



INFORMES DE GESTIÓN

CONFIAR 2019

INFORME DE GOBIERNO COOPERATIVO CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

“Pero en medio del pesimismo de nuestra época se sigue desarrollando el pensamiento histórico, el psicoanálisis, la antropología, el marxismo, el arte y la literatura. En medio del pesimismo de nuestra época surge la lucha de los proletarios que ya saben que un trabajo insensato no se paga con nada, ni con automóviles, ni con televisores; surge la rebelión magnífica de la mujeres que no aceptan una situación de inferioridad a cambio de halagos y protecciones; surge la insurrección desesperada de los jóvenes que no pueden aceptar el destino que se les ha fabricado”

(Estanislao Zuleta. Discurso de aceptación del Doctorado Honoris Causa otorgado por la Universidad del Valle, Cali, 21 de noviembre del 1980).

Hoy podemos decir que en el contexto tan difícil en que actuamos, Confiar ha logrado resistir y ha alcanzado grandes desarrollos en pro del Bienvivir, como lo vamos a ver más adelante.

El año 2019 estuvo marcado por acontecimientos y tensiones geopolíticas, comerciales y sociales, en donde sigue imperando la enorme desigualdad en el mundo, tal como lo plantea el informe OXFAM 2019: *“La desigualdad económica está fuera de control. En 2019, los 2153 multimillonarios que hay en el mundo poseían más riqueza que 4600 millones de personas. Esta enorme brecha es consecuencia de un sistema económico fallido y sexista que valora más la riqueza de una élite privilegiada, en su mayoría hombres, que los miles de millones de horas del esencial trabajo de cuidados no remunerado o mal remunerado, que llevan a cabo fundamentalmente mujeres y niñas en todo el mundo.”*

Nos invita a construir una economía más humana: “parece evidente que el mundo necesita urgentemente un cambio de mentalidad, así como un sistema económico más justo”.

Desde el punto de vista social en varios países de América Latina, donde las sociedades reclaman por los altos niveles de corrupción y desigualdad, que ha derivado en movilización ciudadana. Y sumado en nuestro país a eventos que han marcado un contexto de complejidad como son la persecución y asesinato de líderes sociales, la situación de migración desde Venezuela, la incertidumbre del cumplimiento a los acuerdos de paz, las disidencias, entre otros acontecimientos.

El año 2019 fue un año positivo para la cooperativa, en un entorno macroeconómico de un crecimiento moderado, con estabilidad en las tasas de interés, inflación controlada, con una recuperación del ciclo de crédito, pero con una gran deuda social en la generación de empleo en el país, sumado a las tasas de informalidad y de pobreza. Destacamos las principales cifras:

Una base social de más de 327 mil personas, pasamos el billón de pesos en activos, consolidamos un patrimonio por \$213.642 millones, aportes sociales de \$138.669 millones, unas reservas de \$51.894 millones y excedentes superiores a \$10.000 millones. Llegamos a 1.8 billones de pesos en volumen de negocios. Lo que demuestra la confianza de las personas, empresas y comunidad en nuestra cooperativa.

En los resultados también destacamos el concepto emitido por la firma FitchRatings, que confirmó la calificación de riesgos en A+ de largo plazo, F1 de Corto plazo para la Cooperativa y resalta la transferencia solidaria, como factor diferenciador. Además, manifiesta que por su perfil cooperativo Confiar asume algunos costos para sus asociados y ofrece subsidios en líneas de crédito y tarifas bajas en banca electrónica.

De igual manera la valoración del Gobierno Corporativo de la Cooperativa: “La administración es de calidad técnica alta y posee una identidad y cultura cooperativa profundas. A lo largo de los años, Confiar se ha destacado por el impacto social de su estrategia, lo que le ha permitido estar cerca de sus asociados y generar en ellos un sentido de pertenencia fuerte hacia la cooperativa. Fitch considera que este comportamiento continuará en el corto y mediano plazo, dada la fortaleza de los estatutos de Confiar y el compromiso de la gerencia con el desarrollo social y económico del país.

Confiar continúa con acciones contundentes de cooperativizar para el bien vivir, reflejadas en la Transferencia Solidaria, que para la vigencia de este año ascendió a \$25.036 millones, de los cuales \$21.233 son con cargo a la operación del 2019, que al sumarlos con los excedentes del ejercicio de \$10.128 millones, alcanzan un valor solidario de **\$31.361 millones**. Lo anterior, visibiliza la transferencia solidaria como en un elemento de valor diferenciado de nuestro trabajo, frente a la racionalidad de ganancias de las empresas financieras tradicionales.

Con esto demostramos que el reto que nos trazamos para el 2019 de buscar el equilibrio entre la transferencia solidaria que la Cooperativa realiza a su base social y a los territorios y la generación de excedentes que permitan alcanzar las metas de rentabilidad, para garantizar la sostenibilidad de CONFIAR en el largo plazo, empieza a generar resultados, lo anterior al ver que los crecimientos en la transferencia fueron del 4.30% y el de los excedentes, del 24.3%.

Nuestro hacer cooperativo ha permitido un reconocimiento a nivel internacional. En este sentido resaltamos la publicación de la Organización Internacional del Trabajo OIT:

Mecanismos Financieros para Ecosistemas Innovadores de Economía Social y Solidaria. En la que este organismo cita como ejemplo de mecanismo financiero innovador para Colombia el caso de CONFIAR. Ver publicación completa en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---coop/documents/publication/wcms_728367.pdf

Escenario de Actuación

Los integrantes del Consejo de Administración realizamos nuestra gestión de manera profesional, ética y responsable, estableciendo mecanismos de trabajo que permitieran la planeación, ejecución, verificación y evaluación del desempeño de la Cooperativa y el cumplimiento de su objeto social.

El Consejo verificó el cumplimiento las disposiciones establecidas en la normativa que compone el Sistema de Gobierno Corporativo y realizó seguimiento permanente a la aplicación de los fondos sociales.

Desempeñó sus funciones dando cumplimiento a las normas legales que nos atañen y al Estatuto de la Cooperativa. Los organismos de dirección, administración y control se reunieron periódicamente, la Asamblea de Delegados de la Cooperativa sesionó de manera ordinaria el 30 de marzo.

El Consejo de Administración sesionó en doce (12) oportunidades de manera ordinaria dando cumplimiento al cronograma establecido y cuatro (4) reuniones extraordinarias de las cuales dos se realizaron por comunicación escrita. Se destaca el compromiso de sus integrantes y la cohesión lograda manifiesta en los consensos obtenidos en la mayoría de las decisiones.

El Comité de Auditoría sesionó en ocho (8) oportunidades de manera ordinaria. Es de anotar que el periodo reportado fue un año electoral, motivo por el cual fueron necesarias más reuniones del Comité, con el propósito de efectuar las revisiones de las hojas de vida de los candidatos a ocupar los cargos de Revisoría Fiscal y Defensoría del Consumidor Financiero.

Se efectuó seguimiento estratégico de las políticas corporativas, teniendo en cuenta los 5 imperativos estratégicos: Sostenibilidad; Acceso y participación en comunidades y territorios; Excelencia Organizacional; Posicionamiento y construcción de pensamiento; Gobernabilidad y participación. De estos, se indicaron los logros y retos.

Para proteger los activos y el patrimonio de la Cooperativa encaminados a fortalecerlo, se aprobaron modificaciones a las políticas de los diferentes sistemas de riesgos y se asignaron los recursos necesarios para su funcionamiento.

Aprobó el Manual Antifraude y Anticorrupción y procedimiento gestión de denuncia Línea Ética, con lo que se busca incorporar estrategias de detección, desarrollo de procedimiento para la atención en la Línea Ética y pautas generales para dar respuesta a la materialización,

con el objetivo de establecer el procedimiento para la atención y tratamiento de las denuncias relacionadas con presuntas situaciones de fraude y/o corrupción, tales como: actuaciones irregulares, incumplimientos normativos, violaciones al código de ética y comportamiento u otros hechos o circunstancias que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno en CONFIAR.

Aprobó el Manual de Protección de Datos y Habeas Data y Anexo Política de Privacidad.

Fueron recibidos los informes del Comité de Auditoría, Auditoría Interna, Revisoría Fiscal y Oficial de Cumplimiento acogiendo las recomendaciones orientadas a fortalecer los mecanismos de control, se realizó seguimiento a los planes de trabajo.

En cumplimiento de los Estatutos para el año 2019, los comités elaboraron su informe de Gestión Anual, el cual incluye: agenda de las reuniones, ejes de la gestión del comité, principales recomendaciones generadas, oportunidades de mejora, cambios que podrían impactar la gestión. El funcionamiento de estos comités le permite al Consejo de Administración un control de las propuestas, estrategias, apoyándose en la gestión y trabajo de estos al momento de tomar decisiones.

El Consejo de Administración estableció conjuntamente con la Alta Gerencia el proceso de empalme con la nueva firma de Revisoría Fiscal, con el objetivo de garantizar el adecuado conocimiento de la Cooperativa y el cumplimiento de las funciones estatutarias y legales.

Se realizó seguimiento sobre los hechos que fueron considerados relevantes, de acuerdo con el artículo 5.2.4.1.5 del Decreto 2555 de 2010, constatando que se divulgaran al mercado de manera oportuna, veraz, suficiente y clara a través del sistema establecido por la Superintendencia Financiera y también a través de la página Web de la Cooperativa.

Otras acciones relevantes del Consejo:

- Se conocieron oportunamente los informes remitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y orientó a la Alta Gerencia para adoptar los planes de ajuste e incorporación de recomendaciones, especialmente las relacionadas con el SARLAFT
- Acorde con los desafíos del entorno y los cambios disruptivos que se están presentando en los servicios financieros, el Consejo realizó seguimiento al Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI), que incorpora el programa hacia la transformación digital de CONFIAR, manteniendo niveles de seguridad para las diversas transacciones de asociados y ahorradores, lo que salvaguarda la reputación de la cooperativa.
- Así mismo, aprobó la modificación de algunos reglamentos de productos, políticas con el objetivo de posibilitar la inclusión de la población a la Cooperativa y la realización de acciones que materialicen la promesa de valor de Confiar:

Cooperativizando para el Bien Vivir. En este sentido se aprobó el canal de Corresponsales, las reglamentaciones sobre Título Futuro y CDT desmaterializado, así como lo relacionado con Créditos Digitales.

- Es de resaltar la intervención en financiación de vivienda, durante el año se realizaron desembolsos por \$57.578 millones, que permitieron que estas familias cumplieran el sueño de tener casa propia. Cerrando con una cartera de \$282.136 millones.
- Autorizó presupuesto para la intervención del Edificio en Laureles, que traerá un cambio de ambiente y experiencia relacional. Un nuevo concepto que permita evolucionar en la forma de construir tejido social donde funcionará. Y también de la apertura de dos nuevas agencias, la primera en Ciudad Bolívar y la segunda en la ciudad de Tunja.
- Aprobó partida a cargo del fondo de Solidaridad para realizar un convenio con la Fundación CONFIAR, dirigida a la Reserva el Edén, como una manera de contribuir a la humanidad y al cuidado del medio ambiente.
- Aprobó modificaciones al Marco Integral de Riesgo en relación a las métricas relacionadas con el apetito, tolerancia y capacidad de riesgos, que permiten una exposición adecuada para la consecución de los objetivos del plan estratégico de la Cooperativa.
- Durante el 2019 se implementaron acciones establecidas en el GAP realizado en el 2018 entre las Prácticas internas y el Marco Integral de Supervisión MIS relacionadas con el funcionamiento del Consejo de Administración, se resalta: Actualización del Reglamento del Consejo de Administración, incorporación de espacios dentro de la sesión del Consejo para deliberación sin la presencia de la Alta Gerencia, se establecieron facultades de información e inspección de los consejeros, se incorporó reglamentación para las reuniones no presenciales y realizadas por otros mecanismos legales.
- Se estableció que el nombramiento de los responsables de la función de Auditoría Interna y de la Función de Riesgos, fuera realizado directamente por el Consejo de Administración. Se ratificaron los nombramientos de los Directores de Auditoría Interna y Dirección de Riesgos. Así mismo se realizó designación del oficial de cumplimiento suplente.

- Se aprobaron los lineamientos generales: políticas y procedimientos para la selección, designación y elección a aplicar dentro de los Planes Sucesión de la Alta Gerencia.
- Aprobó los límites de endeudamiento basados en las políticas SARC que eran de su competencia. Dentro de estas se resaltan las operaciones a crédito constructor que permiten el desarrollo de proyectos y la posibilidad que más personas accedan a tener casa propia.

También es importante mencionar la financiación y apertura de cuentas a diferentes candidatos de diversas corrientes políticas a cargos de elección popular que permitieron desarrollar sus campañas logrando la participación de expresiones democráticas de la ciudadanía y de esta manera seguir construyendo un mejor país.

