nuestro programa de lealtad, sino también demuestra la cercanía y compromiso con nuestros asociados.

Lo anterior, sumado al trabajo continuo enfocado en maximizar el servicio prestado al asociado se vio reflejado en el

SEGMENTO	2023		2022		ASOCIADOS CON MÁS DE UN AÑO DE ANTIGÜEDAD	
	Nº ASOCIADOS	PERMANENCIA EN MESES	Nº ASOCIADOS	PERMANENCIA EN MESES		
INDEPENDIENTE	36.274	82,04	34.697	78,56	31.226	94,37
EMPLEADO	129.335	54,12	120.485	52,01	98.713	69,05
PENSIONADO	32.493	83,45	30.454	73,05	30.072	89,75
ESTUDIANTE	47.894	49,88	43.759	45,50	39.665	58,86
JURÍDICO	189	48,94	182	46,78	153	58,96
AGRO	599	6,15	n/a	n/a	20	46,78
TOTAL	246.784	60,15	229.577	57,65	199.849	74,09

Medición de experiencia en puntos de contacto

A través de nuestra evaluación anual de (Net promoter score) NPS 65%, nos dimos a la tarea de contactar a los asociados detractores, entendiendo profundamente los motivos que los llevaron a otorgarnos esa calificación. Este proceso desencadenó una respuesta inmediata: la medición individualizada de la experiencia en nuestras oficinas y servicios a través de nuestros productos, propiciando acciones proactivas para evitar cualquier deterioro en la conexión con nuestros asociados. En el horizonte del 2024, estamos comprometidos a expandir nuestras encuestas de satisfacción, abarcando todos los puntos y productos, con el firme propósito de perfeccionar nuestra oferta día a día.

Estrellas del servicio:

Dirigimos nuestros esfuerzos hacia programas internos. Nuestros colaboradores desempeñan el papel de veedores del servicio y compartieron valiosas novedades en tres categorías esenciales:

Ideas de productos: exploramos activamente oportunidades para desarrollar nuevos productos que respondan a las necesidades cambiantes de nuestros asociados.

Mejoras en productos existentes: nos comprometimos en perfeccionar continuamente los productos existentes, asegurando su relevancia y calidad para ofrecer una experiencia excepcional.

Mejoras en empatía: reconocimos la importancia de cultivar empatía en cada interacción, promoviendo iniciativas que fortalecen la conexión emocional con nuestros asociados y compañeros.

Este enfoque estratégico no solo ha sido un faro para la innovación, sino que también ha tenido un impacto directo en nuestros procesos internos. Desde la optimización de la información en nuestra página web y agencia virtual hasta la gestión de cartera y normalización, implementamos ajustes proactivos para abordar cualquier desafío antes de que se pueda llegar a afectar a nuestros asociados. Este enfoque preventivo, no solo ha contribuido a la mitigación de quejas, sino que también ha elevado significativamente la calidad de la experiencia para nuestros asociados.



4. EXPERIENCIA AL ASOCIADO

4.5 Comunicación con propósito basada en el asociado

En un año de un dinamismo moderado, de la mano de un entorno en el cual: la ciberseguridad, las nuevas políticas gubernamentales enfocadas en la protección de datos y cuidado del consumidor, la mala cultura de pago en el sector; tuvimos que ser creativos al buscar nuevas formas de captar la atención de nuestros usuarios y generar conciencia a través del uso de los medios digitales y los diferentes medios de comunicación.

El entender a nuestro asociado a través de la investigación de mercados, la búsqueda de tendencias en diseño comunicación y publicidad, de la mano de trato cercano, nos permitieron seguir consolidando y posicionando nuestra marca en el sector solidario y en el financiero. Continuando con nuestra promesa de seguir al lado de nuestros asociados y sus familias y con el propósito de brindar una experiencia memorable, hicimos el cambio de home de nuestra página web orientado a una experiencia de usuario más intuitiva, limpia y llevándola a que fuera más amigable con nuestro segmento. Gracias las pruebas y el trabajo colaborativo con asociados, las visitas se incrementaron en un 19 % en asociados y un 15% de nuevos asociados al cierre del 2023. Nuestra página brinda una experiencia diseñada para que los productos sean de fácil acceso para los asociados. A continuación: imagen página web: visítanos en www.fncomercio.com.



Trabajamos una estrategia integral y de comunicación omnicanal, basada en que las campañas desarrolladas mes a mes, el contenido digital, las notas en prensa, contenidos en oficinas y contenido en WhatsApp de la fuerza comercial, seguían una misma línea de comunicación y llevaban un mismo mensaje, logrando de esta manera que nuestros asociados se familiarizaran y tener mayor impacto. La creatividad fue un factor diferencial ya que cada mes tuvimos un concepto diferente, aprovechando la coyuntura de fechas y eventos especiales, saliéndonos de lo tradicional, con una propuesta conceptual y gráfica diferente. A continuación, ejemplo de campañas desarrolladas:

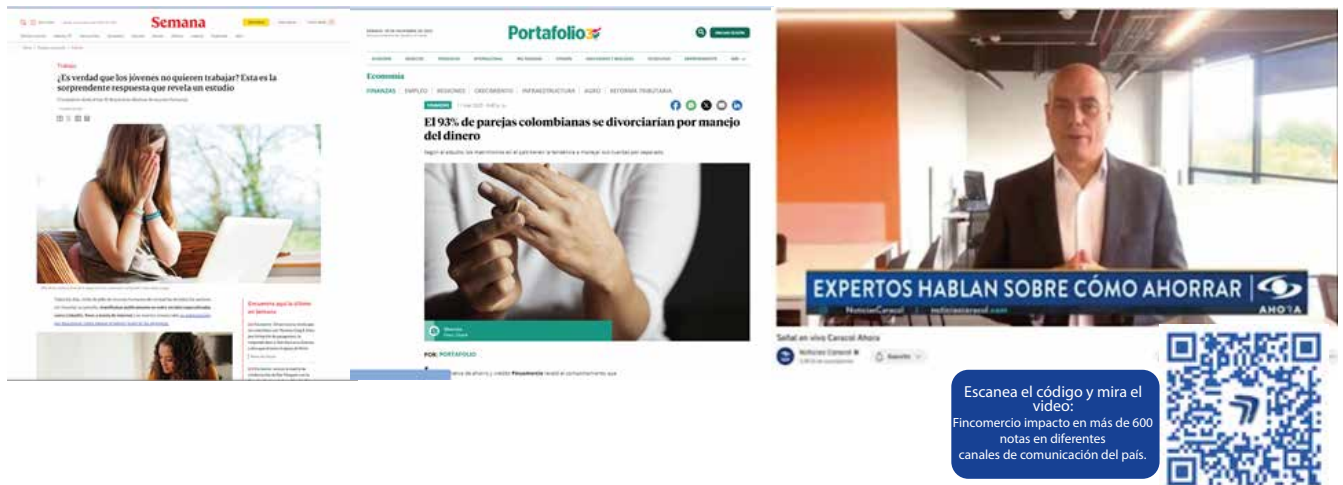




4. EXPERIENCIA AL ASOCIADO

Los medios de comunicación se siguieron consolidando como grandes aliados. En esta oportunidad se realizó un cambio en la estrategia y se generaron contenidos que abrieron nuevas puertas en medios donde no habíamos surgido y así llegar a nuevas audiencias con las novedades de nuestra Cooperativa. Enfocados en el ciudadano de a pie con noticias y artículos más cercanos y coloquiales, buscamos que las personas se sintieran identificadas y además interactúen en nuestras redes sociales. Realizamos 12 boletines principales sobre temas coyunturales y estratégicos para nuestra Cooperativa.

Impactamos en 649 medios de comunicación como: La República, Caracol TV, Portafolio, Semana, El Tiempo, El Nuevo Siglo, entre otros. Algunos de los contenidos lograron viralizarse como por ejemplo: el 75% de los colombianos maneja cuentas separadas con sus parejas, Así ahorran las colombianas de a pie o 5 villanos financieros y pócimas salvadoras del bolsillo de los colombianos. A continuación, imágenes de algunas de nuestras notas del 2023:



En el universo de social media y las redes sociales, seguimos construyendo comunidad y buscando que más personas conozcan de nuestra Cooperativa y sus beneficios. Continuamos siendo la Cooperativa de ahorro y crédito con mayor comunidad digital de Colombia, con más de 171.000 seguidores siendo los # 1 en Facebook y en TikTok. Nuestro TikTok más viral fue la convocatoria de kits escolares con más de 425.000 visualizaciones y nuestra publicación del día del sol con nuestra fuerza comercial de pensionados con más de 62.000 visualizaciones. A continuación, te invitamos a ver nuestros Tik Toks más virales:



Escanea el código y mira el
TIKTOK:
Convocatoria de Kits



Escanea el código y mira el
TIKTOK:
Día del Sol



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

CIFRAS FINANCIERAS ACTIVOS

La siguiente tabla muestra la composición de los activos al cierre de 2023 frente a los reflejados al cierre del año 2022:

CIFRAS CORRESPONDIENTES A ACTIVOS			
Rubro	2023	2022	Variación Anual
Total Activos	\$ 877.860	\$ 858.902	2,21%
Fondo de Liquidez	\$ 58.370	\$ 50.155	16,38%
Particip Fondo de Liquidez/Tot Act	6,65%	5,84%	13,87%
Particip Cartera Neta de Crédito/Tot Act	95,44%	94,24%	1,27%
Total Saldo Cartera de Crédito	\$ 837.829	\$ 809.455	3,51%
Libre Inversión	\$ 361.525	\$ 364.217	-0,74%
Fincovida	\$ 404.862	\$ 385.231	5,10%
Fincoeducar	\$ 36.653	\$ 31.956	14,70%
Comercial	\$ 25.416	\$ 22.860	11,18%
Productivo	\$ 3.680	\$ 552	566,67%
Eventos (Servicios sin financiación)	\$ 1.211	\$ 916	32,21%
Convenios	\$ 4.136	\$ 3.568	15,92%
Vivienda	\$ 346	\$ 155	123,23%
Promedio de Crédito (Saldo al cierre/No créditos activos)	5,42	5,45	-0,55%
No. de Créditos al cierre	154.557	148.505	4,08%
No. de Créditos Colocados en el año	216.483	210.458	2,86%
No. Créditos Colocados por Líneas:			
Libre Inversión	190.992	183.581	4,04%
Fincovida	7.360	9.475	-22,32%
Fincoeducar	17.460	17.057	2,36%
Comercial	278	303	-8,25%
Productivo	392	41	856,10%
Vivienda	1	1	0,00%
Crecimiento Colocación por Líneas	\$ 417.949	\$ 547.901	-23,72%
Libre Inversión	\$ 233.946	\$ 348.643	-32,90%
Fincovida	\$ 86.912	\$ 115.403	-24,69%
Fincoeducar	\$ 78.940	\$ 69.673	13,30%
Activos Productivos	\$ 13.616	\$ 13.585	0,23%
Productivo	\$ 4.371	\$ 443	886,68%
Vivienda	\$ 164	\$ 154	6,49%
Libre Inversión	26,86	27,13	-1,00%
Fincovida	109,09	100,08	9,00%
Fincoeducar	11,15	10,68	4,40%



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Comercial	47,64	47,32	0,68%
Productivo	34,56	31,43	9,96%
Vivienda	206	239	-13,81%
Indicador de Cartera por Riesgo	10,79%	11,67%	-
Indicador de Cartera Calidad	8,23%	6,80%	21,03%
Cobertura de cartera Calidad	105,50%	120,57%	-12,50%
Indicador de Cartera Vencida	6,43%	4,89%	31,49%
Cobertura de Cartera Vencida	134,76%	167,75%	-19,67%

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%
2023	\$ 561.680	\$ 58.370	10,39%

COMPOSICIÓN FONDO LIQUIDEZ (\$millones)		
Tipo de Inversión	2023	2022
Cuentas de Ahorro	\$ 13.445	\$ 14.775
CDT's	\$ 44.925	\$ 35.380
Total	\$ 58.370	\$ 50.155

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

El fondo de liquidez al cierre del año 2023, correspondió al 10,39%, que refleja un aumento del 16,38% en comparación con el año anterior. Este fondo se compone por cuentas de ahorro cuyo saldo al 31 de diciembre del año mencionado es de \$13.445 millones que equivale al 23,03% y certificados de depósito a término que representan el 76,97% restante, con un saldo al mismo cierre de \$44.925 millones.