- Conoció y aprobó las necesidades de endeudamiento externo como fuente de recursos para apalancar operaciones de créditos a los asociados y clientes. De igual manera se aprobaron las condiciones para los apoyos transitorios de liquidez con el Banco de la República.
- El Consejo de Administración realizó por segundo año consecutivo la autoevaluación¹ cuyos ejes temáticos fueron: Eficacia del Consejo de Administración, desempeño Individual de los Consejeros y del Presidente del Consejo, la relación con la Administración de la Cooperativa. El resultado de la evaluación fue positivo.
- El Consejo de Administración de CONFIAR en coordinación de la Alta Gerencia durante el año 2019, abordaron el tema del Nuevo Perfil Institucional, dentro de las actividades realizadas se prepararon dos talleres dirigidos a delegados, delegadas y directivas de la Cooperativa, con el fin de realizar un repaso general de la ideología cooperativa, y el análisis del estado actual de Confiar, así como conocer y revisar las experiencias de otras cooperativas reconocidas por su liderazgo en el sector solidario.
- Dentro del trabajo con los delegados se estructuró a través de la Fundación CONFIAR el **Diplomado en Ejercicios Políticos Cooperativos**, el cual les permitió, a través de 5 módulos de estudio, conectarse con el proceso de participación política y gobernabilidad al interior de la Cooperativa, así como conocer y apropiarse el trabajo que Confiar ha realizado a través del tiempo para fortalecer sus procesos

- ¹ consiste en un cuestionario que permite conocer la percepción de los Directores respecto al funcionamiento del Consejo de Administración y de los Comités de Auxiliares, como órgano colegiado y de los directores individualmente considerados.

democráticos al interior de la Cooperativa. Este diplomado también permitió revisar el devenir como organización de Confiar y apropiar elementos fundamentales para entender el proceso actual y cómo incide su trabajo como delegados en el desarrollo actual y en el futuro de la Cooperativa.

- Incorporación del seguro de desempleo que, al corte de diciembre de 2019, ha permitido una cobertura de 14.168 personas y una cartera protegida de \$125.795 millones. De esta manera, se atendió una necesidad de nuestra base social, y se propende por el mejoramiento de las condiciones de los hogares al presentarse esta eventualidad.
- En las diversas reuniones se le dio trámite y aprobaron periódicamente las solicitudes de ingresos y retiros de los asociados; y se analizaron las estrategias, acciones y resultados de fidelización para la base social.
- Se aprobaron dos castigos de cartera y se hizo seguimiento a su recuperación, se realizaron modificaciones al Sistema de Administración de Riesgo Crediticio SARC y estrategias para mejorar los niveles de morosidad, y se evaluó la recuperación de cartera.

Proyecto de Distribución de Excedentes 2019

De conformidad con las normas legales, estatutarias y decisiones de la Asamblea General del año 2019; que de manera especial se comprometió en fortalecer la reserva legal, mínimo con un 40% de los resultados, condición que fue reportada a la Superintendencia Financiera de Colombia, nos permitimos proponer a la honorable Asamblea General Ordinaria de Delegados del presente año, que los excedentes del periodo en evaluación se apliquen de la siguiente manera:

EXCEDENTES EJERCICIO 2019	DISPONIBLES	APLICACIÓN
- Cifras en millones de pesos-		
Aplicación	10,128.000	
Reserva de protección de Aportes Sociales 40%		4.051
Fondo de Solidaridad 10%		1.012
Fondo para Educación 20% (IMPUESTOS DIAN)		2.025
A DISPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA		
*Revalorización de Aportes Sociales (equivalente al 56,99% del IPC de 3.8% para 2019)		2.634

Incremento Fondo de Solidaridad		403.000
SUMAS IGUALES	10.128	10.128

Cifras en millones de pesos

Prioridades para 2020

En el 2020 enfrentaremos nuevos escenarios de competencia y de cambios en los hábitos de los consumidores; con la llegada de los bancos digitales a Colombia y la consolidación de las Fintech como alternativas inmediatas de financiación, la digitalización de los servicios será un factor obligatorio. Debemos orientar decisiones que nos lleven a incorporar nuevas competencias organizacionales que permitan seguir siendo un proyecto que atiende de manera eficiente a las personas, pero manteniéndonos como un proyecto alternativo que facilite la construcción de territorio y aporte a la prosperidad colectiva.

Nos espera un nuevo ejercicio prospectivo y estratégico de la plataforma solidaria, en el que será necesario reformulaciones de la visión, misión, objetivos estratégicos; estructuras, gestión del talento y la cultura que terminarán con la determinación de un nuevo plan Estratégico, conservando la naturaleza cooperativa, pero con una mayor conciencia en los aspectos ambientales y de cuidado de nuestro planeta, teniendo como eje estratégico la sostenibilidad.

Deberemos propender por construir confianza entre iguales y avanzar con firmeza en la determinación que la Diferencia está en CONFIAR.

El Consejo de Administración resalta el compromiso del conjunto de empleados, la labor y entrega del equipo de gerencia y el profesionalismo aportado por los integrantes de los organismos de administración y control que en conjunto hicieron posible lograr los resultados tan importantes que hoy presentamos.

El presente informe fue aprobado de manera unánime por los asistentes a la reunión Ordinaria del Consejo de Administración, realizada en la ciudad de Medellín, el 14 de febrero de 2020

(Original Firmado)

LUIS FERNANDO FLOREZ RUBIANES

Presidente Consejo de Administración

INFORME DEL REPRESENTANTE LEGAL

En nombre de la Alta Gerencia y del equipo de administración de CONFIAR me permito someter a su consideración el presente Informe del Representante Legal que hace parte del informe de Gestión correspondiente al año 2019, con lo que damos cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 446 del Código de Comercio, la Ley 222 de 1995 en sus artículos 38 y 47, la Ley 964 de 2005 en sus artículos 46 y 47, y demás normas concordantes, a fin de que sea aprobado para ser presentado en la próxima Asamblea General Ordinaria de Delegados.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno de CONFIAR Cooperativa Financiera se basa en principios de Autocontrol, Autorregulación y Autogestión en línea con modelos vigentes de Control Interno aplicable a las instituciones vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, Parte I, Título I, Capítulo IV de la Circular Básica Jurídica.

Los principios y políticas del Sistema y la aplicación de los componentes proporcionan a CONFIAR una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de control interno, la eficiencia en las operaciones, la administración de riesgos, la mitigación del fraude, la razonabilidad de la información financiera presentada a los Asociados y Ahorradores, las autoridades, el mercado y el cumplimiento de las regulaciones aplicables.

El Sistema de Control Interno de CONFIAR contribuye al logro de los objetivos y a la estrategia, al tiempo que procura que todas sus operaciones y actividades se realicen de conformidad con las normas internas y la regulación que le es aplicable.

En el año 2019 el Consejo de Administración aprobó el manual Antifraude y Anticorrupción, en concordancia con la Circular Externa 007 de 2019 de la Superintendencia Financiera con lo que se busca incorporar estrategias de detección, desarrollo de procedimiento para la atención en la Línea Ética y pautas generales para dar respuesta a la materialización, con el objetivo de establecer el procedimiento para la atención y tratamiento de las denuncias relacionadas con presuntas situaciones de fraude y/o corrupción, tales como: actuaciones irregulares, incumplimientos normativos, violaciones al código de ética y comportamiento u otros hechos o circunstancias que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno en CONFIAR.

Todos los grupos de interés de la Cooperativa pueden comunicarse con la línea a través de diferentes canales de comunicación como: la página web de Confiar: <https://www.confiar.coop/>

menú: Canales de atención, opción: Línea Ética.

Se presentaron al Comité de Auditoría los hallazgos y observaciones derivados de los trabajos ejecutados por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal, emitiendo recomendaciones orientadas a fortalecer los mecanismos de control. Se definieron los planes de trabajo sobre los cuales se hace un seguimiento periódico.

Así mismo, se realizó la evaluación del Sistema de Control Interno con un resultado adecuado. Los resultados de esta evaluación se compartieron con los diferentes responsables de procesos para continuar fortaleciendo los controles al interior de CONFIAR.

A. GESTIÓN FINANCIERA

El Plan Estratégico CONFIAR 2020, en el que la Cooperativa ha venido trabajando en la consolidación de la Plataforma de Integración Solidaria, a través de una estrategia Institucional que logre el posicionamiento del Proyecto Cooperativo a nivel nacional, como una alternativa diferenciada que permita el acceso y la inclusión para los diferentes públicos objetivos, está cumpliendo su alcance. En línea con lo anterior, la gestión financiera estuvo enmarcada en:

- **Transferencia Solidaria.** La determinación y asignación de tasas tanto en captación de ahorros como en las operaciones de crédito y la definición de tarifas de los productos y servicios de los medios de pago y canales electrónicos permitió transferir hacia los asociados y ahorradores, con cargo a la operación de intermediación financiera del 2019, la suma de \$12.062 millones, con un incremento del 7.17% respecto al año anterior.
- **Modelo de Negocio Cooperativo Consistente.** Seguir siendo la entidad del sector de cooperativas financieras con la cartera más diversificada, lo que permite ofrecer una variedad de productos y servicios, buscando mejorar las tecnológicas que permitan mantener altos niveles de competitividad y la generación de otros ingresos por el uso de canales electrónicos.
- **Fortalecer el Patrimonio.** El fortalecimiento constante del capital se dio mediante el compromiso de los asociados con los aportes sociales, a través del compromiso de la Asamblea con la distribución de excedentes de años anteriores y por la generación de nuevos, bajo una política de capitalización conservadora que permite la sostenibilidad en el largo plazo.
- **Mejorar la Calidad de Activos en Recuperación.** Mejorar en los indicadores de calidad de cartera y continuar fortaleciendo las provisiones para proteger la cartera vencida.
- **Márgenes y Rentabilidad Ajustados.** “...Históricamente, Confiar ha tenido una rentabilidad operacional baja que limita su calificación, aunque se entiende alineada con su estrategia de entidad cooperativa pura”²
- **Fondeo Moderadamente Concentrado.** Se fondeó la operación con depósitos y, en menor medida, con préstamos de entidades de segundo piso, conservando instrumentos que le permitan evitar un descalce de plazos en su cartera hipotecaria, razón por la que se tienen

² Informe de calificación FitchRatings- Diciembre 2019

cupos de préstamos de entidades de desarrollo, y la posibilidad de realizar titularizaciones de cartera hipotecaria.

Todo lo anterior, consolidado a través de unos estados financieros razonablemente presentados en todos los aspectos de importancia material, de acuerdo con el marco normativo vigente en Colombia.

Resultados Financieros.

Durante el 2019 se aprecia una buena dinámica de los ingresos operacionales, con un aumento anual del 9.2%, los cuales ascendieron a \$153.883 millones. A este resultado contribuyeron principalmente el incremento del 7.1% de los ingresos financieros por cartera, que sumaron \$123.609 millones de pesos, el incremento del 23.5% en ingresos por comisiones y honorarios que ascendieron a \$15.841 millones, esto producto de la estrategia de servicios electrónicos y masificación de la tarjeta de crédito, la recuperación de provisiones que varió el 5.7% en un monto de \$11.722 millones, y por la utilidad de \$1.166 millones generados por la venta de inversiones en títulos TISH1B30 y TISH2B33 de los portafolios titularizados por \$14.252 millones, realizados en el mercado secundario de valores.

Los gastos de operación financiera fueron del orden de \$37.916 millones y crecieron el 2.5% anual. En donde los intereses por depósitos y exigibilidades alcanzaron los \$31.942 millones y crecen al 7%, mientras que los interés por créditos bancarios decrecen el 16.4%, \$1.138 millones menos.

Lo que nos da como resultado un margen financiero de tasa interés del 7.99% con una reducción del 0,15% respecto al año anterior, generado por la reducción de la tasa promedio ponderada de colocación que disminuyó el 0,49%, que ha sido contrarrestada por un control del costo de los depósitos que disminuyeron un 0,34%.

Los gastos operacionales crecen al 11.0%, ascendiendo a \$83.674 millones. En la estructura de gastos las cuentas más representativas son los beneficios a los empleados, que ascendieron a \$30.696 millones, con un incremento del 4.2% anual. Y los gastos en diversos con un incremento anual de 18.6%, es decir \$30.599 millones. Estos últimos sustentados principalmente en estrategias de servicios y canales electrónicos, tarjeta de crédito y débito, centro de experiencia, publicidad y propaganda por la presencia en medios nacionales y procesamiento electrónico de datos.

Respecto a la amortización de activos intangibles los mayores rubros que se computan en esta cuenta son los relacionados con los proyectos del Plan Estratégico de Tecnología PETI, que le permiten apalancar el crecimiento, incorporar nuevas líneas de negocio, canales y el desarrollo de nuevas capacidades organizacionales.

Como resultado, los excedentes del año 2019 ascendieron a \$10.128 millones, que representan un crecimiento de 24.3% respecto al año anterior, recuperando la tendencia de crecimiento comparada con periodos anteriores.

De otra parte la situación financiera de la Cooperativa al cierre del 2019, totaliza activos por encima del billón de pesos (\$1.119.697 millones), 15.87% más que un año atrás. Este crecimiento jalonado por el incremento en la cartera de crédito neta que creció el 12.73% anual, alcanzando un valor de \$868.342, con mayor dinámica en la cartera microcrédito, comercial, un crecimiento moderado en vivienda y bajo crecimiento en consumo.

El efectivo crece el 47.64%, ubicándose en \$139.829 millones principalmente en la cuenta del Banco de la República. A su vez las inversiones decrecen el 3.85% cerrando en \$64.084 millones.

En términos generales la Cooperativa continua con una estructura financiera de sus activos sana, donde el 95.76% de sus activos son productivos, los cuales están a disposición de la actividad financiera, el 18.21% en respaldo a la liquidez (Disponible e Inversiones) y el 77.55% en la cartera de créditos neta.

Los pasivos presentaron un crecimiento del 16.12% y ascendieron a \$906.055 millones. Los depósitos a término cerraron en \$522.614 millones con una variación anual del 15.52%, los depósitos a la vista se ubicaron en \$237.897 millones, 17.39% variación anual, lo que permite tener un costo de fondeo ponderado más bajo. El crédito externo crece el 10.19% año, cerrando en \$96.262 millones.

El patrimonio alcanzó un valor de \$213.642 millones, un crecimiento del 14.84%. Con un crecimiento del 18.32% de los aportes sociales, llegando a un valor de \$138.669 millones, unas reservas de \$51.894 millones y excedentes por \$10.128 millones.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO A 31 DE DICIEMBRE DE 2019					
(cifras en millones de pesos colombianos)					
ACTIVO	A 31/12/2019		A 31/12/2018		Var (%)
Efectivo		139,829		94,712	47.64%
Inversiones		64,084		66,648	-3.85%
Cartera de Créditos		868,342		770,280	12.73%
Créditos de Comercial	216,706		168,237		28.81%
Créditos de Consumo	345,384		334,264		3.33%
Microcréditos	66,292		47,657		39.10%
Créditos Vivienda	282,136		258,530		9.13%
Créditos A Empleados	2,860		3,228		- 11.40%
Provisiones	(45,036)		(41,636)		8.17%

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO A 31 DE DICIEMBRE DE 2019					
(cifras en millones de pesos colombianos)					
ACTIVO	A 31/12/2019		A 31/12/2018		Var (%)
Cuentas por cobrar		18,742		16,264	15.24%
Activos no Corrientes para la venta		35		82	- 57.32%
Activos Materiales		26,755		16,600	61.17%
Otros Activos		1909		1715	11.31%
TOTAL ACTIVO		1,119,696		966,301	15.87%

PASIVO Y PATRIMONIO	A 31/12/2019		A 31/12/2018		Var (%)
PASIVO					
Instrumentos Financieros a Costo Amortizado		793,015		677,726	17.01%
Certificados de Depósito a Término	522,614		452,402		15.52%
Depósitos de Ahorro	237,897		202,662		17.39%
Otros Depósitos y Recaudos	25,244		22,662		11.39%
Pasivo por arrendamientos	7,260		-		
Créditos de Bancos		96,262		87,364	10.18%
Cuentas por Pagar		8,169		8,009	2.00%
Obligaciones laborales		3,427		2,836	20.84%
Pasivos estimados y provisiones		5,181		4,335	19.52%
TOTAL PASIVO		906,054		780,270	16.12%

PASIVO Y PATRIMONIO	A 31/12/2019		A 31/12/2018		Var (%)
PATRIMONIO		213,642		186,031	14.84%
Capital social		138,669		117,200	18.32%
Aportes Sociales	4,160		3,516		18.32%
Capital Mínimo e Irreducible	134,509		113,684		18.32%
Reservas y Fondos		53,291		49,399	7.88%
Superávit o Déficit		9,605		9,334	2.90%
Excedentes o Pérdidas		12,077		10,098	19.60%
Excedentes años anteriores NIIF	1,949		1,949		0.00%
Excedentes Ejercicio	10,128		8,149		24.29%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		1,119,696		966,301	15.87%

B. GESTION CONTABLE

Los Estados Financieros de la Cooperativa con corte al ejercicio de 2019, se encuentran preparados y presentados de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia aplicables a la Cooperativa, de manera que se cumpla con las afirmaciones contenidas en ellos de integridad, existencia, exactitud, valuación, derechos y obligaciones, presentación y revelación de los hechos económicos.

La Cooperativa cuenta con manuales de Control Interno Contable y de Políticas contables, ambos contienen los lineamientos y procedimientos que guían y soportan el proceso. Incluyen elementos tales como, estructura, políticas contables, mecanismos de control interno, entre otros.

Como cambio normativo de gran impacto para el año 2019, informamos que se realizó implementación de la NIIF 16- Arrendamientos, para lo cual se realizaron los análisis previos de impacto, incorporación de políticas contables y ajuste de los sistemas para su cálculo.

De igual manera fueron realizados los reconocimientos por prima de antigüedad de los empleados, lo que ascendió a \$224 millones.

C. LA GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

La gestión de la operación en Confiar cumple con el objetivo de dirigir, coordinar y controlar el proceso de back operativo para disponer a nuestra base social la utilización de los productos y servicios en los diferentes canales de distribución en adecuadas condiciones de calidad, oportunidad y confiabilidad. El año 2019 representó retos en materia de mejora y aseguramiento de procesos, en especial, aquellos relacionados con el aseguramiento en la vinculación y apertura de productos y servicios, así como el soporte y desarrollo de nuevos canales transaccionales al servicio de la base social y la consolidación de la banca móvil (App).

En el 2019 a nivel transaccional, implementamos tres nuevos servicios: botón de pagos de PSE, el cual permite seguir avanzando en la decisión estratégica de desarrollar la transformación digital de la Cooperativa e incluirla en el ecosistema digital del sistema financiero colombiano. De igual forma, se implementó un segundo canal para las transacciones interbancarias, esta vez, por medio del servicio de ACH Colombia, aspecto relevante desde el punto de vista de la oportunidad, costos y continuidad del servicio. Adopción de Tarjetas sin contacto para realizar compras. Finalmente, el año que culminó representó para Confiar la senda de consolidación y crecimiento del canal de banca móvil implementado a finales de 2018.

Para los servicios y el canal indicado anteriormente, el proceso de gestión de la operación implementó los procedimientos de soporte requeridos para garantizar su adecuado funcionamiento y debida conciliación y compensación. De igual modo, se mejoraron procesos con optimización de capacidad instalada de cara a garantizar el adecuado funcionamiento y soporte del volumen transaccional de la Cooperativa, el cual, a diciembre de 2019 presentó un incremento del 11%, al contabilizarse 6.990.618 transacciones en los diferentes canales dispuestos.

Canal	2019	Part.2019	2018	Var (%)
Transacciones Agencias:	4.061.594	58%	3.905.468	4%
• <i>Financieras</i>	3.033.068		2.878.701	
• <i>Recaudos</i>	1.028.526		1.026.767	
Transacciones ATM	833.764	12%	779.346	7%
Transacciones POS	372.891	5%	309.816	20%
Transacciones AV/ACH	1.226.876	18%	1.184.413	4%
Transacciones IVR	93.027	1%	89.287	4%
Transacciones APP	402.466	6%	26.308	1.530%
Total Transacciones	6.990.618		6.294.638	11%

El panorama del uso de canales implica para la Cooperativa seguir fortaleciendo, especializando y automatizando los procesos de la operación para soportar los incrementos derivados de la

transaccionalidad, en especial en canales electrónicos. Se destaca en los resultados mostrados en la tabla anterior la variación positiva de las transacciones en ATM (7%), dado que el período 2017-2018 había representado una variación negativa del -0.8%.

Por otro lado, durante el 2019 se continuaron desarrollando proyectos de automatización de procesos de la gestión de la operación con el propósito de seguir incrementando la eficiencia operacional orientada a la capacidad de respuesta; de igual modo, se realizaron ajustes a protocolos, controles y validaciones de los procesos de vinculación y apertura de productos y servicios con el objetivo de hacer más efectivo el proceso de aseguramiento de las políticas y requisitos establecidos por la Cooperativa y los entes de vigilancia y control, tales acciones requirieron modificación de perfiles, profesionalización de actividades, seguimientos y controles automáticos.

Finalmente, el 2020 seguirá representando la consolidación de acciones y la ejecución de los planes establecidos en las estrategias de transformación digital de Confiar y al roadmap de mejora de los procesos de la operación a 4 años (2017-2022).

D. GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

El Cooperativismo financiero, ha experimentado durante los últimos años un fuerte impulso gracias a las tecnologías de la información, permitiéndonos competir en un mercado que cuenta con una creciente y sofisticada oferta de servicios y productos. Por consiguiente, el reto para nuestra Cooperativa es grande toda vez que los asociados y clientes son más exigentes y cautelosos a la hora de usar las nuevas soluciones y es aquí donde la seguridad de la información y la continuidad del negocio cobran vital relevancia convirtiéndose en algo más que necesario para la Cooperativa.

En un contexto donde los delitos informáticos se están volviendo más frecuentes y dañinos, resulta fundamental que nuestros servicios se mantengan seguros y a prueba de intrusiones, por tanto, en el año 2019 la implementación del proyecto de Ciberseguridad Fase I, II y III permitió fortalecer nuestro esquema de seguridad de TI con el servicio de protección de marca (Servicio que tiene como finalidad identificar y derribar amenazas presentes en el ciberespacio y conservar el buen nombre de la Cooperativa), contratamos expertos en seguridad informática que nos aportaron conocimiento y estrategias para consolidar nuestros esquemas seguridad, robustecimos nuestra aplicación móvil con un esquema de doble factor de autenticación vía OTP y adquirimos un dispositivo (Dark Trace) que adopta un enfoque basado en Inteligencia Artificial para contrarrestar ataques sofisticados tanto externos como internos. La muestra de la seriedad con la que hemos tratado la seguridad de la información se evidencia en el hecho que durante el año 2019 no se materializó ningún ataque.

Como ninguna empresa está libre de riesgos, los esfuerzos anteriores fueron acompañados con un plan de continuidad de negocio robusto que posibilitó a la Cooperativa dotarse de unas metodologías y un centro de cómputo alternativo en la ciudad de Bogotá, que nos permite atender de una manera adecuada y oportuna la prestación de nuestros servicios en condiciones de contingencia. Dicho plan y centro de cómputo fueron probados con resultados positivos que nos dejan satisfechos y seguros de no parar la operación ante alguna eventualidad indeseable. Este plan es parte vital de la gestión de seguridad de la información.

En el transcurso del año 2019, el PETI (Plan Estratégico de Tecnología de la Información) fue el faro para “iluminar” nuestro que hacer, la realización de proyectos y herramienta de control a las inversiones. Basados en él, ejecutamos proyectos que nos permitieron generar valor a nuestros asociados y clientes y al mismo tiempo, dar cumplimiento a las estrategias corporativas.

En total fueron 8 proyectos concluidos y 12 más que se encuentran en fase de implementación cuyos resultados se reflejarán en el primer trimestre del 2020, con una inversión cercana a \$ 2.384 millones. La ejecución de dichos proyectos nos ubica en buenas condiciones para afrontar decididamente los desafíos y oportunidades de mejora que enfrenta la Cooperativa.

De otra parte, reconocemos que la información es un activo estratégico, que la Cooperativa debe gestionarla para generar valor, por ello en el 2019 desarrollamos el proyecto “Gobierno de datos” que nos permitió iniciar la implementación de una analítica centralizada con una infraestructura organizacional y tecnológica adecuada posibilitando la realización de un análisis rápido de los datos, utilizando herramientas de última generación.

Finalmente se resalta que nos encontramos inmersos en un proceso de transformación en el que la tecnología es el habilitador fundamental para que las soluciones cumplan con las necesidades de la Cooperativa y que conlleven al cumplimiento de los objetivos estratégicos de Confiar.

E. GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión del Riesgo se orienta a la creación de valor para CONFIAR y es un elemento estratégico al momento de tomar decisiones, reducir pérdidas y maximizar oportunidades. Dicha gestión es uno de los elementos fundamentales de la estrategia corporativa, por lo tanto, la labor de su administración es una prioridad institucional para la consecución de los objetivos.

Calificación de Riesgos

En 2019, FitchRatings afirmó la Calificación nacional de CONFIAR: ‘A+(col)’³ – largo plazo y F1(col)’⁴ – corto plazo. Perspectiva Estable. Entre los principales factores claves de la calificación se encuentran:

- La diversificación de la cartera, con una amplia oferta de productos para nuestro mercado objetivo. Se destaca la participación de Confiar como líder en cartera de vivienda en el sector de Cooperativas Financieras y en particular por nuestro aporte a la financiación de vivienda de interés social.
- La política de fortalecimiento del capital institucional.

³ **Calificación de largo plazo en ‘A (col)’**: esta calificación denota expectativa de bajo riesgo de incumplimiento en relación a otros emisores u obligaciones en el mismo país.

⁴ **Calificación de corto plazo en ‘F1 (col)’**: esta calificación indica la más fuerte capacidad de pago oportuno de los compromisos financieros relación a otros emisores u obligaciones en el mismo país, esta calificación es asignada al más bajo riesgo de incumplimiento en relación a otros en el mismo país.

- El fortalecimiento sostenido de las provisiones.
- Mejoras en la eficiencia operacional.
- Mejora en los indicadores de calidad de la cartera y fortalecimiento de provisiones.

Adicionalmente, la calificadora destaca como parte del perfil cooperativo de Confiar la apuesta por su base social “Confiar asume algunos costos para sus asociados, así como ofrecer subsidios en líneas de crédito y tarifas bajas en banca electrónica”. Así mismo, reconoce que si bien la rentabilidad operacional es baja y limita la calificación de la Cooperativa “se entiende alineada con la estrategia de entidad cooperativa pura”.

Riesgo de Crédito

La gestión del riesgo crediticio evalúa permanentemente el riesgo incorporado en sus activos crediticios desde el momento de la originación hasta su recuperación, donde se ha establecido una gestión centralizada para el otorgamiento, con analistas especializados en segmentos y/o productos, centros de cobranza internos y a través de terceros. El área de Riesgos realiza un monitoreo soportado en una estructura con responsabilidades independientes para cada una de las etapas del ciclo de crédito y con un soporte tecnológico que permite una adecuada gestión.