Al 31 de diciembre de 2023, la cartera bruta de la Cooperativa cerró con un saldo de \$837.829 millones frente a \$809.455 millones del año 2022, mostrando así un crecimiento del 3,51% que equivale a \$28.374 millones.



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

COMPORTAMIENTO SALDOS DE CARTERA POR SEGMENTOS (\$millones)						
SEGMENTO	2023	2022	VARIACION ANUAL	N° DE CRÉDITOS DICIEMBRE 2023	PROMEDIO SALDO DICIEMBRE 2023	PARTICIPACIÓN DE SEGMENTO / TOTAL SALDO
PENSIONADOS	\$ 404.862	\$ 385.231	5,10%	23.505	\$ 17,225	48,32%
LIBRE INVERSIÓN	\$ 361.525	\$ 364.217	-0,74%	89.186	\$ 4,054	43,15%
FINCOEDUCAR	\$ 36.653	\$ 31.956	14,70%	11.133	\$ 3,292	4,37%
EVENTOS Y CONVENIOS	\$ 5.347	\$ 4.484	19,25%	29.719	\$ 0,180	0,64%
COMERCIAL	\$ 25.416	\$ 22.860	11,18%	672	\$ 37,821	3,03%
PRODUCTIVO	\$ 3.680	\$ 552	566,67%	340	\$ 10,824	0,44%
VIVIENDA	\$ 346	\$ 155	123,23%	2	\$ 173,000	0,04%
TOTAL COLOCACIÓN	\$ 837.829	\$ 809.455	3,51%	154.557	\$ 73,395	100,00%

A pesar del descenso observado en el 2023, se mantiene la tendencia que indica que las líneas de crédito con mayor participación son Pensionados, dirigida a asociados vinculados en diferentes pagadurías y la línea Libre inversión, la cual, se dirige a asociados que cuentan con vínculo laboral directo, servicios o actividades independientes.

La disminución es consecuencia de la desaceleración económica en las áreas de alto consumo afectando la demanda de crédito, los ajustes en políticas de colocación considerando la mayor siniestralidad reflejada en las más altas provisiones que exige el nuevo modelo de pérdida esperada y la buena tendencia que se ha logrado para diversificar las diferentes líneas de crédito.

En cuanto a la ejecución general anual de la colocación frente a la del año anterior, los desembolsos estuvieron por el orden de \$417.949 millones con 216.483 operaciones.

Alineados con estas iniciativas, en Fincomercio ofrecemos a los estudiantes acceso al crédito Educativo de manera fácil y rápida con el objetivo de iniciar un historial crediticio, además de mejorar sus procesos para que tengan un servicio de automatización y autogestión. Esta práctica además de fortalecer el comportamientos de pago responsables, también posiciona a la Cooperativa como el principal proveedor de crédito Educativo a nivel nacional en las universidades.

Se observa que a pesar de la disminución general del 23,72% con respecto al año 2022, pasando de un promedio de \$45.659 millones a \$34.829 millones al mes en el 2023, se resalta la participación líneas productivas, orientadas a la economía popular, que incrementan su promedio de colocación, logrando posicionarse como el segmento de mayor dinamismo para los próximos años. Se rescata que además de beneficiarnos con el fondeo en líneas de redescuento, registramos 927 operaciones por valor de \$3.147 millones en el Fondo Nacional de Garantías, que nos brinda una cobertura del 80% del valor de las obligaciones (90% a partir del 1° de enero de 2024).



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

VALOR CRÉDITOS COLOCADOS POR LÍNEA (\$millones)

LÍNEA	2023	2022	% Participación 2023	% Participación 2022	% Crecimiento 2023 -2022
LIBRE INVERSIÓN	\$ 233.946	\$ 348.644	55,97%	63,63%	-32,90%
FINCOEDUCAR	\$ 78.940	\$ 69.673	18,89%	12,72%	13,30%
FINCOVIDA	\$ 86.912	\$ 115.404	20,79%	21,06%	-24,69%
COMERCIAL	\$ 13.616	\$ 13.586	3,26%	2,48%	0,22%
PRODUCTIVO	\$ 4.371	\$ 443	1,05%	0,08%	886,68%
VIVIENDA	\$ 164	\$ 154	0,04%	0,03%	6,49%
TOTAL CARTERA	\$ 417.949	\$ 547.904	100,00%	100,00%	-23,72%

N° CRÉDITOS COLOCADOS POR LÍNEA

LÍNEA	2023	2022	% Participación 2023	% Participación 2022	Crecimiento 2023 -2022
LIBRE INVERSIÓN	190.992	183.581	88,22%	87,23%	44,54%
FINCOEDUCAR	17.460	17.057	8,07%	8,10%	41,11%
FINCOVIDA	7.360	9.475	3,40%	4,50%	-25,99%
COMERCIAL	278	303	0,13%	0,14%	46,38%
PRODUCTIVO	392	41	0,18%	0,02%	51,85%
VIVIENDA	1	1	0,00%	0,00%	0,00%
TOTAL	216.483	210.458	100,00%	100,00%	38,34%

CRÉDITOS COLOCADOS POR RANGO

Rango Aprobación	2023		2022	
	N° Operaciones	% Participación	N° Operaciones	% Participación
De \$1 a \$1MM	154.389	71,32%	133.663	55,63%
De \$1MM a \$2MM	18.438	8,52%	23.510	13,34%
De \$2MM a \$4MM	18.659	8,62%	21.942	12,47%
De \$4MM a \$6MM	10.813	4,99%	12.641	8,21%
Más de \$6MM	14.184	6,55%	18.702	10,36%
Total General	216.483	100,00%	210.458	100%

En cuanto al total de créditos desembolsados, 154.389 operaciones corresponden a créditos cuyo monto oscila entre \$1 y \$1 millón, que equivalen al 71,32% de participación. Al analizar el comportamiento de la colocación, se observa que el porcentaje equivalente al 88,45%, se concentra en desembolsos de hasta \$4 millones. Esta tendencia año tras año reafirma el compromiso social de la Cooperativa, que canaliza sus recursos hacia la atención de las necesidades de todos sus asociados, brindándoles respaldo y acompañamiento en el logro de sus metas adaptándose a cada etapa de su ciclo de vida.

La menor colocación se atribuye principalmente a una menor colocación en la línea Libre Inversión, con una disminución del 32,90% en comparación con el año anterior, situación que refleja el impacto que sufrió la economía



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

disminución del 32,90% en comparación con el año anterior, situación que refleja el impacto que sufrió la economía en el 2023. En lo que respecta a créditos para pensionados, se refleja una disminución del 24,69%. Estos créditos representan un 20,79% de la totalidad de los créditos colocados.

Las líneas de crédito Educativo y Productivo muestran un notable crecimiento porcentual, destacando un aumento del 13,30% en el primer caso y un incremento importante de la línea de crédito Productivo del 886,68%. El crecimiento que presenta el crédito Educativo evidencia que la deserción estudiantil ha disminuido gracias al apoyo de las instituciones educativas que brindan condiciones asequibles para que los estudiantes puedan continuar con sus programas académicos.

SALDOS POR RANGOS AL CIERRE DE DICIEMBRE 31 DE 2023				
Rango Saldos	2023		2022	
	N° Operaciones	% Participación	N° Operaciones	% Participación
De \$1 a \$1MM	67.094	43,41%	62.355	41,99%
De \$1MM a \$2MM	19.628	12,70%	19.837	13,36%
De \$2MM a \$4MM	21.945	14,20%	20.943	14,10%
De \$4MM a \$6MM	12.158	7,87%	12.528	8,44%
Más de \$6MM	33.732	21,82%	32.842	22,12%
Total general	154.557	100,00%	148.505	100%

Por último, en 2023, el rango de \$1 a \$1MM tiene la mayor cantidad de operaciones con 67.094, lo que constituye el 43,41% de las operaciones totales, mostrando un ligero incremento en comparación con 2022.

El rango de más de \$6MM tiene la segunda mayor participación en 2023 con el 21,82%, lo cual es un pequeño decrecimiento comparado con el 22,12% de 2022.

Los rangos intermedios muestran variaciones menores en el número de operaciones y en la participación porcentual de un año a otro.

Entre 2022 y 2023, se observa un incremento general en el número total de operaciones, pasando de 148.505 a 154.557.



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Indicador de cartera vencida



Al cierre de diciembre de 2023, el Indicador de Cartera Vencida – ICV cerró en 6,43%, resultado que refleja el deterioro general de la economía del país que impactó especialmente las líneas de consumo del sector financiero, con incidencia adicional matemática del menor incremento de la cartera (el denominador de indicador). Cabe anotar que, al final del año entró en vigencia la Ley 2300 del 2023, por medio de la cual se establecen medidas que protegen el derecho a la intimidad de los consumidores, exigiendo ajustes rápidos en los esquemas de cobranzas. Para los años 2022 y 2021 se presentó un mejor Indicador de Cartera Vencida – ICV como consecuencia de la ley de borrón y cuenta nueva, lo cual incentivó el pago de las obligaciones crediticias por parte de los asociados en esos años, pero con consecuencias en la cultura de pago y en las fuentes de información que permitían identificar comportamientos en el manejo crediticio para la fijación de políticas de originación.



Esta gráfica muestra el comportamiento del Indicador de Cartera Vencida – ICV al cierre de octubre y agosto de 2023 respectivamente, en el que podemos ver que nuestra Cooperativa se encuentra por debajo (1.85 PP) frente a las cooperativas vigiladas por la Superintendencia Financiera.



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Provisiones

En el año 2023, se evidencia un aumento en los gastos de provisión, principalmente atribuido a la rigurosidad del modelo de pérdida esperada, especialmente en variables de comportamiento. Este incremento se ve acentuado por el deterioro en la capacidad de pago de nuestros asociados, lo que trae como consecuencia un mayor porcentaje de incumplimiento. La Superintendencia de Economía Solidaria, en respuesta a diversas sugerencias y recomendaciones del sector solidario, realizó ajustes al modelo y en diciembre de 2023 expidió la Circular Externa No. 54 con la cual modificó los rangos de calificación y la Pérdida Dada al Incumplimiento (PDI), específicamente para la cartera de consumo con y sin libranzas, así como para la cartera comercial de persona natural. Estas modificaciones permitieron contar con una mejora en el Índice de Cobertura de Riesgo (ICR) y en una recuperación en la provisión individual de créditos.

La Circular Externa No. 54 modifica los rangos del modelo de referencia ampliando los puntos de corte (límite superior) de cada calificación, lo cual permite una recuperación del Indicador de Calidad de Riesgo (ICR) de 3.98 PP al cierre de diciembre de 2023, frente al mes de noviembre del mismo año, como consecuencia de un menor gasto de provisión de cartera individual por valor de \$7.933 millones, derivado de las modificaciones y ajustes al modelo de pérdida esperada, cerrando en 10,79%, por debajo del promedio de los establecimientos de crédito.

Como medidas permanentes se adoptaron las siguientes:

Modificar el numeral 4.2 del Anexo 1 del Capítulo II, Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera, con el propósito de ajustar el porcentaje del deterioro para la cartera de microcrédito.

Modificar la tabla del numeral 3.4 del Anexo 2 del Capítulo II, Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera, respecto a los rangos de calificación por modelos de referencia.