Esta labor, se basa en primer lugar, en la definición del apetito de riesgo de la Cooperativa proporcionando un límite alrededor de la cantidad de riesgos que está dispuesta a tolerar por clase de cartera, nivel de pérdidas por portafolio, límites a nivel sectorial y en caso individual a definir límites a nivel de cliente o grupo económico. Esta definición apoya el establecimiento de la política y los procesos de crédito que dan el marco normativo y de actuación para la organización, en materia de identificación, medición, control y seguimiento del riesgo de crédito desarrollados en el Sistema de Administración de Riesgos de Crédito SARC, que cumple con la normatividad vigente por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia y las mejores prácticas observadas en la industria.

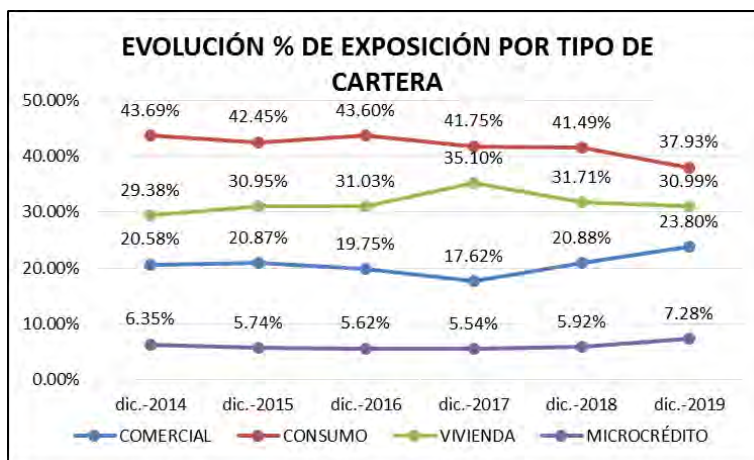
Dentro de la gestión se cuenta con los modelos de riesgos que se han definido para cada segmento que permiten sistematizar y asegurar los procesos de originación y seguimiento a través de herramientas de scoring.

En las políticas del SARC se han establecido niveles de atribución definidas en instancias como son Comité de Créditos, Comité de Gerencia General, Comité de Crédito de Consejo y Consejo de Administración en pleno, los cuales están estructurados de acuerdo al monto. Adicionalmente permanecen publicados y actualizados con el objetivo de garantizar el debido conocimiento por el personal de las diferentes áreas.

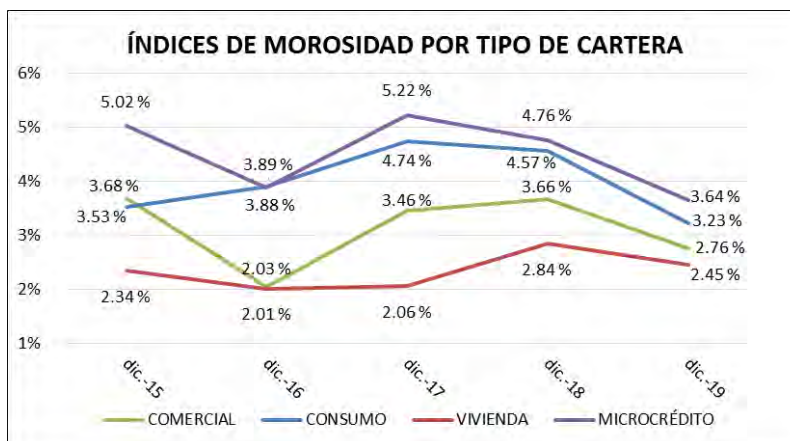
La Cooperativa tiene implementado su SARC de acuerdo al Capítulo II, de la Circular Básica Contable y Financiera (C.E 100 de 1995). Actualmente la entidad se encuentra en fase acumulativa de provisiones para la cartera de consumo y comercial.

El perfil de la cartera de riesgo de crédito de CONFIAR se caracteriza por su diversificación en las clases comercial, consumo, vivienda, y microcrédito con una exposición importante en crédito constructor.

La cartera se encuentra diversificada, con una participación de la cartera de consumo del 37.93%, Comercial del 23.80%, Vivienda del 30.99% y Microcrédito del 7.28%, cifras que se mantienen con tendencias muy estables en todos los tipos de cartera desde el año 2015; se observa el decrecimiento en la cartera de consumo, el cual es explicado por un mayor crecimiento de la cartera destinada a proyectos de construcción.



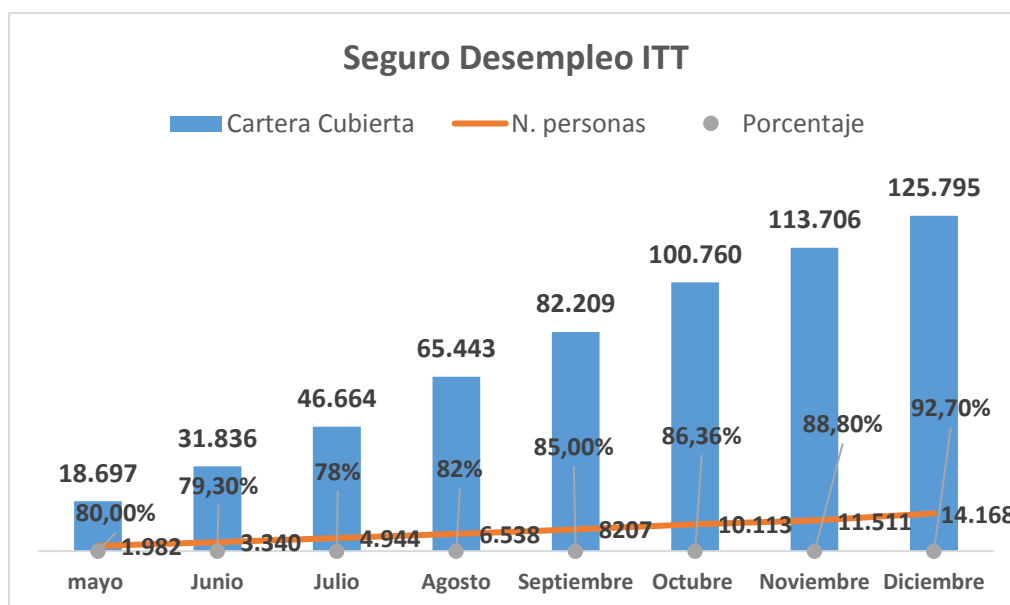
Al cierre del año 2019, la Cooperativa cerró con un indicador de morosidad por altura de mora del 2.9%. La cartera bruta incluido los créditos a empleados ascendió a \$913.378 millones, una cartera vencida de \$26,439 millones, provisiones por valor de \$45,006 millones y un indicador de cubrimiento de la cartera vencida del 170.23%. Las coberturas de cartera vencida por modalidad fueron comercial 185.30%, consumo 202.28%, vivienda 124.38% y microcrédito en 116.07%



Con respecto a las modificaciones de crédito al cierre del año la Cooperativa tiene una cartera modificada de 151 modificaciones por valor de \$5,782 millones de pesos. Las carteras con mayor saldo modificado fueron comercial y consumo.

Frente a las altas tasas de desempleo que se vienen registrando en el país, la cooperativa ha transferido parte de este riesgo a las aseguradoras con la adopción del seguro de desempleo e incapacidad temporal para las carteras masivas y dirigido a personas naturales con unas tarifas muy baja.

Al corte de diciembre de 2019, se contaba con 14.168 personas amparadas con el seguro y con una cartera protegida de \$125.795 millones. Se han realizado 18 reclamaciones y reconocimiento del seguro por un valor en cuotas de \$9.2 millones. Lo que se convierte en un beneficio para las personas que han perdido su empleo o en el caso de los independientes, para quienes presentan incapacidad. Y el beneficio para la Cooperativa es un menor nivel de morosidad y de provisiones al presentarse la situación de desempleo.



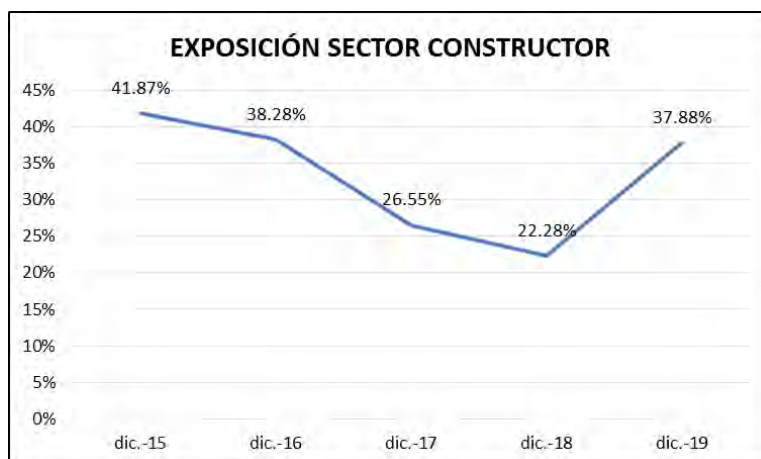
Cartera comercial – Constructor

Las solicitudes de cartera comercial se analizan caso a caso, para cada segmento se han definido factores de análisis que se fundamentan en el sector económico, sus estados financieros, visita al cliente, condiciones del mercado, comportamiento de pagos, garantías, capacidad de pago y en los casos que la política lo ha definido se realiza un análisis de los proyectos. Para estos segmentos se cuenta con un modelo experto de valoración de riesgos (rating) que apoya la decisión.

En crédito constructor la Cooperativa se apoya en peritos que evalúan la viabilidad de los proyectos de construcción. Para el estudio se cuenta con analistas especializados en la originación y además con un seguimiento y monitoreo permanente del estado y avance de los proyectos.

El proceso de evaluación de cartera cuenta con procedimientos diferenciados.

La exposición en crédito comercial cerró en \$216.706 millones a diciembre de 2019. La participación del sector de la construcción ascendió a 37.88%, con una cartera de \$82.092 millones, registró un incremento de 15.6% en comparación con el cierre del 2018 (22.28%)



Carteras masivas^[1]

Las gestiones de las carteras masivas cuentan con procesos de originación y seguimiento, apoyados en scoring de otorgamiento y en la parametrización de políticas y condiciones automatizadas.

Se ajustaron procesos, políticas de originación y seguimiento de créditos, entre las cuales se destacan:

- La incorporación de esquema de validación de ingresos reportados por los solicitantes, lo que permite tener mayor grado de certeza de la capacidad de pago de un solicitante.
- Masificación de las estrategias de otorgamiento masivo de tarjetas de créditos para Personas Naturales, con una morosidad adecuada.
- Ajustes para dar cumplimiento a la Circular Externa 016 emitida por la Superintendencia Financiera relacionada a los créditos modificados y reestructurados.
- Ajuste de la definición de las microempresas de acuerdo al Decreto 957 de 2019.
- Implementación de nuevas herramientas para la validación de ingresos, con un producto de la central Experian que permite tener certeza de los ingresos reportados por el solicitante y los cuales son validados en el sistema de Seguridad social y parafiscales.
- Automatización del informe de calidad de cosechas, con el cual es posible establecer control y análisis de las originaciones realizadas en un periodo de tiempo determinado, esta herramienta permite mayor agilidad en el análisis y gestión, así como una mejora en términos de eficiencia operativa.

La revisión del portafolio y su comportamiento se realiza mediante diferentes indicadores, metodologías de seguimiento internas y externas revisando las cosechas para cada segmento del portafolio. Con estos análisis se efectúan ajustes a las políticas SARC, lo que permitió dar

^[1] Cartera masivas: Corresponde a créditos de consumo, vivienda, microcrédito

cumplimiento a las Pérdidas Esperadas y límites de apetito de riesgo que fueron aprobados por el Consejo de Administración. La cartera vencida en términos reales registró un decrecimiento, y es reflejo del crecimiento de la cartera bruta, la mejora en la actividad económica y el perfil crediticio en Colombia.

Seguimiento

El objetivo en esta etapa es asegurar un monitoreo de los diferentes portafolios de cartera, anticipándose a la posible evolución futura de los riesgos con el fin de poner en marcha las medidas oportunas para mitigar sus efectos.

Las actividades de seguimiento y control de la cartera se realizan en áreas independientes a las áreas de otorgamiento. CONFIAR continuó avanzando en el uso de diferentes metodologías, incorporando herramientas de monitoreo de una de las centrales de información lo que le permite robustecer sus procesos, conocer de manera periódica el comportamiento de sus deudores en el sector financiero y contar con un sistema de alertas para determinar su comportamiento de pago.

Durante el 2019 se cumplió con los procesos de evaluación de cartera y se hizo seguimiento a clientes específicos por las concentraciones en los saldos expuestos.

Mensualmente se realiza la medición de riesgo del cliente a través de los modelos de referencia emitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia para la cartera comercial y consumo. Y para las demás carteras siguiendo los parámetros de la normatividad vigente.

Cobranza y Recuperaciones

La actividad de cobranza y recuperación se ha venido ajustando a las necesidades del sector conforme a las nuevas condiciones económicas del mercado bajo los esquemas de riesgo y recuperación interna de la Cooperativa, buscando optimizar los canales de recuperación y obtener efectividad en la gestión como también prestar un servicio oportuno a las necesidades de los asociados y clientes. Los mecanismos y estrategias en esta área van alineados y especializados a la línea de segmentos mejorando la gestión compartida con el área comercial y la de Riesgos.

Los procesos de cobranzas están soportados en tecnología que permiten optimar los recursos e incrementar la efectividad de la gestión.

Se continuó con las brigadas presenciales en algunos municipios y localidades donde se registraban altos indicadores de mora.

Administración de Cartera Titularizada

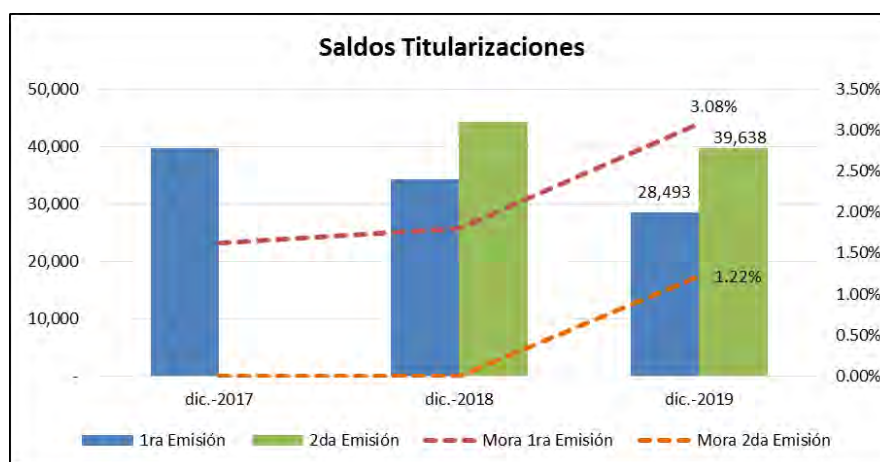
La Cooperativa renovó la calificación emitida por la Titularizadora Colombiana como originador y administrador de cartera hipotecaria titularizada (AA+)⁵. Confiar mantiene la calificación global respecto al año anterior, la cual se encuentra en un buen nivel gracias a la buena gestión que realiza en todos los procesos de gestión sobre la cartera titularizada. La cobranza jurídica aumentó su calificación mientras que la custodia de las garantías documentales presentó una leve disminución.

Durante el ejercicio del 2019 no se realizaron procesos de titularización de cartera.

Los saldos de las emisiones vigentes al corte de diciembre 2019 de la primera emisión (TIS PESOS H1) y segunda emisión (TIS PESOS H2) son:

TITULARIZACIÓN	Saldo Cartera Titularizada	Saldo Vencido	Indicador
Primera Emisión	28493	877	3.08%
Segunda Emisión	39638	484	1.22%
TOTAL	68131	1361	2.00%

Cifras en Millones



Cifras en Millones

⁵ La Titularizadora Colombiana S.A en su calidad de administrador maestro de las emisiones revisa y evalúa los estándares de administración anualmente garantizando al inversionista un adecuado monitoreo del activo subyacente que respalda las emisiones.

Los resultados del proceso de recertificación para el año 2018, recibidos en diciembre de 2019 se realiza con base en la información suministrada la cooperativa, las visitas en sitio a los procesos y el análisis de indicadores de gestión del periodo. La calificación global obtenida corresponde al resultado consolidado de todos los procesos evaluados de forma individual

La calidad de la cartera titularizada muestra comportamientos adecuados. El monitoreo a los portafolios titularizados se realiza de acuerdo con los requerimientos establecidos y haciendo uso de herramientas de gestión internas. Periódicamente se adelanta comité con la Titularizadora Colombia para evaluar el comportamiento del portafolio.

Riesgo Financiero: Mercado^[2] y Liquidez

Para la gestión de los riesgos financieros en busca de un equilibrio entre el apetito por riesgo y la rentabilidad en materia financiera, **CONFIAR** ha dispuesto de una estructura organizacional que permite segmentar responsabilidades, separación de roles y atribuciones; herramientas de identificación, medición, mecanismos de control y monitoreo enfocados en la gestión de dichos riesgos, con el objetivo de estabilizar los resultados y garantizar un adecuado uso patrimonial.

El Consejo de Administración es el responsable de la aprobación de las políticas de la gestión de riesgo de liquidez y mercado. El Comité de Gestión de Activos y Pasivos (GAP) revisa el entorno macroeconómico, los aspectos comerciales, financieros, de riesgos de las operaciones, los niveles de competencia y aprueba las estrategias que permiten cumplir los lineamientos establecidos en cuanto a la estructura de balance, composición de activos y pasivos, los flujos de ingresos y egresos, las operaciones con instrumentos financieros en todas las líneas de negocios en las cuales se participa, permitiendo alcanzar los niveles de rentabilidad y márgenes establecidos en los presupuestos. Este Comité también tiene la responsabilidad de generar propuestas de modificación al marco de políticas que gobiernan la gestión de los riesgos financieros.

Al interior del comité se consideran las distintas alternativas disponibles para la toma de decisiones que permitan asegurar los resultados y garantizar la sostenibilidad de la Cooperativa en el largo plazo.

La estructura organizacional de CONFIAR asegura una efectiva separación de funciones, de modo que las actividades de inversión, monitoreo, contabilidad, medición y gestión del riesgo son realizadas e informadas de forma independiente, las primeras por el área Financiera y la segunda por el área de Riesgos quien reporta Directamente a la Gerencia General y al Consejo de Administración.

Se cuenta con soporte tecnológico y un conjunto de herramientas que le permiten monitorear el riesgo de liquidez y mercado que surgen de las actividades sensibles o relacionadas con tasas de Interés, inversiones en carteras colectivas, titularizaciones de cartera, actividades de gestión de estructuras de activos y pasivos (entre ellas liquidez, fuentes de financiamiento y descalses), con reportes diarios y semanales a la Gerencia General, y mensual al Consejo de Administración.

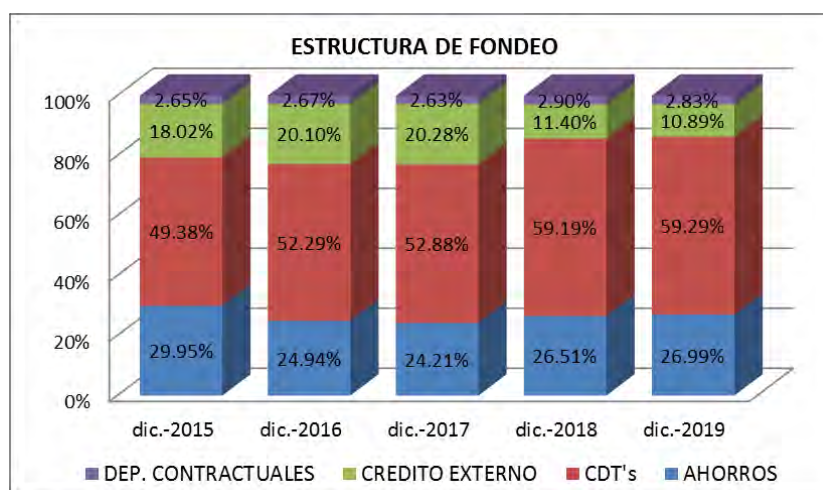
^[2] Riesgo de mercado como el riesgo de posibles pérdidas producto de movimientos inesperados en las tasa de interés, spread crediticios presentes en instrumentos financieros, precio de acciones y de títulos en el mercado, Incluyendo a su vez el riesgo de liquidez de mercado y riesgo por opcionalidad.

Los negocios y transacciones de negociación se llevan a cabo de acuerdo con políticas establecidas, límites aprobados, pautas, controles de procedimientos y facultades delegadas en forma clara y en cumplimiento de leyes y regulaciones relevantes.

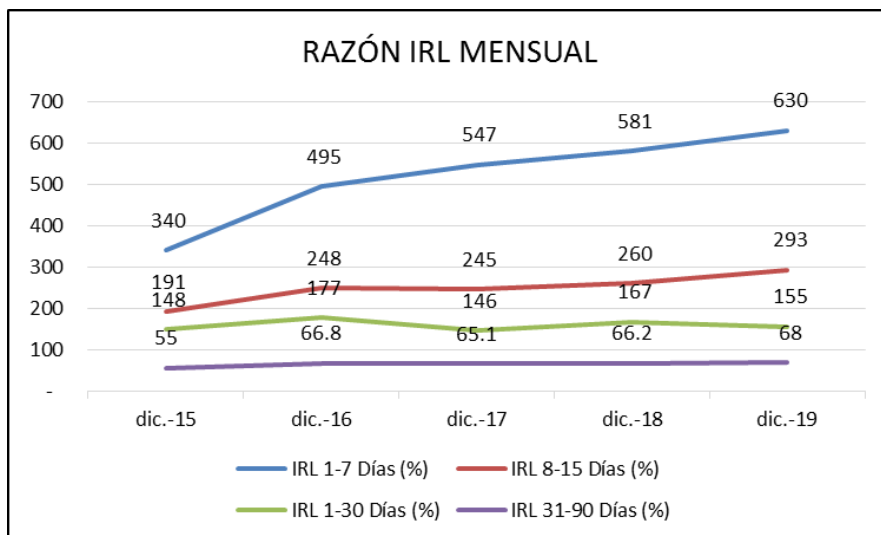
Al cierre de diciembre de 2019, la Cooperativa registraba un saldo en disponible de \$139.829 millones, distribuidos en caja \$14.977 millones, bancos (cuentas de ahorros) \$14.178 millones, Bancos (cuentas Corriente) \$13.971 millones y Banco de la República \$96.704 millones.

La estructura de fondeo de la Cooperativa al cierre de diciembre de 2019 se distribuyó de la siguiente manera: Ahorro a la vista 26.99%, Ahorro a Término CDT 59.29%, Crédito Externo 10.89% y Depósitos Contractuales: 2.83%.

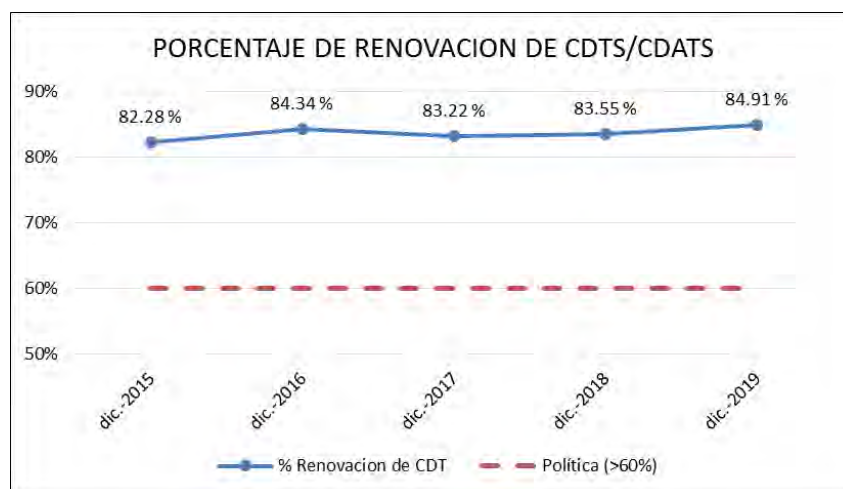
Dentro la estructura de Fondeo la Cooperativa cuenta con cupos aprobados por \$226.990 millones en Banca de Segundo Piso: FINDETER, BANCOLEX y FINAGRO y Banca Comercial. Al corte de diciembre registraba un endeudamiento de \$95.979 millones, lo que da un amplio margen de maniobra.



Para el reporte del 31 de diciembre de 2019, la Cooperativa registra un IRL de \$158.877 millones, y un ratio de 629.8%, que representa el exceso de recursos con que cuenta para hacerle frente a posibles faltantes de liquidez, en la banda de 1 a 7 días.



El IRL se calcula bajo unos parámetros de comportamiento estresados, en los que se supone que por vencimientos contractuales de títulos (CDTs, DATs) se van de la Cooperativa en su totalidad (porcentaje de renovación de 0%) y esto, si bien puede suceder, es un escenario hipotético, ya que el promedio de renovación desde el año 2015 se mantiene en cifras muy estables, al cierre de diciembre 31 de 2019 este porcentaje se ubicó en el 84.91%.



Durante el año 2019, la Superintendencia Financiera de Colombia implementó el Coeficiente de Fondeo Estable Neto CFEN, a fin de converger los niveles de medición hacia los estándares internacionales del Comité de Basilea, complementando la medición y gestión de riesgo de liquidez de corto plazo y prever la gestión en el largo plazo.

Mediante la Circular Externa 019 de 2019, el regulador estableció las instrucciones para el cálculo e implementación del “Coeficiente de Fondeo Estable Neto CFEN”. De acuerdo con la metodología de medición establecida el indicador CFEN se situó en 129.31%, con un Fondeo Estable Disponible

FED de \$918.764 millones y un Fondeo Estable Requerido FER \$710.508 millones. De acuerdo con la norma, el valor del CFEN (FED/FER) nunca podrá exceder el límite de 80% para las entidades del grupo 2 (Establecimientos bancarios cuyos activos representan menos del 2% del total de activos del sector bancario, compañías de financiamiento, corporaciones financieras y cooperativas financieras).

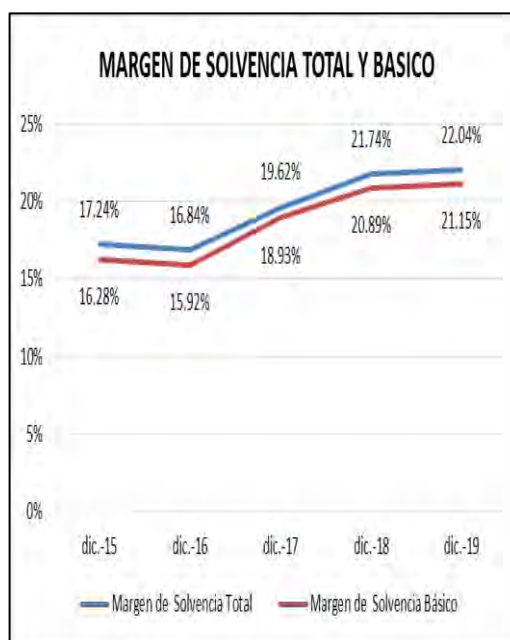
COEFICIENTE DE FINANCIACIÓN ESTABLE NETO Circular Externa 019 de 2019	
CONCEPTO	VALOR POND
Fondeo Estable Disponible FED	918,764
Fondeo Estable Requerido FER	710,508
CFEN	129.31%

Cifras en millones

Al cierre del 2019, la Cooperativa registraba un valor en Riesgo de Mercado (VeR) que ascendía a \$3.135 millones, según la normas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Lo anterior producto de la composición del portafolio de inversiones en carteras colectivas y en acciones que ascendió a \$21.327 millones.