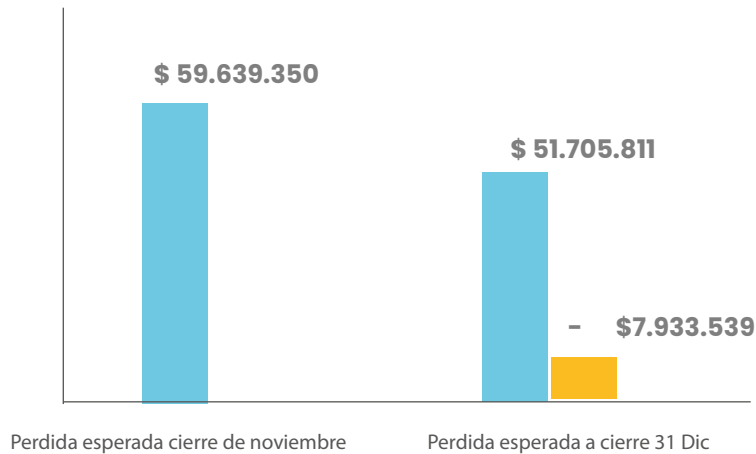
Modificar el numeral 4.3 del Anexo 2 del Capítulo II, Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera, respecto del porcentaje de Pérdida Dada el Incumplimiento (PDI) establecido para los tipos de garantía “NO IDÓNEA” y “SIN GARANTÍA”, segmentado por modalidad de cartera.

De acuerdo con lo establecido en la citada circular, la Cooperativa decidió constituir un deterioro general adicional por \$6.260 millones como un mecanismo para fortalecer la cobertura y anticiparse al potencial deterioro de la cartera de créditos. Este deterioro (provisión) general adicional, podrá ser utilizado para compensar el gasto por deterioro individual que se genere por el rodamiento de la cartera a categorías de mayor riesgo en el 2024.



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

PROVISIÓN INDIVIDUAL DE CARTERA DE CRÉDITOS



Cobertura de provisiones

Fincomercio mantiene un perfil de riesgo adecuado, logrando un nivel de cobertura en provisiones del 134,76% 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 la Cooperativa por la calidad de sus créditos y su previsión ante un eventual incumplimiento por parte de los asociados.

Normalización

La validación y variación del rodamiento de cartera, se apoyó en el modelo de riesgo implementado por la Cooperativa, con el cual se evalúa a los deudores desde etapas preventivas. Este modelo considera diversos factores tanto internos como externos, que permiten anticipar la gestión de cobranza ante posibles dificultades de pago por parte de los asociados deudores y codeudores. Con la entrada en vigor en el mes de octubre de 2023, de la Ley 2300 “protección a la intimidad del consumidor”, se realizaron ajustes en tecnología, comunicación, políticas y procesos, para garantizar el cumplimiento en la aplicación de la norma y lograr una mayor efectividad en la optimización de la gestión de cobranza y recuperación de nuestra cartera de créditos, que es nuestro principal activo.

La aplicación de modificaciones o reestructuraciones con el fin de mejorar el flujo de efectivo de los deudores con bases muy segmentadas y que cumplen con la normatividad para este tipo de proceso, hizo parte de la estrategia. Sumado a esto, la gestión de cobranza en todas las etapas de mora, estuvo soportada en el proceso de retención salarial que ampara al sector cooperativo según la Ley 79 de 1988 y 1527 de 2012. Además, se implementaron brigadas de normalización altamente focalizadas para pagos totales y asociados que tuvieran saldos de cartera con una mora avanzada o en su defecto castigadas. Para reforzar estas iniciativas, se utilizaron herramientas de gestión y autogestión, con la introducción de diferenciadores alineados a las tendencias digitales del mercado.



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Cifras correspondientes a los Pasivos

PASIVOS (\$ millones)			
Rubro	2023	2022	Variación Anual
Total Pasivos	\$ 692.183	\$ 680.375	1,74%
DEPÓSITOS	\$ 581.864	\$ 480.903	20,99%
-Saldos Ahorros Programados	\$ 57.447	\$ 56.684	1,35%
-Saldo Ahorros Otros	\$ 18.272	\$ 19.081	-4,24%
-No. de Cuentas de Ahorro Programados	\$ 109.444	\$ 105.473	3,76%
CDAT'S	\$ 397.339	\$ 299.527	32,66%
-No. títulos	\$ 15.764	\$ 12.025	31,09%
-Promedio CDAT por asociado	\$ 24	\$ 24	-0,99%
-Renovación CDAT's Prom año	\$ 1	\$ 1	0,26%
AHORRO PERMANENTE	\$ 108.807	\$ 105.611	3,03%
-Promedio Ahorro Social por Asociado (\$ M)	\$ 1	\$ 1	4,80%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 79.729	\$ 155.887	-48,85%

Captaciones y Aportes

Un año que estuvo marcado por una desaceleración económica que afectó la capacidad de los hogares y una política de ajuste al alza de las tasas de interés por parte del Banco de la República, luego de pasar un 2022 marcado por un crecimiento considerable de la inflación. En este mismo año las tasas de captación tuvieron una tendencia a la baja. Sin embargo, las políticas del gobierno no lograron obtener mejores resultados en términos de disminución de inflación comparado con otros países de la región, esto lo pudimos ver reflejado en la velocidad de ajuste de las tasas a lo largo del año, lo cual se ratifica con un cierre de la tasa de intervención del 13%, frente a una inflación acumulada del 9,28%.

RECURSOS DE ASOCIADOS (\$ millones)			
Rubro	2023	2022	Variación Anual
Cuentas de Ahorros	75.718	75.765	-0,06%
Ahorros estatutarios (Aportes + Permanente)	213.461	197.908	7,86%
CDAT's	397.338	299.527	32,66%
TOTAL	\$ 686.517	\$ 573.200	19,77%



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Para Fincomercio fue un año muy importante y de mantenimiento de su fondeo. El crecimiento general en las captaciones y aportes fue del 19,77%, alcanzando un total de \$686.517 millones, lo que representó un crecimiento de \$113.317 millones. A continuación, se visualiza el comportamiento para cada rubro de depósitos incluyendo los intereses devengados sobre los mismos:

Certificados de Depósito a Término (CDAT)

Los CDAT pasaron de \$299.527 millones a \$397.338 millones, lo que equivale a un incremento en saldo de \$97.811 millones correspondiente a un 32.66%, se destaca que las inversiones se encuentran atomizadas tanto en plazo como en monto. El valor promedio de los CDAT por asociado pasó de \$24 millones a \$23 millones, teniendo una participación de esta fuente de fondeo frente al total de los depósitos del 57.89%. 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.

El número de asociados que realizaron inversiones en CDAT's experimentó un incremento significativo, con la incorporación de 2.129 nuevos asociados. Esta cifra aumentó de 7.814 en el 2022 a 9.943 en el 2023, lo que subraya la credibilidad, estabilidad y solidez de nuestra Cooperativa. Además, es notable el aumento en el número total de CDATs, que pasaron de 12.025 en 2022 a 15.764 en 2023, lo que indica una mayor confianza de los asociados en este producto de inversión ofrecido por Fincomercio.

La participación de personas naturales en inversiones de CDAT es del 88% y las personas jurídicas en un 12%. El porcentaje promedio de renovación durante el año 2023 fue del 85.13% frente a un 84.46% del año anterior, mejorando en 67 pbs este indicador, cumpliendo la meta establecida y ratificando que este producto sigue siendo la principal fuente de fondeo de la Cooperativa.

Ahorros

El producto de ahorro experimentó un decrecimiento de \$47 millones, atribuible a retiros en nuestro producto

EDUPLUS por parte de algunas entidades educativas y a la menor dinámica de desembolsos de créditos en las cuentas de ahorro vista. Este producto pasó de tener un saldo de \$75.765 millones en el año 2022 a \$75.718 millones en el año 2023.

Estatutarios

ESTATUTARIOS (\$ millones)			
Rubro	2023	2022	Variación Anual
Ahorro Permanente	\$ 108.807	\$ 105.611	3,03%
Aportes	\$ 104.654	\$ 92.297	13,39%
TOTAL	\$ 213.461	\$ 197.908	7,86%

Computan dentro del rubro de estatutarios, los aportes sociales y los ahorros permanentes, los cuales presentaron una tendencia de crecimiento muy importante, representado en un total de \$15.553 millones al cierre del año 2023, que equivale a un aumento del 7,86% frente al año anterior. En cuanto al pasivo, el ahorro permanente creció \$3.196 millones, con una variación anual del 3,03%, pasando de \$105.611 millones en 2022 a \$108.807 millones al cierre de 2023, siendo fuentes de bajo costo que nos ayudan a mantener nuestros márgenes de rentabilidad. Los aportes de los asociados pasaron de \$92.297 millones a \$104.654 millones, siendo los de mayor crecimiento con un valor de \$12.357 millones, lo cual nos permite fortalecer el patrimonio de la Cooperativa. La participación de esta cuenta en el total de las captaciones de Fincomercio es del 31,09%.

Es importante mencionar que los aportes propios de Fincomercio presentan un incremento al pasar de \$25.527 a \$26.652 millones, lo que representa un aumento del 4.41% anual. Este crecimiento en los aportes propios contribuye a fortalecer la posición financiera de la Cooperativa, respaldando su capacidad para brindar servicios y beneficios a sus asociados.



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Pasivos Financieros

Las obligaciones financieras que la Cooperativa presenta en sus estados financieros presentan una disminución del 48,85% como resultado de la estrategia de captación, mostrando los mejores resultados en el fondeo interno para la Cooperativa en comparación con los años anteriores. Se buscó desde la tesorería la sustitución de pasivos aprovechando las mejores tasas que nos ofertaba el mercado. Estas obligaciones, cerraron con una tasa promedio ponderada de 13,17% E.A.

A mediados del año, la Cooperativa inició diálogos con la entidad Finagro para obtener recursos de redescuento en condiciones favorables de costos y plazos. En el mes de agosto esta entidad nos otorgó un cupo por valor de \$25.000 millones para el financiamiento del sector agropecuario.

Teniendo en cuenta los cupos otorgados a Fincomercio por las entidades bancarias y el cupo otorgado por Finagro, la Cooperativa cerró con un total de cupos aprobados por valor de \$237.000 millones. Vale la pena aclarar que esta suma no incluye el arrendamiento financiero que se tomó para llevar a cabo la construcción del edificio calle 80.

El siguiente cuadro presenta algunos de los indicadores registrados durante los años 2023 y 2022 en lo que se refiere al fondeo de recursos en nuestra Cooperativa:

Concepto	2023	2022	Variación Anual
Obligaciones Financieras / Total Activo	9,08%	18,15%	-9,07%
Obligaciones Financieras / Total Cartera	9,52%	21,01%	-11,50%
Depósitos + Aportes de Asociados + Capital Institucional / Total Cartera	91,08%	86,85%	4,23%
Depósitos / Total Cartera	69,45%	64,83%	4,62%
Depósitos + Aportes de Asociados / Total Cartera	81,94%	77,27%	4,67%
Patrimonio/Activo	21,15%	20,79%	0,37%

Concepto	(\$ millones)		Variación Anual
	2023	2022	
Obligaciones Financieras	\$ 79.729	\$ 155.887	-48,85%
- Credito Ordinario	\$ 58.712	\$ 134.150	-56,23%
- Credito Leasing Inmueble	\$ 18.803	\$ 19.873	-5,39%
- Leasing Tecnológico	\$ 1.028	\$ 1.865	-44,89%
- Crédito Finagro	\$ 1.187	\$ -	
Depósitos	\$ 581.864	\$ 480.903	20,99%
Depósitos + Aportes de Asociado	\$ 686.517	\$ 573.200	19,77%
Capital Institucional	\$ 76.554	\$ 71.036	7,77%



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Patrimonio

PATRIMONIO (\$ millones)			
Rubro	2023	2022	Variación Anual
Aportes Sociales (Asociados)	\$ 104.654	\$ 92.297	13,39%
Capital Institucional	\$ 76.554	\$ 71.036	7,77%
Excedentes del Ejercicio en Curso	\$ 4.469	\$ 15.194	-70,59%
TOTAL PATRIMONIO	\$ 185.677	\$ 178.527	4,00%

El patrimonio de Fincomercio está conformado entre otras cuentas por los aportes sociales, y estos, al cierre del ejercicio objeto de análisis presentan un incremento del 13,39%, al pasar de \$92.297 millones en el año 2022 a \$104.654 millones para el cierre del año 2023, este valor incluye la revalorización de los aportes, la cual se lleva a cabo sobre el saldo promedio de los mismos. Para el 2023 se aplicó el 4,57%, porcentaje determinado por la asamblea general de delegados. Así mismo, se nota el fortalecimiento del capital institucional, que al cierre del ejercicio asciende a \$76.554 millones. Por otro lado, se observa una disminución en el excedente de la Cooperativa del 70,59% comparado con el arrojado en el año 2022, impactado particularmente por la inflación y el deterioro general de la economía que disminuyó la capacidad de pago de los hogares, aumentando los índices de morosidad que incrementan el valor de las provisiones ahora de más alto registro por la aplicación del nuevo modelo de pérdida esperada. Al mismo tiempo, el más alto costo de las fuentes de fondeo por el aumento general de las tasas de interés impactó a la baja los márgenes financieros.

Capital Institucional

CAPITAL INSTITUCIONAL (\$ millones)		
AÑO	SALDO	% CRECIM
2020	\$ 64.456	9,64%
2021	\$ 66.385	2,99%
2022	\$ 71.036	7,01%
2023	\$ 76.554	7,77%

El capital institucional de la Cooperativa, experimenta una evolución del 7,77% en el 2023 con respecto al año anterior, lo que representa un crecimiento de \$5.518 millones. Este rubro comprende las reservas para protección de aportes y de cartera, los fondos patrimoniales de destinación específica, los aportes

propios de Fincomercio, los cuales se readquieren con los recursos que se apropian al fondo de amortización de aportes, los resultados acumulados de adopción por primera vez de las NIIF y el saldo del Otro Resultado Integral (ORI). Vale la pena mencionar que el saldo de fondos patrimoniales contempla la constitución del fondo especial no repartible que se registra para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 79 de 1988 – artículo 10, que habla sobre la prestación de servicios a terceros, siempre en razón del interés social o del bienestar colectivo.



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Estructura Financiera

ESTRUCTURA FINANCIERA (\$millones)				
Rubro	2023	% Partic.	2022	% Partic.
Ahorros	75.718	8,95%	75.765	9,31%
Aportes	213.461	25,22%	197.908	24,33%
CDAT's	397.338	46,95%	299.527	36,82%
Subtotal Recursos de Asociados	686.517	81,13%	573.200	70,47%
Financiamiento bancario	78.701	9,30%	154.023	18,93%
Patrimonio sin aportes de Asociados	81.023	9,57%	86.230	10,60%
TOTAL FUENTES	846.241	100,00%	\$ 813.453	100,00%

El saldo al cierre del ejercicio 2023 de las fuentes de financiación con que cuenta Fincomercio, muestra un aumento de \$32.788 millones que equivale al 4% comparado con la cifra arrojada al cierre del 2022. Como podemos observar en la tabla precedente, las captaciones en las diferentes líneas de ahorro y CDAT's, así como los aportes sociales, son los rubros que contribuyen al resultado obtenido en las fuentes. Por el contrario, el financiamiento bancario no presenta un monto muy representativo como sí lo fue en el 2022.

INGRESOS, COSTOS Y GASTOS

Ingresos

COMPOSICIÓN DE INGRESOS (\$millones)			
Rubro	2023	2022	Variación Anual
INTERESES POR CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 157.964	\$ 124.692	26,68%
OTROS INGRESOS			
Por rendimientos financieros	7.841	3.872	102,51%
Administración para el recaudo de convenios, servicios y seguros	7.726	7.102	8,79%
TOTAL OTROS INGRESOS	15.567	10.974	41,85%
RECUPERACIONES DE CARTERA DE CRÉDITOS, INTERESES Y OTROS	19.008	12.874	47,65%
OTROS INGRESOS - ADMINISTRATIVOS Y SOCIALES			
Cuotas de Admisión y/o Afiliación	601	730	-17,67%
Otros Ingresos Administrativos - Colfuturo-Arrendamientos	773	751	2,93%
Indemnizaciones	6	5	20%
Arrendamientos	0	0	
Aprovechamientos, reconocimientos EPS y otros	147	418	-64,83%
TOTAL OTROS INGRESOS - ADMINISTRATIVOS Y SOCIALES	1.527	1.904	-19,80%
TOTAL INGRESOS	\$ 194.066	\$ 150.444	29,00%



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Los ingresos de la Cooperativa registraron un crecimiento de \$43.622 millones respecto a los alcanzados en diciembre de 2022, comportamiento que se traduce en un aumento relativo del 29%. Aun cuando el comportamiento de la cartera presentó una disminución en la demanda del deterioro general de la misma, el ingreso por intereses registrados por este concepto presenta una variación positiva frente al 2022 de \$33.272 equivalente al 26,68% y participa dentro del total de los ingresos con 81,40%.

Costos y Gastos

COMPOSICIÓN DE GASTOS (\$millones)			
Rubro	2023	2022	Variación Anual
TOTAL BENEFICIOS A EMPLEADOS (GASTOS DE PERSONAL)	\$ 24.390	\$ 20.158	20,99%
Sueldos y Salarios integrales	12.881	10.373	24,18%
Comisiones y bonificaciones	3.765	3.467	8,60%
Incapacidades	72	46	56,52%
Horas extras, auxilio de transporte, dotaciones y otros	537	426	26,06%
Prestaciones sociales	3.960	3.220	22,98%
Seguridad Social	3.175	2.626	20,91%
TOTAL GASTOS GENERALES	\$ 37.195	\$ 36.200	2,75%
OTROS GASTOS			
Deterioro	46.340	34.289	35,15%
Amortización y Agotamiento	1.858	1.129	64,57%
Depreciaciones	3.133	2.823	10,98%
Gastos Financieros por servicios bancarios	1.817	1.796	1,17%
Retiros de Propiedad, Planta y Equipo	19	9	111,11%
Impuestos Asumidos - GMF	1.714	1.449	18,29%
Pérdida por siniestros	44	316	-86,08%
Otros	96	53	81,13%
TOTAL OTROS GASTOS	\$ 55.021	\$ 41.864	31,43%
COSTOS FINANCIEROS			
Por captaciones	55.799	25.712	117,02%
Por obligaciones financieras	17.192	11.316	51,93%
TOTAL COSTOS FINANCIEROS	\$ 72.991	\$ 37.028	97,12%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	\$ 189.597	\$ 135.250	40,18%

El total de costos y gastos revela un saldo de \$189.597 que corresponde a una variación anual de \$54.347 millones frente al reportado al finalizar el año 2022. Pese a que la reducción de gastos es una de las directrices en Fincomercio, se presentan erogaciones que necesariamente se deben llevar a cabo para el normal desarrollo del negocio en marcha. Uno de los impactos más significativos para el crecimiento de este rubro se genera en los mayores costos financieros derivados de las tasas de colocación y captación establecidas por el Banco de La República y en el reconocimiento del deterioro de la calidad de la cartera de créditos.



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

5.2 Gestión integral de riesgos

El Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) de Fincomercio ha alcanzado un nivel de madurez y desarrollo muy significativo llevándola a ser considerada como un referente para el sector solidario. Cada uno de los sistemas de gestión de riesgos que conforman el SIAR cuenta con una estructura organizacional, operativa y tecnológica que le permite cumplir con los requerimientos normativos, en cuanto a políticas, límites, metodologías, información, así como con las etapas de identificación, medición, control y monitoreo de cada uno de los sistemas de riesgos a los que está expuesta la Cooperativa. La implementación del SIAR alcanzó el 100% de cumplimiento desde el año 2022 de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 022 de 2020 y durante el 2023, Fincomercio encaminó su gestión hacia la mejora continua de los procesos relativos a la administración de los riesgos de crédito SARC, liquidez SARL, operativo, SARO y de mercado SARM basado en los siguientes pilares.

1. Promoción de una cultura de riesgos al interior de toda la entidad, a nivel de los órganos de dirección, administración y control de la Cooperativa.

2. Implementación del Marco de Apetito de Riesgos MAR mediante indicadores de riesgo líderes KRI's (key risk indicators) por cada sistema los cuales están alineados con el logro de los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

3. Monitoreo permanente de los indicadores de riesgos establecidos en el MAR a través de los comités de riesgos CIR y CIARL permitiendo generar planes de acción para ajustar indicadores por encima de los niveles de apetito establecidos.

4. Desarrollo de un modelo de control apoyado en tres líneas. La primera línea se encuentra a cargo de cada uno de los funcionarios que llevan a cabo día a día la operación (autocontrol), la segunda línea recae sobre los órganos de control internos de la Cooperativa, área de riesgos, cumplimiento y control interno, y una tercera línea sustentada en las evaluaciones independientes llevadas a cabo de manera periódica al interior de Fincomercio.

5. Selección, capacitación y promoción del talento humano del área de riesgos con el fin de garantizar la

idoneidad y competencias necesarias para la adecuada gestión de los riesgos.

6. Incorporación de herramientas de análisis cuantitativo y cualitativo para la medición de los riesgos, que permitan mejorar los niveles de predictibilidad de los modelos e implementar las medidas de control necesarias para mitigar el impacto de la materialización de los riesgos.

Sistema Administración de Riesgo de Liquidez (SARL)

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 (índice de riesgo de liquidez), así como el nivel del fondo de liquidez.

El área de riesgos realiza el monitoreo permanente de los niveles de liquidez de la tesorería, de acuerdo con los flujos de caja contractuales y no contractuales y mediante análisis estadístico proyecta los escenarios de estrés que podrían afectar la liquidez de la Cooperativa, con el fin de emitir las alertas tempranas que podrían generar una exposición significativa al riesgo de liquidez. En ninguno de los escenarios proyectados como optimista, pesimista o severo se evidenció un riesgo potencial que generara el incumplimiento de los niveles de apetito establecidos. Igualmente se mantuvo un constante monitoreo sobre la calidad y volumen de los activos líquidos netos (ALN) como contingencia ante posibles retiros de ahorros y no renovación de CDAT's. De la misma manera, se incorporaron nuevas variables de monitoreo de la liquidez dentro del comité CIARL, como el índice de solvencia, con el fin de hacer seguimiento al cumplimiento del límite normativo.

De acuerdo con la normatividad vigente, la Cooperativa mantuvo durante todo el año un fondo de liquidez superior al 10% sobre los depósitos, el cual está compuesto por cuentas de ahorro e inversiones emitidas por entidades vigiladas por la SFC. Para tal fin, se cuenta con un modelo de cupos de emisor y contraparte realizada bajo la metodología CAMEL, para garantizar la adecuada gestión del portafolio de la Cooperativa, cuyo monitoreo es presentado de manera mensual al comité CIARL.



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Fincomercio mantiene su plan de contingencia de liquidez establecido en el manual de SARL, con el fin de garantizar el plan de acción que le permita garantizar 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.

Con el fin de mejorar el sistema de medición del riesgo de liquidez, se desarrolló un modelo de IRL interno que busca incorporar el análisis de las variables propias de la Cooperativa que puedan afectar la liquidez. Para tal fin se desarrolló una metodología de análisis estadístico para cada variable en bandas de tiempo de 1 a 30 días, en el cual se proyectan las entradas y salidas de flujos con el objetivo de optimizar la gestión de la liquidez. Este modelo fue presentado al comité CIARL del mes de diciembre de 2023 y está en proceso de implementación de pruebas de backtesting y generación de herramientas de automatización en colaboración con la PMO.

Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC).

Uno de los retos más importante que la Cooperativa enfrentó durante el 2023, fue el creciente deterioro en los indicadores de calidad de cartera, que a nivel general enfrentaron los establecimientos de crédito, producto del desaceleración de la economía, el alza del IPC, el incremento de las tasas de interés a niveles históricos como consecuencia de la política monetaria del Banco República, lo cual ha incidido en el aumento de la morosidad de la cartera y la pérdida de la capacidad de pago de la población. Como resultado de esta tendencia, los indicadores de riesgo de crédito para la cartera total del sector financiero, tales como el indicador de calidad por riesgo (ICR) e indicador de calidad por mora (ICM) exhibieron una tendencia creciente en el 2023 y alcanzaron niveles similares al pico de finales de 2020. De acuerdo con los datos a octubre de 2023 publicados por la Superintendencia Financiera de Colombia, el indicador de cartera vencida ICV del sector financiero alcanzó el 5,12% frente a 3,70% del mismo mes del año 2022 y el Indicador de calidad por riesgo ICR a octubre alcanzó el 10,88% frente a un 8,94% registrado en el 2022.

El incremento en la morosidad de la cartera se hizo

evidente en la Cooperativa con el deterioro de las dos primeras cosechas trimestrales del año y el aumento de los indicadores de calidad de cartera de algunas líneas por encima de los niveles de apetito establecido; por tanto, el área de riesgos durante todo el año encaminó sus esfuerzos a endurecer las políticas de otorgamiento, ajustar puntos de corte y filtros duros con el fin de contener el deterioro de la cartera y la recuperación de los indicadores. Igualmente, se mantuvo el monitoreo constante sobre los apetitos y tolerancias definidos por las metodologías de cosechas, ICV, matrices de transición, análisis de backtesting, reportes de cero pagos para las diferentes líneas y segmentos de la cartera. Como resultado de estas acciones, las cosechas del tercer y cuarto trimestre del año evidenciaron un comportamiento más favorable, así como el indicador de cartera vencida ICV que cerró el año en 6,43% y el indicador de pérdida esperada el cual cerró el año 2023 en 4,66%, ambos indicadores cumplieron con los niveles de apetito establecidos por el Consejo de Administración.

Frente al monitoreo del comportamiento de la cartera de la Cooperativa, el comité de riesgos CIR mantuvo durante todo el año el seguimiento a los indicadores para verificar su cumplimiento dentro niveles de apetito y tolerancia establecidos por el Consejo de Administración y en los eventos en que estos se desviaron de los niveles establecidos se implementaron planes de acción para buscar su cumplimiento.

El área de riesgos en coordinación con el área de crédito estructuró e implementó las nuevas políticas y límites para las nuevas modalidades de crédito productivo urbano y rural, así como las líneas de redescuento de Finagro y los programas de crédito dirigidos a población vulnerable mediante el programa Unidos por el Cambio.

Se realizaron ejercicios de backtesting a los modelos de originación mediante la metodología de análisis de buenos y malos, que permiten evaluar el nivel de predictibilidad de los modelos para las líneas de rotativo, crédito digital y Fincoeducar. Sobre estos resultados se evalúa el perfil del deudor, la probabilidad de incumplimiento y tasas de recuperación para así ajustar las variables de los score y



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

políticas de la Cooperativa sobre las tendencias de los indicadores de seguimiento.

La Supersolidaria ante el creciente deterioro de las cifras de la cartera de las entidades solidarias y las objeciones al modelo de pérdida esperada, decidió emitir la Circular Externa 054 de diciembre de 2023, mediante la cual se implementaron medidas transitorias y permanentes que buscan mitigar los efectos de la coyuntura actual, con el fin mantener la confianza en el sector solidario, fortalecer la cultura de pago, los procesos de cobranza, y preservar el bienestar de los asociados, permitirles a las entidades que han implementado el modelo de referencia para el cálculo de pérdida esperada, la recuperación del gasto por deterioro, incentivar la cobranza preventiva y una eficiente gestión financiera.

Dentro de las medidas transitorias se permitió a las entidades solidarias la modificación de las condiciones inicialmente pactadas de la cartera, con el objetivo de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación sin que las mismas se consideren reestructuradas o modificadas, siempre y cuando el crédito no hubiera presentado durante los últimos 6 meses una mora mayor a 90 días para las modalidades de microcrédito y consumo. Para las modalidades de comercial y vivienda 120 días.

Igualmente, se autorizó transitoriamente hasta el 31 de diciembre de 2024, que aquellas obligaciones que ya cuentan con la marca de “modificado”, en los términos del numeral 5.2.3.3. del Capítulo II, Título IV, de la Circular Básica Contable y Financiera, pudieran extender hasta 61 días el periodo de mora, para marcar la obligación como reestructurada.

Fincomercio mantuvo la aplicación del modelo de referencia para el cálculo de la pérdida esperada de acuerdo con lo establecido en el anexo 2 del capítulo II del Título IV de la Circular Básica Contable de la SES. Sin embargo, este modelo ha sido objeto de grandes cuestionamientos por todo el sector solidario por la severidad de sus resultados, los cuales han impactado negativamente a todas las entidades que lo han implementado y ha generado una brecha normativa frente a las entidades de menor tamaño cuya aplicación solo se dará a finales de 2024.

En cumplimiento de la normatividad establecida, la Cooperativa realizó la calificación y recalificación de la totalidad de la cartera de crédito, de acuerdo con la metodología aprobada en los meses de mayo y noviembre, las cuales se vieron reflejadas en los estados financieros de junio y diciembre de 2023.

Sistema de Administración de Riesgo Operativo – SARO y continuidad de negocio – BCP.

El año 2023 fue lleno de retos de cara a los riesgos emergentes que nos generaban los eventos macroeconómicos y que obligaron a las organizaciones a ser resilientes y actuar de manera rápida y eficiente frente al dinamismo del mercado, es por ello, que se realizó de manera constante el seguimiento en la identificación y tratamiento de los riesgos digitales asociados a la diversificación de productos de la Cooperativa, los cuales fueron revisados en los monitoreos semestrales del SARO. Se adaptó la plataforma tecnológica que soporta el sistema a través de la mejora a la experiencia de usuario interno y la automatización de procesos, logrando la implementación de los monitoreos autogestionados, esto permitió afianzar en mayor medida la cultura de riesgos dentro de la organización. Como parte de los planes de capacitación tuvimos la “Travesía sin riesgo”, mediante la cual se sensibilizó a todo el talento humano de la Cooperativa frente al SARO y el BCP.

En cuanto al Plan de continuidad del negocio (BCP), se elaboraron planes de capacitación segmentados, orientados a cada uno de los equipos de gestión de crisis, al comité de crisis y a los proveedores de misión crítica. Se desarrollaron las pruebas a los escenarios de continuidad y a las estrategias de vuelta a la normalidad para cada uno de los procesos y aplicativos críticos, las cuales fueron satisfactorias. Se ejecutó el proyecto de actualización BIA, el cual generó como resultado nuevos procesos y aplicativos críticos, el mismo fue aprobado por el Consejo de Administración.



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Seguridad de la información y ciberseguridad

Las áreas de seguridad de la información de las instituciones dedicadas a la intermediación financiera enfrentaron desafíos significativos. El aumento pronunciado en la frecuencia y sofisticación de los ciberataques, así como la mayor exposición debido a la implementación de soluciones en la nube, incrementa la probabilidad de exposición de datos sensibles de los asociados. Además, el aumento de los ataques de phishing materializados en empresas del sector de servicios nacional e internacional llevó a que la administración adoptara medidas adicionales contingentes para resguardar la información de la Cooperativa. Estas acciones se apoyaron en los siete pilares estratégicos del área de seguridad de la información, que abarcan la evaluación del entorno, optimización y defensa profunda, identidad digital, desarrollo de planes de continuidad, pentesting, seguridad predicción y aprendizaje. A pesar de estos desafíos, al cierre del año, no se materializaron eventos por ciberataques que comprometieran la seguridad de la Cooperativa.

En paralelo, Fincomercio continuó llevando a cabo el análisis de vulnerabilidades y ethical hacking, evaluando la seguridad física y lógica de sistemas de información, aplicaciones web, bases de datos y servidores. Estas acciones permitieron la implementación de medidas preventivas para minimizar los riesgos asociados a la seguridad y calidad de la información. Para fortalecer la seguridad en el trabajo remoto, se implementó la herramienta Security Web Gateway (SGW) junto con políticas más robustas en el ingreso de páginas, generando confianza en la navegación por internet. Se intensificó la educación en ciberseguridad para los asociados mediante diversos canales de comunicación, proporcionando instrucciones precisas sobre los riesgos presentes en el ciberespacio.

Sistema Administración de Riesgo de Mercado – SARM

El área de riesgos continuó con el cumplimiento a lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera - Título IV - capítulo V en lo relativo a la identificación, medición, control y monitoreo referentes a los principales factores de riesgo a los que está expuesta la Cooperativa en la gestión de su portafolio de inversiones como son el riesgo de tasa de interés e inversiones en carteras colectivas (FIC's), los demás factores de riesgo (tasa de cambio y

precio de acciones) no se materializan en la Cooperativa pues el portafolio solo tiene inversiones en renta fija representados en Inversiones en CDT's.

Realizamos la actualización del manual de riesgo de mercado SARC para ajustarlo a los aspectos contenidos en la norma y se incorporaron políticas y límites relativos a la gestión del portafolio definidos en términos de indicadores de riesgo líderes KRI's con sus respectivos niveles de apetito y tolerancia, así como se detalló la estructura organizacional relativa a la gestión del SARM que garantiza la segregación de funciones entre el Front, Middle y Back Office.

La gestión del portafolio de la Cooperativa está en cabeza de la tesorería y la valoración a precios de mercado la realiza el área de riesgos, de acuerdo con la normatividad vigente de manera quincenal, teniendo como fuentes los precios proporcionados por el proveedor autorizado por la Superintendencia Financiera. Igualmente, se realiza el cálculo mensual del Valor en Riesgo de Mercado VeR, de acuerdo con la metodología establecida en el anexo 1 de la Circular Básica Contable y Financiera.

Cumplimos los niveles de apetito a los indicadores normativos del VeR sobre los precios de mercado, de las inversiones realizadas por la entidad y no se evidenciaron materializaciones de eventos de riesgo que pudieran generar pérdidas en el valor del portafolio por liquidación anticipada de inversiones o por títulos a precios fuera de mercado.

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

Fincomercio está comprometida con el cumplimiento de las leyes locales e internacionales y con la adopción de los estándares que rigen la transparencia en sus operaciones y relaciones con sus contrapartes, apoyando de forma activa al gobierno nacional en la lucha efectiva contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

En línea con lo anterior, la Cooperativa tiene implementado un sistema de administración para la prevención y control del lavado de activos y la financiación del terrorismo (SARLAFT), en



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

cumplimiento a lo estipulado en la Circular Básica Jurídica, capítulo XVII, título V, emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES), los requerimientos contemplados en el Estatuto orgánico del sistema financiero colombiano y demás normas vigentes, al igual que las recomendaciones y mejores prácticas internacionales en esta materia, principalmente las del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

Fincomercio dio cumplimiento a las políticas y procedimientos para el adecuado conocimiento de sus contrapartes, antes de su vinculación a la Cooperativa y durante su permanencia en la misma y la debida diligencia para la identificación del origen y destinación de los recursos y beneficiarios finales de las transacciones.

En desarrollo de los planes de actualización normativa de la data de los asociados de la Cooperativa, se efectuaron mejoras importantes dentro de las cuales se destacan: la implementación del proyecto BUA (Base única de asociados), cuyo objetivo es asegurar la calidad y veracidad de la información de los asociados en su totalidad. Igualmente, la incorporación de buró externo para la gestión y actualización de la data y la utilización de la información transaccional para el fortalecimiento del modelo de medición y seguimiento de los indicadores de actualización.