Este valor se ve reflejado en el cálculo del Margen de Solvencia Total del 22.99%, que comparado con el mínimo establecido del 9% la Cooperativa mantiene un margen de solvencia superior.

MARGEN DE SOLVENCIA	
Activos Categoría I (0%)	-
Activos Categoría II (20%)	6,059
Activos Categoría III (50%)	135,669
Activos Categoría IV (otras pond.)	665,977
Activos pond. por Riesgo	807,706
Patrimonio Básico	178,160
Patri. Básico Ordinario	178,160
Patrimonio Básico Adicional	-
Patrimonio Adicional	7,535
Patrimonio Técnico	185,695
Riesgo de Mercado (Ponderado)	34,835
SOLVENCIA BÁSICA	21.15%
SOLVENCIA TOTAL	22.04%
SOLVENCIA TOTAL (Sin VeR)	22.99%



El riesgo de liquidez de fondeo^[3] se encuentra regulado por principios que contemplan el equilibrio entre los objetivos estratégicos de liquidez y rentabilidad, diseñando e implementando estrategias de inversión y financiamiento. Se continuó con el fortalecimiento patrimonial, vía crecimiento de los aportes sociales y con los cupos de redescuento como principales fuentes para la cartera hipotecaria.

El marco de gestión del riesgo de liquidez cuenta con mecanismos que garantizan en la Cooperativa el mantenimiento de la liquidez suficiente para atender sus compromisos. Se cuenta con un fondo de activos líquidos de alta calidad y libres de cargas, con el que se puede hacer frente a posibles eventos generadores de tensiones.

La estrategia de financiación fomenta una eficaz diversificación de las fuentes de fondeo y de una adecuada estructura en los plazos de su vencimiento. Al mismo tiempo se verifica que las líneas de financiamiento estén disponibles (cupos de entidades financieras), constatando su capacidad para obtener los recursos disponibles con la oportunidad requerida.

Durante el 2019 se incorporaron las siguientes modificaciones a los sistemas de Gestión de Riesgos:

Mecanismo de Apoyos Transitorios de Liquidez con el Banco de la República, siguiendo los parámetros y políticas establecidas por el regulador. El cual le permite a los establecimientos de crédito utilizar el mecanismo de apoyo transitorio de liquidez con el banco central cuando se presenten situaciones de exposición significativa al riesgo de liquidez.

- Inclusión dentro de los reportes de monitoreo y evaluación de riesgo de liquidez el Coeficiente de Fondeo Estable Neto CFEN, así como los límites y políticas de exposición relacionados con este indicador, siguiendo los lineamientos establecidos en la circular 019 de 2019 por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Definición de los límites objetivos, tolerancia y capacidad del Coeficiente de Fondeo Estable Neto, según el Marco de Apetito al Riesgo de la Cooperativa e inclusión dentro del Manual de Gestión Integral de Riesgos GIAR.

Riesgo LAFT – SARLAFT

La Cooperativa cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo –SARLAFT– como parte de la Cultura Organizacional, mediante el cual se establecen los lineamientos, directrices y procedimientos orientados a la prevención, control, detección y reporte de operaciones relacionadas con el lavado de activos y la financiación de terrorismo establecidos en el Capítulo IV, Título IV de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, con especial atención en las recomendaciones y mejores prácticas internacionales como las del GAFI, GAFISUD y GAFILAT.

CONFIAR durante el año 2019 mantuvo su enfoque de gestión y optimización de procesos automáticos, capacitaciones presenciales y virtuales, monitoreo y control, que permitieran

^[3] Riesgo de liquidez de Fondeo definido como la imposibilidad de cumplir oportunamente con las obligaciones contractuales

minimizar su exposición a ser utilizados como instrumento o canal para movilizar recursos que provienen o se destinan hacia actividades ilícitas.

La estructura de Cumplimiento cuenta con una Auxiliar SARLAFT, Analista de SARLAFT, Oficial de Cumplimiento principal y Suplente, los cuales fueron nombrados por el Consejo de Administración y posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia, siendo los encargados de velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Las actividades realizadas en el año 2019, estuvieron enmarcadas en la valoración y optimización de políticas, mejoramiento y automatización de procedimientos y controles que permitieron robustecer las gestiones de la Cooperativa sobre el adecuado conocimiento del cliente y los beneficiarios finales, asegurando la prevención de los riesgos en las relaciones contractuales y transacciones realizadas, lo cual contribuyó en la efectividad de las actividades de monitoreo, generación y gestión de señales de alerta, identificación, análisis y reporte de operaciones sospechosas de acuerdo a los perfiles y comportamiento transaccional de los clientes.

Como parte integral del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del terrorismo SARLAFT, se adelantaron las siguientes actividades en la evaluación y emprendimiento de acciones de mejoramiento:

- Optimizar del proceso de vinculación y conocimiento del cliente con orientación a los clientes de alto riesgo, PEPS y los clientes extranjeros.
- Atender y monitorear las vinculaciones y las transacciones de los venezolanos, de acuerdo con las Cartas Circulares 45, 59 y 82 de 2019, las cuales orientan los procedimientos para renovar el **Permiso Especial de Permanencia** (PEP) otorgado a nacionales venezolanos, por el término de dos (2) años a partir de su fecha de vencimiento. Así mismo instruye sobre Validez del **Permiso Especial Complementario** de Permanencia (PECP) para la apertura y/o contratación de productos y servicios financieros de los venezolanos y su Permanencia – PECP, permiso que se otorga por un periodo de noventa (90) días calendario, prorrogables por lapsos iguales, sin que exceda el término de dos (2) años.
- Confiar en atención a las buenas a las buenas prácticas de inclusión social y financiera, obtiene de los Venezolanos el “Permiso Especial de Permanencia (PEP) y (PECP), además del pasaporte y cédula nacional venezolana y se garantiza la debida diligencia mediante el control de consultas en la página de migración Colombia y con las listas restrictivas.
- Atender y monitorear las vinculaciones y transacciones de las personas naturales y entidades jurídicas que forman parte del proceso de reincorporación mediante debidas diligencias ampliadas, de acuerdo con la ley 899 de 2017 y conforme a las políticas establecidas por la Cooperativa para atender este tipo de segmento que van en línea con la inclusión social y financiera.
- Atender las vinculaciones y sus requisitos durante el periodo de campañas Electorales de 2019, y monitorear la transaccionalidad y origen de fondos a las cuentas marcadas para dicho fin, en concordancia con la ley 1475 de 2011; este seguimiento aplica para las personas elegidas y las no elegidas durante la vigencia establecida para el manejo de las cuentas de este único propósito.

- Realizar seguimiento y presentar recomendaciones sobre los indicadores de Gestión que dan cuenta de los procesos de integridad, gestión documental, calidad y poblamiento de las bases de datos de clientes, actualización de información de los clientes, operaciones inusuales generadas en cada periodo, actividades de alto riesgo, clientes catalogados de alto riesgo, beneficiarios finales, participación accionaria de las entidades jurídicas y cumplimiento de los requisitos de los clientes.
- Se atendió la Circular Externa 018 de 2019 de la SFC, reforma LAFT que integró cambios en las características y la periodicidad de los diferentes reportes de transmisión a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF).
- Se emitieron conceptos sobre la evaluación de riesgos LAFT en la implementación de nuevos canales, productos, jurisdicciones y convenios en la Cooperativa, los cuales están formalizados y soportados con debida diligencia ampliada.
- Se cumplió con el envío oportuno de la información normativa a la Unidad de Información y Análisis Financiero por transmisión de información, atención de requerimientos solicitados por la UIAF, la Superintendencia Financiera de Colombia y la DIAN.
- La Oficial de Cumplimiento participó en los Comités de Auditoría y Comité de Riesgos. Trimestralmente presentó al Consejo de Administración y a la Gerencia General, informe con los resultados de la gestión del SARLAFT, la valoración del riesgo, así como las acciones de mejoramiento y recomendaciones al sistema.

Capacitación:

En relación a la capacitación se dio cobertura a todos los empleados de la Cooperativa en temas de prevención de LAFT: Señales alerta, sanciones personales e institucionales frente al incumplimiento del SARLAFT, taller y ejercicio de mecanismos de conocimiento del cliente, identificación clientes de alto riesgo, importancia de atención y consulta en listas restrictivas, todo ello converge en una metodología con una plataforma virtual apoyado con personal exclusivo de formación y aplicación en los diferentes procesos y normatividad que facilita el entendimiento y comprensión de los contenidos asociados al riesgo LA/FT.

Periódicamente se retroalimenta a los colaboradores en la ejecución de los procesos, para tal fin se cuenta con diferentes mecanismos dispuestos en la Intranet de la Cooperativa como el Módulo Soluciones y Circulares Normativas y TIPS informativos, que permiten la incorporación de la cultura y el control.

El equipo de cumplimiento asistió a diferentes capacitaciones y atendió las convocatorias efectuadas por la UIAF, cuyos contenidos estuvieron enmarcados en el contexto social del país, evolución de los riesgos, comercios ilícitos, criptoactivos, Fintech, ciber lavado y terrorismo asociado a delitos fuente de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Durante el período se visitaron las agencias, se efectuó el seguimiento de las señales de alerta reportadas por el modelo de riesgo, por los sistemas automáticos y por los empleados.

Custodia de la documentación

Se cuenta con el Aplicativo Workmanager que atiende los procesos documentales, están relacionados con las diferentes dependencias de la Cooperativa y ha permitido no solo soportar los

procesos relacionados con la gestión de documentos y requisitos de los clientes, sino también introducir mecanismos de control y automatización a través de flujos que le permiten a la Cooperativa, eficiencia en sus procesos para la implementación de plataformas más robusta en temas de automatización.

Cumplimiento fiscal Ley FATCA

De acuerdo con el Decreto Ley 1666 de 2013 y la Resolución 119 de 2015, se realizó la transmisión de FATCA, la cual aplica a personas con nacionalidad Estadounidense y con obligaciones tributarias en dicho país, estableciéndose un convenio de intercambio de la información financiera entre Colombia y EE.UU. El reporte de información en lo sucesivo será con periodicidad anual.

Se dio cumplimiento al Decreto Ley 1666 de 2013 y la Resolución No 086 de 2016, con fecha de vencimiento 31 de julio de 2017 para la transmisión de información de CRS. El cual está relacionado con el reporte de información financiera de las personas con nacionalidades de países miembros de la OCDE, organismo multilateral que firmó con Colombia un acuerdo de intercambio de información fiscal. Se realizó la primera transmisión CRS, el cual tiene periodicidad anual. Se realizaron las transmisiones de la información a la DIAN en cumplimiento de las fechas establecidas.

Visita de Inspección In Situ. La Superintendencia Financiera de Colombia realizó proceso de inspección in situ del **21 de Enero al 15 de Febrero de 2019**. Con el objetivo de realizar seguimiento y evaluar los aspectos relacionados con el proceso de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo bajo la metodología de Supervisión Basada en Riesgos SBR. Derivado de este proceso la entidad de vigilancia y control formuló a la Cooperativa un Pliego de Cargos a título Institucional, el cual fue atendido dentro de los términos de Ley.

Riesgo Operativo - Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

Durante el año 2019 el mapa de riesgo operativo fue actualizado a partir de la gestión de eventos, actualización del Manual del Sistema de Administración de Riesgo Operativo, procedimientos y procesos, monitoreos continuos, fortalecimiento y mejoramiento de los controles, así como de la definición e implementación de planes de tratamiento de riesgos, lo que permitió establecer acciones que garanticen la protección de los activos de la Cooperativa, mediante una gestión integral de los riesgos en todos los procesos. Adicionalmente, se incorporaron nuevos controles asociados con los Corresponsales Cooperativos, el Botón PSE, y se adicionaron las matrices de riesgo para las nuevas agencias Innovo, Fontibón y Ciudad Bolívar.

El perfil de riesgo inherente de CONFIAR, es decir el nivel de riesgo al que están expuestos los procesos y los canales antes de establecer algún tipo de control o alternativa de manejo, es Alto. Después de ser incorporados los diferentes mecanismos de control, el perfil de riesgo residual de CONFIAR es Bajo y está dentro de los límites establecidos por el Consejo de Administración.

Los eventos materializados son registrados de forma detallada en la base de datos de eventos, la cual es administrada de manera centralizada por el área de Riesgos con el objetivo de clasificarlos para la estimación de la mayor pérdida esperada por riesgo operativo (Var-Operativo) que puede sufrir la Cooperativa en un horizonte de un año.

Las pérdidas por riesgo operativo en el 2019 ascendieron a \$347,72 millones de pesos, valor que se acerca bastante al límite estimado de pérdidas para el año (\$423,15 millones). Sin embargo, las mismas se consideran marginales frente al volumen de negocios de la Cooperativa, el nivel transaccional alcanzado por los diferentes canales para el año, y la relación respecto al patrimonio técnico representan el 0,19%. Y el 3.43% respecto a los excedentes.