Se efectuaron con resultados exitosos y dentro de los plazos establecidos, los reportes mensuales a la UIAF (Unidad de información y análisis financiero). Los reportes efectuados fueron: operaciones sospechosas, tarjetas débito, transacciones y productos.

Con el objetivo de crear conciencia sobre la importancia de prevenir y controlar los riesgos de LAFT, a los que está expuesta la Cooperativa, bajo la coordinación del oficial de cumplimiento, Fincomercio llevó a cabo el programa de capacitación anual del SARLAFT, incluyendo a todos los funcionarios de planta y temporales de la Cooperativa, así como a los proveedores de misión crítica.

Realizamos de forma periódica los reportes internos de información relativa al SARLAFT, con destino al Consejo de Administración, el Comité integral de riesgos y las unidades de negocio, donde se socializaron la evolución del sistema y las recomendaciones para su mejora continua.

5.3 Aumento nuestra calificación a AA+

Para Fincomercio es una gran satisfacción haber renovado la calificación en fortaleza institucional con la calificadora Value & Risk Rating, logrando así alcanzar una puntuación aún más elevada (Doble AA+). Este logro refleja el compromiso continuo con la excelencia y la dedicación de nuestro equipo por 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 & Risk Rating, resalta las iniciativas de la Cooperativa para mantener un amplio portafolio de productos, servicios y beneficios sociales, apalancados en el robustecimiento de la gestión tecnológica, oferta de valor, experiencia del asociado y generación de ventajas competitivas que contribuyen a su fortaleza institucional. En este sentido, es importante que continúe con los esfuerzos para lograr un mayor grado de madurez tecnológica que contribuya a la optimización de los procesos, en función de un mejor posicionamiento en el sector.

Evolución de asociados y capacidad patrimonial: Fincomercio mantuvo un comportamiento creciente en su base social, gracias a las estrategias de atracción y retención, además se destaca el esquema de asesoría especializada, denominada anillos de retención, enfocada en identificar oportunidades y establecer estrategias para reducir la salida de sus afiliados.

Gobierno corporativo y calidad de la administración: destaca parámetros de selección establecidos para garantizar la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración, junto con políticas de participación permanente de estos en las reuniones, a fin de que todos los miembros mantengan un alto grado de conocimiento de los asuntos de la entidad.



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Gestión social: Fincomercio ejecuta actividades encaminadas al desarrollo social y económico sostenible de los asociados y su núcleo social, al igual que aquellas destinadas a contribuir a la inclusión financiera, igualdad de género y atención de comunidades vulnerables, aspecto que figura como una de sus principales fortalezas.

5.4. Automatización y simplificación de productos y servicios.

En la gerencia de operaciones implementamos algunos cambios y desarrollos que describimos a continuación: En canales de recaudo se llevó a cabo un significativo avance con un desarrollo propio denominado PSE Avanza, basado en la implementación de interfaces de programación de aplicaciones (APIs), fortaleciendo a PSE como el canal recaudador más utilizado por nuestros asociados. En paralelo, se ha implementado con éxito el botón de pago Bancolombia, una adición que ha agilizado significativamente el proceso de pago a través de PSE. Esta mejora además de optimizar la eficiencia operativa, contribuye a una experiencia más fluida y conveniente para los asociados que usan el portal, cerrando el año con 452.587 operaciones recaudando más de \$200 millones de pesos.

Durante el último trimestre del año, se logró un avance notable en la aplicación de pagos en línea, marcando el inicio de la primera fase centrada en productos de captaciones. Este logro es fundamental en el cumplimiento del plan estratégico de Fincomercio para el año 2024. La implementación exitosa de esta fase permite a los asociados visualizar sus saldos en línea, abarcando productos como ahorros a la vista, aportes sociales, ahorro permanente y ahorros programados.

Por otra parte, pusimos en operación el kiosco con un alcance inicial de pago de productos y vinculación de asociados, el cual tuvo dos etapas, la marcha blanca con un módulo ubicado dentro de la oficina de Medellín y su posterior salida a producción con un módulo ubicado en el centro comercial Mayorca.

De igual forma, se implementaron iniciativas en el back que permitieron mejorar tiempos de respuesta para optimizar, automatizar y robotizar procesos repetitivos,

contando con un mayor control en la operación. Se priorizó el proyecto BUA (Base Única de Asociados) con el objetivo de asegurar y certificar la data de nuestros asociados.

Por otro lado, se lograron 12.327 vinculaciones virtuales con un 51,32% de conversión exitosa. En el mes de agosto se implementó una nueva herramienta de vinculación virtual “Gamificada”, cuyo objetivo es incrementar el número de vinculaciones virtuales y porcentaje de conversión en autogestión y asistido por medio de una dinámica lúdica, a diciembre la herramienta logró vincular 2.160 asociados que representan el 18% del total de vinculaciones virtuales con una conversión del 59,29%.

Se desarrolló el control de montos transaccionales para agencia virtual con el fin que el asociado pueda autogestionar los montos en las diversas operaciones transaccionales controlando montos inferiores al parámetro general de \$49 millones, por otro lado, se trabajó en el cargue masivo de tasas de colocación, la automatización por RPA para la tasa Overnight, y la automatización en Sibanco para la inscripción de cuentas en visionamos para servicios transaccionales, permitiendo al asociado contar con los servicios transaccionales de la cuenta de ahorros una vez se crea su cuenta.

En seguros se implementó el portafolio jurídico soportando la operación en nuestro aplicativo DATASEG, finalizando el año con una empresa vinculada con este servicio para sus trabajadores, adquiriendo 44 medicinas prepagadas, 54 productos exequial y vida, de igual forma, se trabajó fuertemente en estabilizar el software de seguros en procesos de novedades individuales, masivas, ventas, integración zona segura, renovaciones y conciliación.

Se implementó dentro de la central de aplicativos la generación de certificados de ahorros programados (PAPs) para facilitar la gestión a nuestros asesores comerciales. Cumpliendo con las necesidades de nuestros asociados se creó el producto CDAT con tasa variable con el objetivo de captar dineros importantes para el año 2024, para septiembre se implementó la liquidación automática de intereses de CDAT's con forma de pago distinto a vencimiento total (VT) generando 1.293 operaciones a diciembre, abonando \$1.580 millones al ahorro vista inversionista, genera



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

saldos y aumento de transaccionalidad en nuestros asociados. También se incluyó el detalle del origen de la dirección o IP de los establecimientos donde se realizan pagos o retiros con la tarjeta débito o pagos virtuales. También se implementó una alerta automática en Sibanco para el cruce de cuentas de funcionario, generando un control para evitar posibles fraudes internos.

En los procesos de control y seguimiento se implementó para conciliación de medios de pago en el segundo semestre del año 2023, una mejora en el manejo de compensación sobre lo enviado y recibido en archivos en comparación con bancos del tercero Visionamos, esto nos permitió ajustar la conciliación diaria de las transacciones, bajando tiempos de cumplimiento y asegurando que los ajustes operativos contables disminuyeran en un 50% de la labor diaria ejecutada actualmente, generando tableros de control para monitorear el cierre diario de la operación y así asegurar seguimiento de partidas pendientes.

En administración de tarjeta débito se implementaron tableros de control en cuanto a la administración de los plásticos, vencimientos, reexpediciones, colocaciones de plásticos a nivel nacional, costos de comisiones, permitiendo efectuar seguimientos y plantear mejoras sobre el proceso.

Estas iniciativas no solo representan aumento en la excelencia operativa, sino también un paso hacia la modernización de los servicios financieros ofrecidos, lo que contribuye de manera significativa al fortalecimiento de la relación con los asociados, mejorando su experiencia en cada interacción con la Cooperativa.

La capacidad de ofrecer una visión en tiempo real de sus cuentas y realizar transacciones de manera eficiente y segura respalda la posición de Fincomercio como una entidad financiera orientada hacia el futuro. De igual forma, se implementó en diciembre una prueba piloto para la unificación de mesa de control y el proceso de radicación en busca de mejorar la calidad de la información que llevamos a nuestro CORE.

Procesos

Se dio continuidad al denominado proyecto Fénix, cuyo foco principal es la transformación y optimización de la cadena de valor de los procesos de negocio, mejorando la

experiencia de los asociados y su relación con la marca Fincomercio. Trabajamos en el mejoramiento de los procesos del área comercial y se incorporó al modelo de mejoramiento continuo de procesos el concepto de “Sendas de Valor” con la metodología Lean Six Sigma, para los procesos Crédito y PQRS.

Se fortalece la estructura del modelo de gestión por procesos con la contratación de personal con experiencia en la metodología Lean y la asignación de analistas de procesos con dedicación de tiempo completo a las gerencias comercial y financiera.

Se mantiene el certificado del Sistema de Gestión de Calidad ICONTEC, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2015 y el modelo de gestión de auditorías internas de calidad con base en la norma técnica ISO 19011:2018.

Se materializó el cambio de aplicativo para la administración del SGC de Fincomercio, con la entrada en producción del software ISOLUCIÓN, el cual incorpora mejoras importantes para la elaboración de informes del sistema de gestión de calidad, las auditorías internas, la gestión de acciones correctivas y de mejora, los indicadores de gestión, entre otros.

Con miras al aumento de la productividad, la reducción de cargas operativas innecesarias, la minimización de errores operativos y la mejora de la experiencia del asociado, se gestionó la implementación de automatizaciones en diferentes procesos de la Cooperativa, a través de alianzas estratégicas con proveedores cualificados y con experiencia en el desarrollo e implementación de modelos de robotización de procesos - RPA.



5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

5.5 Gestión Administrativa

Gestión documental

El proceso de digitalización integral continua en las oficinas y logramos el registro de 135.244 documentos, con un porcentaje de cumplimiento en la gestión del 98,5% de las solicitudes en rango de tiempo de carga menor a cuatro horas. Para cumplir con esta tarea establecimos centros de acopio en las oficinas de Medellín y Pereira en la que se encargaron de recibir y gestionar las solicitudes de las oficinas como: Cartagena, Sincelejo, Bucaramanga, Santa Marta, Ibagué y Manizales.

En materia de gestión documental y aplicación de las tablas de retención, iniciamos con el proceso de descarte de garantías en las cuales seleccionamos 19.517 contratos mutuos que ya se encuentran a paz y salvo, para presentación al comité de archivo y con la aprobación de este, proceder a la depuración y eliminación de los soportes físicos.

En el aplicativo WorkManager, se realizó la implementación de nuevos flujos de trabajo y la optimización para procesos claves, que permitieron mejorar tiempos de respuesta a las solicitudes de asociados y actividades al interior de las áreas. En temas de virtualización y mejoras de procesos, nos enfocamos en la transformación digital y la excelencia operacional. Para lograr nuestro objetivo, se desarrolló la virtualización de contratos y acuerdos de confidencialidad y en conjunto con el área jurídica implementamos la firma de los contratos a través de firma certificada.

Nuevas parametrizaciones

1

CRÉDITO PRODUCTIVO

2

CONTRATOS Y ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD

3

ÓRDENES DE COMPRA

Optimización de procesos

1

CREACIÓN DE PROVEEDORES V3

2

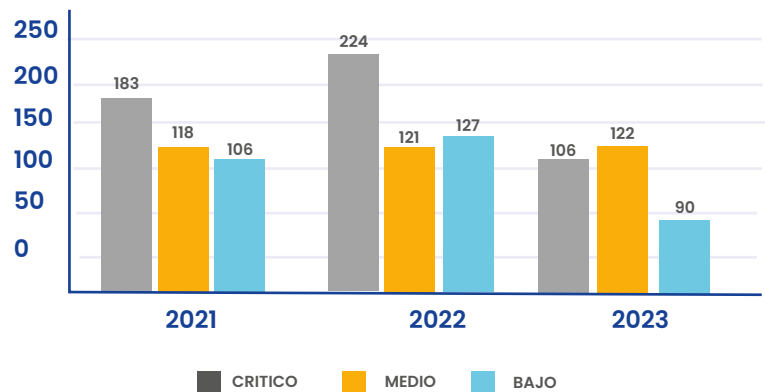
CRÉDITO PRODUCTIVO AGRO

Gestión de proveedores

Depuración y actualización anual documentación de proveedores.