Mensualmente el área de Riesgos informa al Consejo de Administración sobre las pérdidas materializadas y los hechos relevantes en materia de riesgo operativo, para que esta instancia defina las líneas estratégicas de actuación y pueda efectuar el seguimiento de los principales eventos de riesgo.

Seguridad de la Información:

La información es un activo muy importante para la Cooperativa, su preservación constituye los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma y de los sistemas que participan en su tratamiento. En la seguridad de la información, intervienen principalmente personas, infraestructura tecnológica, procesos e instalaciones físicas. Estos recursos son esenciales para mantener los niveles de seguridad, competitividad, rentabilidad, conformidad legal, imagen y logro de los objetivos de la Cooperativa.

Para mantener y fortalecer la seguridad de la información se garantiza gestión y actualización en políticas e implementaciones de acuerdo a las necesidades de aseguramiento, reglas claras de operación, recurso humano calificado, segregación de funciones, una plataforma tecnológica adecuada y estándares de seguridad soportados en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información conforme a la norma NTC-ISO 27001, cumplimiento con la Circular Externa 029:2019 Seguridad y Calidad en Medios y Canales de la Superintendencia Financiera y la Ley 1581 de 2012 de protección de datos personales, mediante un proceso sistemático, documentado y conocido por todos los interesados para que opere de manera correcta y esté acorde a los cambios del entorno.

En el año 2019, se realizó fortalecimiento de la seguridad de la información a través de nuevas medidas de privacidad implementadas para la gestión de la ley 1581, con el objetivo generar y mantener la confianza, lo cual se traduce en tranquilidad para el asociado o cliente, generando oportunidades de negocio y fidelización de clientes, y se dio continuidad a la implementación del roadmap de seguridad y Ciberseguridad.

Protección de datos personales

Los datos personales en custodia de CONFIAR, en su condición de responsable y/o encargado según el caso, son tratados cumpliendo los principios y regulaciones previstas en las leyes colombianas y en las buenas prácticas aplicables al régimen de protección de datos personales.

Como muestra del compromiso de la Alta Dirección con la protección de los datos personales de sus grupos de interés, la Cooperativa ejecutó un proyecto para fortalecer el cumplimiento de sus obligaciones frente a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y sus Decretos Reglamentarios, y la Ley 1266 de 2008 sobre Habeas Data Financiero, en lo pertinente. Como resultado del proyecto, se realizó una reforma integral a la Política de Privacidad, la cual es desarrollada a través del Manual de Protección de Datos Personales y Habeas Data, adoptado por la Cooperativa. Este Manual contiene el marco normativo y el procedimiento que desarrolla el tratamiento de datos personales dentro de la cooperativa, y es de obligatorio cumplimiento tanto para los Organismos de Dirección y Administración, Organismos de Vigilancia Fiscalización y Control de CONFIAR, así como para sus trabajadores y terceros contratistas.

Para la correcta implementación y adopción de la norma en la Cooperativa, se han efectuado procesos de capacitación y sensibilización a sus trabajadores, los cuales se realizarán de forma continua; dando cumplimiento a lo establecido en la Guía de Responsabilidad Demostrada expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

Continuidad de Negocio

En Confiar se fortalece la Continuidad de Negocio mediante capacitación y estrategias que incluyen a las personas, procesos, aplicaciones, revisiones y cambios en la infraestructura tecnológica, la documentación y a las pruebas a los planes de contingencia, que le permiten a la Cooperativa la protección de las personas, la continuidad de las operaciones, la disminución de riesgos, reducción

de costos y de tiempos de inactividad provocados por eventos naturales, causados por el hombre o fallas técnicas, alineados con el estándar en Continuidad de Negocio ISO 22301.

El sistema se compone por los siguientes tipos de planes:

- Plan de respuesta a la emergencia: Desarrolla y establece procedimientos para mantener la integridad física de las personas durante la materialización de un incidente o emergencia
- Plan de manejo corporativo de la crisis: Asegura que sólo comunicados aprobados sean divulgados y que solamente personal autorizado sea el responsable de responder las diferentes inquietudes interna y externamente.
- Planes de recuperación de desastres: Cuenta con los activos, información, infraestructura y logística que permiten continuar con la operación en caso de un incidente o emergencia
- Planes de contingencia: Permiten restaurar un proceso crítico de negocio después de un evento o emergencia.
- Plan de respuesta a incidentes: Da respuesta ante incidentes y cubre los recursos, servicios y acciones de bajo impacto.

En el año 2019, para aumentar la capacidad de continuar con la operación y retornar a la normalidad, se realizaron pruebas a la plataforma de recuperación de copias de respaldo y réplica en línea, se ejecutó proyecto de continuidad de negocio con el objetivo actualizar el sistema de gestión de Continuidad del Negocio en lo que corresponde a análisis de impacto, estructura organizacional, planes de contingencia y programa de capacitación. Para proteger a las personas y aumentar la capacidad para continuar con la operación y retornar a la normalidad en caso de interrupciones.

Ciberseguridad

Teniendo en cuenta que en la Cooperativa al igual que en el medio nos encontramos interconectados a través de diferentes dispositivos y las personas hacen parte muy importante de la gestión y protección de la Ciberseguridad, se fortalecen los recursos que soportan el sistema de gestión para prevenir los posibles escenarios de riesgo cibernético, con el fin de proteger a los clientes y los activos de la Cooperativa en el Ciberespacio.

Para asegurar los activos críticos de la Cooperativa, se tiene el servicio de monitoreo SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) del cual notifican eventos ante ciberamenazas a nivel mundial y local, para resolverlas de manera proactiva cuando apliquen a la Cooperativa.

Durante el año 2019, en respuesta a la cantidad de software malicioso y a la importancia de proteger las personas y los activos de la Cooperativa y al cumplimiento de la Circular Externa 007 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, se implementó la etapa final del proyecto de Ciberseguridad, que incluyó entre otros; cambios en la infraestructura tecnológica, los procesos, la tecnología y la implementación de una herramienta de ciberseguridad con sistema Machine Learning, que funciona con aprendizaje automático de última generación.

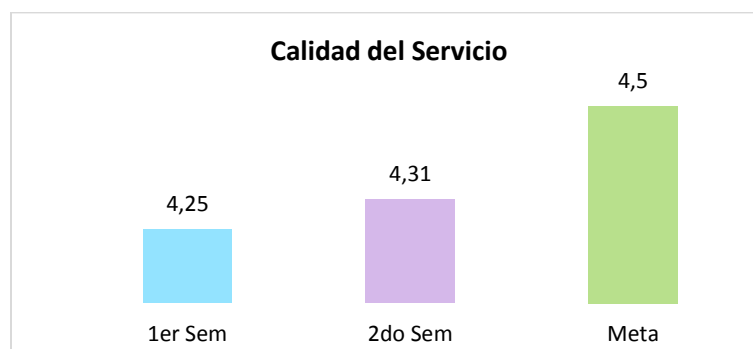
Sistema de Atención al Consumidor (SAC)

Con relación al Sistema de Atención al Consumidor SAC y a la gestión del servicio durante el año 2019 se logró construir el sistema de interacciones de la Cooperativa, tomando como punto de partida las interacciones del canal presencial (oficinas) y el Centro de Experiencia (Telefónico, chat y redes sociales). En total, a través de estos canales se obtuvieron 1.233.874 interacciones, distribuidas así:

CANAL	2018	%Part	2019	%Part	%Var
Oficinas	753.901	63%	764.72	62%	1,44%
Centro de Experiencias	448.498	37%	469.613	38%	4,71%
Total	1.202.399	100%	1.234.333	100%	2,66%

Actualmente, desde el área de Mercadeo, se busca incorporar a este sistema: las interacciones de mensajes de texto, correos electrónicos, cobranza, eventos masivos, de fidelización, entre otros, para dimensionar la totalidad de interacciones de la Cooperativa.

En cuanto a la calidad del servicio este indicador incluye la percepción con el servicio de las personas atendidas a través de las oficinas y el centro de experiencias, así como la efectividad de las asesorías y la medición de calidad en la atención. El resultado para el año 2019 fue:



En lo referente a la satisfacción actualmente se cuenta con el proceso de medición articulado para el canal presencial y los canales atendidos desde el centro de experiencia, lo que permite contar con uniformidad en la medición y garantiza seguimiento permanente. Para el año 2019, el resultado de satisfacción de los diferentes canales fue:



El gran avance de esta medición radica en la cobertura ya que se cubre un mayor número de interacciones, generando mayor representatividad al indicador.

Así mismo, el año 2019 permitió consolidar el proyecto de recuperación de experiencia, el cual impactó a 1.188 personas que inicialmente se encontraban inconformes con el servicio recibido en la Cooperativa. Del total de personas contactadas dentro del proyecto de recuperación de experiencia, se logró resarcir la experiencia del 79% de las mismas.

Durante el año se recibieron en total 582 quejas distribuidas de la siguiente manera:

TIPO DE QUEJA	N° QUEJAS RECIBIDAS	TIEMPO DE RESPUESTA (días hábiles)
Recibidas a través de los canales directos de la Cooperativa	450	4.8[1]
Recibidas a través de la Superintendencia Financiera	71	3.7
Recibidas a través de la Defensoría del Consumidor Financiero	61	10.6

Las quejas recibidas equivalen a un 0.05% sobre el total de interacciones atendidas a través del centro de experiencia y las oficinas.

De igual manera, en el transcurso del año se recibieron un total de 1.169 reclamaciones de medios de pago y canales de las cuales se reconocieron un total de 50 transacciones por valor de \$78.3 millones

En cuanto a la capacitación y entrenamiento a través de la plataforma Escuela Confiar, se garantizó la capacitación de todos los empleados nuevos de la Cooperativa en SAC, igualmente, a través de dicha plataforma, se desplegó la estrategia “Mi compromiso Artesano” la cual permitió realizar dos procesos de actualización de conocimientos generales y la actualización del SAC para empleados antiguos que contó con la participación de 685 empleados, siendo presentada y aprobada por el 99% del personal que se encuentra de cara a la atención, con un nivel de aprobación del 96%.

En Educación asociativa y financiera a través de los diferentes programas se buscó fortalecer la educación asociativa, los conceptos financieros básicos y el conocimiento sobre los productos y servicios de la Cooperativa logrando una participación de cerca de 616.358 personas durante el año 2019.

Para el período reportado, adicional a la entrega de información de los procesos de asesoría y apertura, se realizaron tres procesos importantes de entrega de información: notificación sobre la modificación al reglamento de ahorros común, notificación sobre medidas de seguridad y proceso de empalme para Entes Territoriales y ESE y Reporte anual de costos. Este último le permitió a la Cooperativa posicionar el SMS como canal habitual de envío de información, lo que le generó una economía aproximada de 70 millones de pesos.

Frente a la disponibilidad de recursos para garantizar que las oficinas cuenten con el talento humano requerido para la atención de los asociados y clientes de su territorio, se realiza seguimiento permanente a la evolución de su nivel de llegada, volumen de negocios y estrategia comercial. En lo corrido del año 2019, se fortaleció la estructura de personal en las agencias Duitama, Sogamoso, Tunja, e Innovo.

El fortalecimiento de la estructura de agencias de cara al servicio y las ventas se ve respaldado en el acompañamiento del centro experiencias con 37 asesores entre ventas, posventa y servicio. De igual manera durante el año 2019 se contó con un indicador de disponibilidad de canales del 99.8%

Con el fin de impactar positivamente los niveles de satisfacción de las personas que visitan las oficinas, disminuir los tiempos de espera en sala e incrementar los resultados comerciales de la Cooperativa, se intervino el modelo de atención, desde el inicio del proceso de venta de productos, en información en 10 de las 22 oficinas que cuentan con dicho perfil. Dicho ajuste al modelo ha representado para estas oficinas una mejora importante en asociatividad, capitalización de aportes sociales y profundización en el portafolio de ahorro de las personas antiguas. Lo anterior sin perder de vista el enfoque de atención rápida. En el año 2020 se aplicará dicho cambio a las 12 oficinas restantes.

Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo

El sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo durante la vigencia del año se enfocó en darle continuidad a los programas existentes, fortalecerlos y mejorarlos en pro de mantener y mejorar las condiciones de puesto de trabajo y las condiciones de salud de los trabajadores de la Cooperativa, adicionalmente en brindarle acompañamiento y seguimiento a los contratistas para garantizar que los trabajadores que realizan labores en nuestras instalaciones cumplan con las condiciones requeridas del SG -SST.

En cumplimiento al Decreto 0312 de 2019 se efectuaron los respectivos seguimientos a la implementación de cada una de las variables exigibles del sistema, logrando así un avance en el proceso de implementación del 89.5% a diciembre de 2019.

A continuación se presentan algunas de las acciones más relevantes que se llevaron a cabo durante el año:

El programa de vigilancia osteomuscular: teniendo en cuenta que uno de los riesgos por los cuales nos pueden calificar enfermedad laboral es el osteomuscular, se ha dado continuidad al trabajo con las fisioterapeutas en la revisión y adecuación de puestos de trabajo, capacitaciones de higiene postural, pausas activas y se realizó un especial énfasis a los seguimientos de trabajadores con recomendaciones, restricciones o reubicaciones de labores, con acompañamiento de médico laboral y fisioterapeutas para mejorarles las condiciones de salud.

Se estandarizó el formato de seguimiento a las recomendaciones.