En este periodo, logramos la reducción significativa de la base de proveedores pasando de 472 activos a 318, lo que representa una disminución del 32,62%, optimizando la base activa de proveedores en la Cooperativa y disminuyendo la data final a consultar, garantizando alianzas estratégicas con nuestros proveedores.

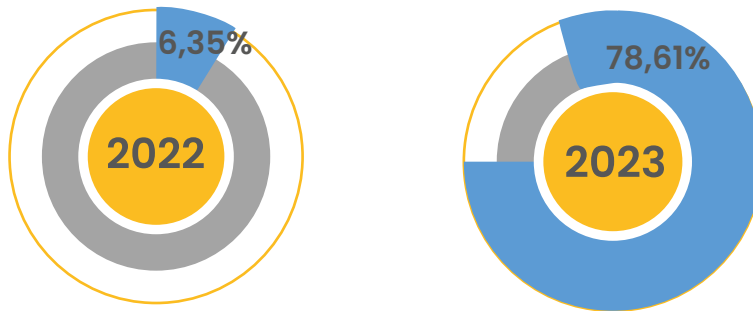
Clasificación del proveedor





5. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, EFICIENCIA OPERATIVA Y FINANCIERA – GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

También, realizamos la actualización anual de documentación de 250 proveedores, lo que representa la actualización del 78,61% del total de los que se encuentran vigentes en la Cooperativa. A comparación del año anterior en donde solo el 6,35% del total de la base contaba con la respectiva actualización anual de documentación.



Encuesta percepción de proveedores 2023

Con el fin de conocer e implementar acciones de mejora en nuestro proceso de compras y administración de proveedores, desarrollamos la encuesta anual de percepción de proveedores. En esta encuesta implementamos el indicador Net Promoter Score (NPS) para evaluar el nivel de recomendación en el mercado. Los resultados fueron positivos con un NPS de 84,7% que indica un alto nivel de recomendación por parte de nuestros proveedores, lo que refleja la efectividad de nuestras prácticas y políticas en la gestión.



Detractores

1,90%



Pasivos

11,42%



Promotores

86,6%

+84,7

Net Promote Score

Calificación anual de proveedores de septiembre 2022 a septiembre 2023

El proceso de calificación anual de los proveedores de la Cooperativa arrojó un promedio de evaluación del 88,36%. Este resultado indica un desempeño satisfactorio por parte de los proveedores en relación con los criterios evaluados sobre los servicios o bienes proporcionados.

Reserva de salones

Obtuvimos un porcentaje de ocupación externa del 14,61% con un total de ingresos de \$84 millones, logrando dar a conocer nuestros espacios de capacitación a las empresas vinculadas.

Reducción de gastos de papelería, cafetería y aseo

Se logró un ahorro significativo en solicitudes de elementos de aseo, papelería, y cafetería para las oficinas a nivel nacional y local con un ahorro de \$55 millones correspondiente al 39,29%.

Rubro	(\$ millones)		
	Valor Solicitado	Valor Consumo Real	Reducción Gastos
Aseo	56	34	22
Cafetería	23	19	4
Papelería	61	32	29
TOTALES	\$ 140	\$ 85	\$ 55



6. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y CULTURA

Se avanzó en la cultura del autocuidado y la prevención mediante el SG-SST, consiguiendo mantener niveles bajos de accidentalidad dándose un solo evento de incidencia baja, esto apalancado con un plan de trabajo que se enfocó en la mitigación de riesgos orientado en riesgo público, cuidado de la voz y la audición, higiene del sueño, salud mental, seguridad vial, riesgo osteomuscular, cuidado visual, alimentación saludable, salud y bienestar, entre otras, logrando un promedio de asistencia en cada semana de 353 colaboradores. Esta estrategia ha permitido que mes a mes el sistema intervenga a nivel nacional con actividades virtuales y retomando la presencialidad.

De la misma manera, se ha hecho énfasis en generar niveles altos de concientización sobre el cuidado de la salud, abordando tanto el aspecto físico como el mental, reconociendo este último como eje principal dentro de un proceso de intervención holística. En este sentido, llevamos a cabo intervenciones semestrales dedicadas a la salud mental, logrando la participación de 432 colaboradores. Estas actividades registraron un alto interés, que se ve reflejado en las cifras presentadas.

La suma de este esfuerzo en conjunto, ha dado como resultado un logro destacado: la evaluación de estándares mínimos, con un cumplimiento por tercer año consecutivo del 100%. Este resultado refleja la madurez del SST y su continua contribución al fortalecimiento de nuestra cultura organizacional.

Frente a las medidas para fomentar el bienestar de los colaboradores y sus familias, se continuaron haciendo esfuerzos bajo la metodología EFR (Empresa familiarmente responsable) se cierra el año con un total 26 medidas enfocadas a salud, bienestar, flexibilidad horaria y espacial y mascotas.

Fincomercio continúa buscando implementar mejoras en la experiencia del empleado con la metodología employee journey map (Experiencia empleado), para lo cual se evaluó la satisfacción en puntos críticos como: inducción, contratación y momentos claves y críticos, con resultados positivos del 87% en promedio. Estos resultados no solo nos permiten reconocer nuestros puntos fuertes, sino también identificar oportunidades de mejora para seguir avanzando.

El siguiente esquema presenta los principales indicadores relativos al personal:

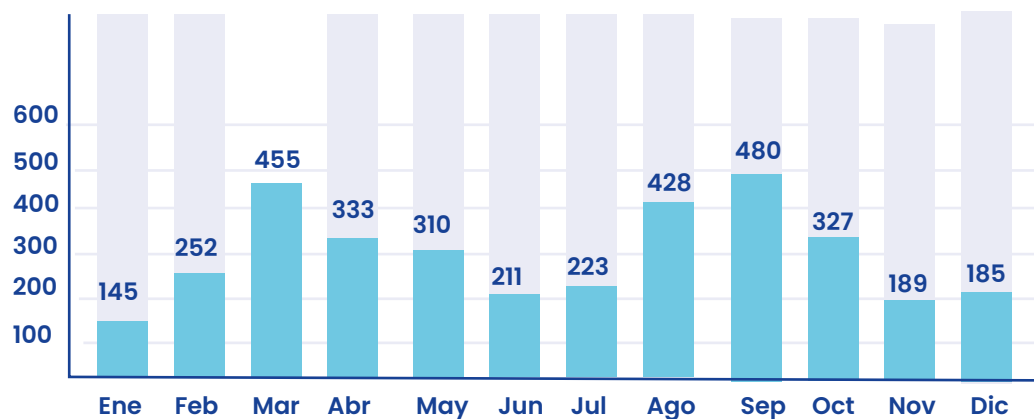
Profesionalización del Talento Humano	Año 2023		Año 2022	
	No. Empleados	%	No. Empleados	%
Talento Humano Vinculado (Planta sin Fincoeducar ni aprendices)	393	100	400	100
Funcionarios Profesionales graduados	162	41	186	47
Nº cursos de capacitación en el año	75	21	35	9
Rotación Anual (Funcionarios Retirados)	29	7	43	11
Funcionarios con postgrados graduado	77	20	57	14



6. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y CULTURA

Se continuó apoyando el desarrollo del talento humano, a través de plataformas de capacitación online “Ubits” que permiten potencializar las competencias y habilidades. Cerramos con 422 licencias activas, y un promedio de 13 cursos finalizados por estudiante. De otra parte, el Índice Net Promoter Score (NPS) aumentó al 86,55% en comparación con el 84,27% registrado en el 2022, lo que refleja el valor y la eficacia de nuestras iniciativas de capacitación.

UBITS FINALIZADOS POR ESTUDIANTES ACTIVO 2023



Nota: En la plataforma Ubits al corte de diciembre 15 de 2023, se finalizaron 4.315 bits, con un total de 380 usuarios activos.

En cuanto a capacitaciones externas, se incrementaron en un 111% completando inscripción a 74 cursos, en los cuales participaron un total de 432 funcionarios. Se reafirma la alianza con el Sena, Ascoop y el Politécnico Gran Colombiano, capacitando así a 35 funcionarios de las áreas de Fincomercio en el diplomado sobre, Implementación de metodologías ágiles con herramientas innovadoras para fortalecer los procesos de transformación digital en el sector cooperativo.

Finalmente, nuestro indicador más bajo en rotación alcanzado en los últimos cinco años, situándose en 7,81%. Este logro se ve reflejado en la medición de la recomendación por parte del empleado hacia Fincomercio como empleador, cerrando el año con un 86,47%.

¿Recomienda a Fincomercio como un buen lugar para trabajar?



Detractores

1,13%



Pasivos

11,28%



Promotores

87,59%

+ 86,47%

Net Promote Score



7. CIBERSEGURIDAD

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

Por otra parte, continuamos 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. Para fortalecer la seguridad del trabajo remoto, se implementó la herramienta Security Web Gateway (SGW) y políticas más robustas, generando confianza en la navegación por internet. Se intensificó la educación en materia de ciberseguridad para los asociados a través de los diferentes canales de comunicación, proporcionando instrucciones precisas con relación a los riesgos expuestos en el ciberespacio.

Finalmente, en materia de concientización interna, continuamos trabajando a través de la herramienta Smartfense, en la sensibilización para funcionarios en riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, buscando interiorizar conceptos y amenazas que permitan minimizar la posibilidad de ocurrencia de riesgos por fuga o robo de información.



Escanea el código y conoce todos nuestros contenidos sobre ciberseguridad



8. CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y GOBERNABILIDAD

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 esta.

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 2023 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.

Acontecimientos importantes después del ejercicio

Fincomercio no conoce de circunstancias de eventos o sucesos trascendentales que hayan ocurrido después del cierre de los estados financieros, que puedan tener un impacto significativo que originen cambios o variaciones sustanciales, 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.

Negocio en marcha

Los estados financieros de Fincomercio, se han preparado considerando el concepto de negocio en marcha y se ha evaluado la capacidad de la Cooperativa para seguir operando en el mercado. Aunque se presentaron dificultades económicas en el país, se observó una evolución positiva en los resultados de la Cooperativa, manteniendo su compromiso con la calidad, agilidad y fácil acceso a sus servicios para los asociados, continuamos enfocándonos en la transformación virtual y digital, monitoreando de cerca todos los procesos y desarrollos. En ningún momento se han detectado situaciones que pongan en duda su capacidad para seguir operando como negocio en marcha.

Es importante destacar el desempeño de la Cooperativa, evidenciado por la mejora en todos sus indicadores, su posicionamiento en el mercado y el crecimiento continuo de su modelo de negocio. Fincomercio cumple con todas las obligaciones legales, tributarias y contractuales, lo que refleja su estabilidad, su organización y su responsabilidad frente a sus asociados, a los entes de vigilancia y control tanto internos como externos y frente a la comunidad en general.

respeto y reconocimiento a la propiedad intelectual y derechos de autor.

Para Fincomercio cumplir con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor es fundamental. En línea con esta manera de actuar y en consonancia con 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, la Cooperativa observa y aplica estricto respeto de la propiedad intelectual y derechos de autor y acatar rigurosamente las normas que los regulan. El Consejo de Administración, realiza un seguimiento constante para garantizar el cumplimiento de estas disposiciones legales.

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

Libre circulación de facturas

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

Partes relacionadas

Fincomercio reafirma su responsabilidad con la vigilancia y defensa del principio de igualdad de derechos para todos sus asociados, garantizando que ningún asociado independientemente de su nivel de participación en la Cooperativa, intervenga en la definición de directrices administrativas internas. Esto se ajusta 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



8. CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y GOBERNABILIDAD

del riesgo de crédito. Además, cumple con los lineamientos del código de buen gobierno y promueve una cultura organizacional sólida. Todas las solicitudes de crédito presentadas por miembros del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia, en calidad de asociados, fueron evaluadas y aprobadas conforme a la legislación vigente, los estatutos y las políticas internas definidas por la Cooperativa. Normatividad.

Normatividad de riesgos SES

Se mantuvo vigente lo establecido en la Circular Externa No. 22 de 2020, mediante la cual se modificó la Circular Básica Contable y Financiera, en cuyo Título IV se implementó el Sistema Integrado de Administración de Riesgos SIAR que comprende los siguientes capítulos:

- **Capítulo II.** Sistema de administración de riesgo de crédito SARC. y los siguientes anexos

Anexo 1. Consideraciones para la calificación y deterioro de la Cartera de crédito.

Anexo 2. Modelo de referencia para la estimación de las pérdidas esperadas.

- **Capítulo III.** Sistema de administración de riesgo de liquidez -SARL. y los siguientes anexos:

Anexo 1. Metodología estándar para la medición del riesgo de liquidez para la Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Anexo 2. Metodología para la medición y modelo estándar y ajustado de riesgo de liquidez para los fondos de empleados de categoría plena (No aplica para Fincomercio).

Anexo 3. Modelo estándar de medición de riesgo de liquidez – Brecha de Liquidez.

Anexo 4. Metodología plan de contingencia de liquidez.

- **Capítulo IV.** Sistema de administración de riesgo operativo -SARO. y los siguientes anexos

Anexo 1. Clasificación de eventos de riesgo.

Anexo 2. Instrucciones sobre seguridad de la información.

- **Capítulo V.** Sistema de administración de riesgo de mercado -SARM. y el siguiente anexo:

Anexo 1. Modelo estándar VER.

La normatividad relativa al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SALAFT está contenida en Título V de la Circular Básica Jurídica, modificada mediante la Circular Externa 20 de 2020, que entró en vigor el 28 de enero de 2021.

Se expidieron las siguientes Circulares Externas mediante las cuales se modificaron los siguientes capítulos de la Circular Básica Contable y Financiera:

Circular Externa 049 del 14 de junio de 2023 mediante la cual se incorporaron las nuevas modalidades de crédito productivo urbano y rural establecidas mediante el Decreto 455 de 2023, así como también se modificaron las instrucciones relativas al Sistema de Administración del Riesgo de Crédito, contenidas en el Capítulo II del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera, al igual que en el Formulario Oficial de Rendición de Cuentas.

Circular Externa 054 del 5 de diciembre 2023: mediante la cual se introdujeron modificaciones transitorias y permanentes a la cartera de crédito, con el fin de brindar alternativas a los asociados, para atender las obligaciones contraídas con las organizaciones solidarias así como también se introdujeron modificaciones a los Anexos 1 y 2 del Capítulo II, Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera, con el ánimo de permitir la recuperación del gasto por deterioro, incentivar la cobranza preventiva y una eficiente gestión financiera de las entidades solidarias que han venido implementado el modelo de Pérdida Esperada, modificando los rangos de calificación por modelos de referencia, el porcentaje de Pérdida Dado el Incumplimiento - PDI establecido para los tipos de garantía "NO IDÓNEA" y "SIN GARANTÍA", segmentado por modalidad de cartera.

Ley 2300 de Julio 2023: desde el mes de octubre de 2023 entró en vigencia la ley, la cual busca proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades financieras y regula los horarios, canales y mecanismos utilizados para adelantar gestiones de cobranza de manera directa o indirecta.



10. CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y GOBERNABILIDAD

Marco normativo contable

Fincomercio, se rige por la Ley 79 de 1988 marco normativo que garantiza el libre desarrollo del cooperativismo, la Ley 454 de 1998 que regula el marco conceptual del sector solidario, crea la Superintendencia de la Economía Solidaria y el Fondo de Garantías Cooperativas – Fogacoop, establece normas sobre la actividad financiera de las entidades cooperativas.

La Cooperativa aplica en el desarrollo de sus operaciones con los asociados, las normas establecidas por la Circular Externa No.022 del 28 de diciembre de 2020, - Circular Básica Contable y Financiera y la Circular Externa No.20 de diciembre 18 de 2020 – Circular Básica Jurídica. En el 2023 se dio cumplimiento a las circulares externas emitidas por la SES en materia de SARC y del formulario oficial de rendición de cuentas.

En materia tributaria damos cumplimiento a lo establecido en el DUR (Decreto Único Reglamentario) 1625 de 2016, la Ley 1483 de 1983 Industria y Comercio Bogotá, los estatutos tributarios de cada municipio y las resoluciones y decretos emitidos por la DIAN, que le son aplicables a la Cooperativa.

Fincomercio está regido en el marco normativo de NIIF – Decreto 2420 del 2015, modificado por el Decreto 938 del 19 de agosto de 2021, que compila y actualiza los marcos técnicos de las normas de información financiera Grupo 1. Se mantiene la excepción en cuanto a los aportes sociales y la cartera de crédito que se rigen por lo contemplado en la Circular Básica Contable y Financiera expedida por 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 que empieza a regir a partir del ejercicio 2024.

Operaciones con consejeros y delegados

Consecuentes con la obligación y la responsabilidad que implica gestionar los riesgos inherentes al sector, Fincomercio garantiza a los delegados de la Asamblea, miembros del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia, el acceso equitativo a todos los productos y servicios ofrecidos en su portafolio, en igualdad de condiciones con los demás asociados. Todas las operaciones activas, de conformidad con las políticas internas y las normativas legales, son sometidas a la aprobación previa de las 4/5 partes del Consejo de Administración. Reiteramos que ninguna operación con los miembros mencionados se ha realizado en condiciones preferenciales, siempre priorizando la seguridad de los asociados en la gestión de riesgos."

Las captaciones registradas por los consejeros, delegados y directivos corresponden a 10.29 veces sobre los créditos a su cargo, lo que refleja una posición neta positiva. Este indicador evidencia una gestión adecuada del riesgo inherente a la cooperativa direccionada hacia nuestros asociados, lo que se traduce en un menor costo en prima por concepto de seguro de depósito. Esta sólida posición proporciona un amplio margen de garantía y cobertura para satisfacer las necesidades de estos asociados.

Informe de gobierno corporativo

Control interno

Realizamos cuatro comités de auditoría para la adecuada supervisión de las funciones de control y monitoreo de la auditoría interna y la revisoría fiscal. El resultado del indicador de cumplimiento de las auditorías planeadas y aprobadas por el comité para el año 2023 fue del 96,3%.

De acuerdo con las auditorías internas realizadas a los diferentes procesos de la cooperativa, con un mayor énfasis en las áreas de gestión de riesgos, se generaron un total de 154 oportunidades de mejora, sobre las cuales al 31 de diciembre se contaba con un porcentaje de implementación de dichas recomendaciones del 78,89%.

Dado los desafíos que enfrenta la cooperativa en su incorporación a la era tecnológica mediante la automatización de diferentes procesos, la importancia de control contable y operativo se ha ido aumentando año



10. CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y GOBERNABILIDAD

tras año, ya que gracias al monitoreo que ejercemos, podemos garantizar que los saldos de las cuentas y las operaciones se ajustan adecuadamente a las funciones de las áreas monitoreadas.

Desde la creación del área de control contable y operativo a la fecha, hemos avanzado con los entregables de informes a las diferentes áreas, teniendo como resultado conciliaciones bancarias y contables diarias, además de la generación de los diferentes informes de gestión con periodicidades semanales o mensuales, lo que ha contribuido a mejorar la efectividad y eficiencia de nuestras operaciones diarias.

Actualmente, estamos implementando varios proyectos de automatización de las conciliaciones que manejamos, en colaboración con el área de gobierno de datos. El objetivo principal de esta actividad, es lograr que estos procesos sean más ágiles, optimizando tiempos de gestión y aumentando la exigencia de efectividad en las áreas operativas. Esto nos permite mitigar el riesgo de las operaciones y/o casos inusuales, al tiempo que generamos respuestas oportunas y anticipadas. Asamblea general de delegados.

La asamblea general de delegados está compuesta 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 presencial, el día 16 de marzo de 2023, tras haber cumplido con los requisitos legales y estatutarios. La reunión tuvo lugar en las instalaciones de la sede administrativa de Fincomercio. La cooperativa ha mantenido una comunicación continua con sus grupos de interés y ha publicado en su página web los documentos y resultados presentados a la asamblea general de delegados. Así mismo, ha puesto a disposición de los delegados y/o asociados, la documentación e información necesaria para ejercer el derecho de inspección.

Consejo de administración

El Consejo de administración está conformado por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes, se reunió trece (13) veces durante el año 2023. De estas reuniones, diez (10) fueron virtuales, una (1) mixta y dos (2) presenciales. En estas sesiones se presentaron informes sobre el avance de los proyectos, los procesos internos de la Cooperativa, el desempeño de los

negocios, la actualización de políticas y normas al interior de esta, 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. Todos estos temas quedan registrados en las actas correspondientes, junto con los informes presentados que fueron materia de análisis y que forman parte integral de cada acta. Mensualmente la gerencia y los diferentes comités presentan al Consejo de Administración, entre otros, los siguientes informes:

- Estados e informes financieros.
- 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).

Junta de vigilancia

La Junta de vigilancia, en calidad de ente de control social, se reunió de forma no presencial en doce (12) sesiones mensuales y en el mes de febrero se llevó a cabo una reunión adicional con el propósito de definir el informe correspondiente a su reporte, para la presentación a la asamblea general. A través de la gestión de quejas y reclamos ejerce la vigilancia sobre la prestación de los servicios, asegurándose que sean eficientes y adecuados, y que no existan vacíos o ambigüedades en los beneficios y el bienestar social ofrecidos por Fincomercio a sus asociados. Todas estas actividades quedan registradas 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 dictan las normas o de acuerdo con las necesidades de la Cooperativa, tanto de los Comités de Riesgo de Liquidez,



10. CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y GOBERNABILIDAD

de Educación Solidaridad y Bienestar Social, de Auditoría, de Crédito, Evaluación de Cartera y el Integral de Riesgos. Cada una de estas sesiones cuenta con su respectiva acta y el informe correspondiente, que se presenta al Consejo de Administración.

Buenas prácticas de ética

Fincomercio y sus diferentes órganos de administración, conscientes del compromiso adquirido con los asociados contribuyen activamente en la aplicación de principios y conductas éticas que garanticen la transparencia, objetividad, igualdad y equidad encaminado al cumplimiento de su objeto social, 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 un constante proceder basados en los principios y en los valores corporativos.

Las directrices, 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.

Relaciones laborales

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 disposiciones normativas contempladas en el Código Sustantivo de Trabajo y con lo regulado en el Decreto 1406 de 1999 en sus artículos 9 y 10, compilado en el Decreto No.780 de 2016. Fincomercio verifica la Base de Datos Única de Afiliados (BDUA) contra la base de datos de nuestros empleados afiliados al sistema, con el propósito de evitar que la información consignada en las planillas de autoliquidación presente inconsistencias.

Como representante legal, ratificó que las cifras presentadas a ustedes en los estados financieros al 31 de diciembre de 2023, 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.

Se realizó la reducción de las horas laborales en el mes de agosto de 2023 de acuerdo con lo establecido en la Ley 2101 de 2021.

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, los funcionarios y a la Junta de Vigilancia por su permanente respaldo, apoyo y contribución estratégica, sin los cuales no serían posibles los resultados anteriormente presentados.

LUIS ANTONIO EFRAÍN ACEVEDO PÉREZ
Presidente del Consejo de Administración

JAIRO EDUARDO RAMÍREZ ZULUAGA
Gerente General