Otro trabajo importante fue realizar los dos estándar de dos cargos críticos que por su oficio son más vulnerables a padecer de enfermedades a nivel osteomuscular, se contó con el apoyo de médica laboral, ergónoma y fisioterapeuta: 1) Cargo Auxiliar de servicios: se estandarizó los productos químicos que pueden utilizar, los elementos de trabajo y cómo manejarlos y las pausas que deben realizar. 2) Cargo Cajero: Se estandarizó el proceso y la forma de realizarlo adoptando buena higiene postural. Adicionalmente se tuvo en cuenta el peso de las monedas para aquellas agencias que manejan alto volumen de recaudos.

A diciembre se han instalado los nuevos puestos de trabajo de cajeros en 22 Agencias para un cubrimiento del 42%.

Riesgo Tránsito: como parte del programa de movilidad segura a partir de este año iniciamos con intervención en el cargo de los mensajeros, se hizo un cambio en la dotación de uniformes para garantizar protección en caso de un accidente en su medio de transporte y se entregaron los elementos de protección.

Se desarrolló una propuesta educativa de Nutrición con consciencia a nivel nacional frente a las prácticas cotidianas de alimentación y hábitos, con una cobertura del 85% de las agencias.

Y se dio inicio al programa de riesgo cardiovascular con la intervención a 166 trabajadores, atendidos por nutricionista para mejorar su estado y condición de salud.

Estas acciones se fundamentaron en los hallazgos encontrados en el año 2018 en los exámenes periódicos de seguimiento.

Dentro del Plan de Riesgo Psicosocial: Se socializaron los resultados de la encuesta de riesgo psicosocial en cada una de las zonas.

Se publicaron y se socializaron las políticas de gestión humana, en especial las Políticas de permisos y compensatorios. (Política Laboral).

Adicionalmente se desarrollaron otras acciones que promueven la integración y la socialización entre los equipos de trabajo, entre ellas están: salidas de integración en cada una de las zonas, cenas navideñas, novenas navideñas, entre otros.

Riesgo Legal

En la Dirección Jurídica y Secretaría General de la Cooperativa, se aplican estrategias para la administración transversal del riesgo legal de la entidad, permitiendo que el portafolio de productos y servicios de Confiar, se provea de conformidad con los estándares normativos y el régimen de protección al Consumidor Financiero.

Durante el período reportado, el área legal suministró sus servicios combinando el conocimiento tradicional con los desafíos de la transformación digital, dentro de una nueva metodología de trabajo que coadyuvó en el desarrollo de proyectos estratégicos para productos financieros y canales, que requirieron la modificación de algunos reglamentos, políticas y contratos estructurados. Todo lo anterior, posibilitará la inclusión de la población al sistema financiero y la realización de acciones que materialicen la promesa de valor de Confiar: Cooperativizando para el Bien Vivir. En este sentido se adelantaron los trámites para el nuevo canal de Corresponsales y se alistaron las reglamentaciones sobre Título Futuro y CDT desmaterializado, así como lo relacionado con Créditos Digitales.

Para 2019, la Cooperativa recibió la decisión frente al recurso de reconsideración interpuesto ante la UGPP sobre el requerimiento efectuado para declarar y/o corregir autoliquidaciones correspondientes a la anualidad de 2013. Aunque se obtuvo una disminución, se interpondrá una demanda de nulidad y restablecimiento del derecho ante los Juzgados Administrativos de Bogotá para defender los intereses de la Cooperativa.

En cuanto al Pliego de Cargos por concepto de Sanción por remisión extemporánea de información que también se recibió de parte de la UGPP, la Cooperativa recibió la liquidación oficial e interpuso el recurso de reconsideración, el cual cuenta con el término de un año para la resolución.

Adicionalmente, se informa que de parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, se formuló a la Cooperativa un Pliego de Cargos a título institucional, el cual fue atendido dentro de los términos de Ley. Se deberá esperar que se surta el debido proceso administrativo ante la Superintendencia Financiera para conocer la decisión.

Confiar no ha sido vinculada a procesos judiciales que impliquen el reconocimiento de pretensiones económicas relevantes.

El cambio regulatorio es constante y debido a esta dinámica, se requerirá mayor atención y destinación de recursos para su monitoreo y cumplimiento. En 2020, se prevén grandes cambios normativos. A modo de ejemplo, la Unidad de Regulación Financiera prevé dentro de su agenda, la adopción de estándares internacionales para lo cual se abordarán estudios sobre el Sector Cooperativo y el Gobierno Corporativo, además de todo el marco jurídico relacionado con la promoción de la transformación digital y regulación eficiente.

F. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CULTURA

A través de la facilitación del proceso de Gestión Humana, la Cooperativa ha contribuido de manera relevante a la construcción de la cultura del Bienvivir de todos y cada uno de los empleados y empleadas- Es así como se han desarrollado diversas acciones que aportan a este objetivo.

El Kit de gestión humana, es el elemento rector de la implementación de buenas prácticas de gestión del talento humano. Además de la comunicación, sensibilización, conocimiento y conciencia de la participación de todos y todas en la construcción de la cultura confiar y en la consolidación del proyecto solidario, este kit se unificó con las políticas de gestión humana, el reglamento interno de trabajo y el Manual de Ética y Comportamiento; guías que se construyeron, se socializaron en todos los territorios con diversos mecanismos de comunicación, talleres a través de los comités primarios zonales y que se implementaron en el grupo de empleados para facilitar participación y compromiso, además del sentido de realidad de nuestro hacer con ellos y para ellos.

El programa de formación para esta vigencia tuvo énfasis en:

- Fortalecimiento del liderazgo, la resolución de conflictos y la vocación social y política impactando a 144 líderes que aprendieron otras formas de gestionar y relacionarse con sus equipos de trabajo. Cabe resaltar también las acciones orientadas a elevar el nivel de apropiación de la cultura cooperativa y solidaria y el sustento axiológico de Confiar, orientado a 142 personas que participaron de la inducción organizacional “Experiencia Confiar”, realizada en Boyacá, Bogotá y Medellín durante tres días cada vez.
- Para el personal de agencias el énfasis estuvo en gestión comercial, en la actualización en los estándares de gestión y normativos propios de nuestra condición de Cooperativa financiera.
- En lo individual, se incentivó el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades de los empleados y empleadas a través de auxilios y apoyos económicos por un valor aproximado a los \$240 millones; se desarrollaron 418 acciones de gestión de conocimiento dirigidas a todo el público objetivo y seguimos evidenciando la mejora en la cobertura al público impactado y la valoración de la apropiación y aplicación de los conceptos transmitidos, reto que continuará para el 2020.

En lo que respecta al seguimiento y evaluación del desempeño del personal, se promovió e insistió en ganar oportunidad en su aplicación por parte de los líderes. En el propósito de fortalecer la cultura del seguimiento y el control, se asesoró y acompañó a los líderes en la aplicación del proceso disciplinario y en la adopción de los planes de mejoramientos derivados de dichos procesos

Finalmente, cabe destacar que la cooperativa impacta de manera positiva a 705 empleados y a sus familias, hecho reflejado en la contratación a término indefinido con 641 personas beneficiadas, lo que corresponde al 91 % de nuestra población; el 9% restante se distribuye en 4% en contrato fijo (28 personas), 2% obra o labor y 23 % aprendices, quienes están regulados por el SENA.

Como direccionamiento principal para el 2019, el proceso de bienestar tuvo como misión trabajar por la integración, la vinculación de las familias, la lúdica y la generación de lazos de confianza con la Cooperativa. Por concepto de préstamos y auxilios se beneficiaron 577 empleados por un valor de \$575 millones y 270 empleados y sus familias pudieron disfrutar de los programas recreativos en todas nuestras zonas: Bogotá, Boyacá, Pereira Villavicencio, Cauca, Apartadó, Turbo, Oriente, Medellín, Suroeste. De igual forma, se trabajó por el cuidado de todos y todas con la implementación de las normatividades de Seguridad y Salud en el Trabajo, la aplicación de la evaluación de riesgo psicosocial con su respectiva gestión, la cual nos dio una valoración sin riesgo crítico; y la búsqueda permanente del bienvivir con el acompañamiento psicológico y médico a las personas que lo requerían y con la presencia en momentos difíciles para quienes trabajan con nosotros.

Como acompañamiento a la calidad de vida también se considera como gestión la posibilidad de que los empleados en sus incapacidades tengan el cubrimiento del 100% de su salario; de este beneficio gozaron 416 empleados con un costo para la cooperativa de 147 millones. Se disfrutaron 1226 días de la familia, regulación emitida en el 2018 y se otorgaron 1006 días de permisos que permitieron a nuestros empleados y empleados acompañar situaciones y condiciones personales.

Desde el trabajo realizado con comunicación organizacional, se realizó un despliegue permanente de información, acciones de relacionamiento y participación como plan de interiorización y vivencia de la cultura confiar, promoviendo la visión compartida de nuestra naturaleza colectiva.

Para la elección y atracción de los nuevos trabajadores de la cooperativa se estableció contratación con un tercero para facilitar la búsqueda de hojas de vida, calidad y velocidad en el proceso; se desarrollaron todos los procedimientos de control para el ingreso y se mejoró el método de valoración interno con pruebas técnicas y psicotécnicas para la elección adecuada. Para mantener la atracción de nuestros talentos se validaron durante el año aquellos cargos y personas que requerían una reestructura de salario para mejorar la equidad interna y la competitividad externa.

El género fue protagonista de la gestión, no solo por el decidido enfoque para promover la equidad de género como actor del desarrollo organizacional y social, sino por la materialización de acciones tan relevantes como el diagnóstico y la construcción de la Política de Género, que promoverá una cultura inclusiva atendiendo a nuestra esencia solidaria y al llamado de la ONU con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 5 que busca la igualdad de género, y al que Confiar se suma en sus acciones laborales.

Durante 2019 el proceso de Gestión Humana se reestructuró con la adhesión de nuevos líderes en la dirección y en el área de gestión de conocimiento. El reto será evaluarse y avanzar al ritmo de las necesidades y expectativas de la cooperativa y de los empleados y empleadas, buscando no solo estar a la vanguardia, sino aportar y trascender en el Bienvivir. En ese sentido, se construyó el modelo de Talento Humano que ubica al ser humano en el centro e incluye los dinamizadores de los comportamientos con enfoque en la cultura, la diversidad, la formación, el liderazgo, la transformación, la gestión del cambio, el cuidado del hábitat, la construcción colectiva y el pensamiento solidario. Este será un reto dinámico, decidido y permanente en pro de la evolución del ser en el proyecto cooperativo.

G. INFORME AUDITORIA INTERNA

La Auditoría Interna ejecutó su plan anual, aprobado por el Comité de Auditoría, y rindió informe de sus avances y cumplimiento en el transcurso del 2019. Según lo establecido en la Circular Externa 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Dicho plan adoptó mecanismos de autocontrol y autogestión definidos e implementados por la cooperativa y tomo como referencia los estándares COSO ERM, el marco de gobierno y gestión de las tecnologías de la información y del sistema contable. Así como, las prácticas generales de auditoría emitidas por el Instituto de Auditores Internos -IIA-; a fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en torno a la: Mejora de la eficacia de las operaciones, prevención y mitigación de la ocurrencia de fraudes, adecuada gestión de riesgos, aumento de la confiabilidad y oportunidad de la información generada, cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables.

El informe para el año 2019 concluye que, en general la metodología de evaluación aplicada al SCI CONFIAR basada en la estructura COSO ERM, alcanzó una valoración cualitativa y cuantitativa "Adecuada", la cual indica que la efectividad del Sistema para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos durante el 2019, se mantienen respecto al año anterior.

De la valoración se toma en cuenta las responsabilidades de supervisión que ejerce el Consejo de Administración y la Gerencia General, las cuales están alineadas con la metodología de gestión de riesgos para facilitar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. En tal sentido la Gerencia General, bajo la supervisión del Consejo de Administración, cuenta con el apoyo de la Revisoría Fiscal, el Comité de Auditoría y la Auditoría Interna para ejecutar y supervisar la ejecución de los procesos, políticas y controles que se aplican en la Cooperativa y que dan cuenta de los objetivos estratégicos, la estructura de Gobierno, el apetito de riesgo, la cultura organizacional, entre otros.

Con base en los informes y los seguimientos para el cierre de sus hallazgos y recomendaciones se logra establecer que el ambiente de control y evaluación de riesgos de la Cooperativa son, en general, Adecuados. De la misma manera, se puede concluir que se tienen establecidos los principios básicos que la rigen, expresados a través del Código de Conducta, la Política de Denuncia de Irregularidades, entre otras, las cuales se constituyen como pautas de comportamiento para todos los empleados. Asimismo, se pudo constatar que dichas políticas fueron divulgadas y aceptadas por todos los empleados, mediante el uso de medios digitales y físicos.

En cuanto a la estructura organizacional, la Cooperativa ha venido realizando modificaciones con el fin de fortalecer y definir de manera clara y precisa los niveles de autoridad y responsabilidad, de acuerdo con la misión, visión y los objetivos estratégicos.

A pesar de que en los trabajos de auditoría se identificaron posibilidades de mejora, se destaca la labor de seguimiento para la ejecución de los planes de acción elaborados por las distintas áreas para el cierre de sus hallazgos y recomendaciones, de manera tal que la Cooperativa no quede expuesta a la materialización de un riesgo legal por incumplimiento a las normas aplicables al sector financiero.

Se reconoce, la eficiencia de las estrategias y el logro de los objetivos desarrollados en línea con los sistemas de riesgo que minimizan la exposición a amenazas inherentes que pudieran impactar en la eficiencia de los procesos, el cumplimiento de principios, políticas y controles, lo que confirma la seguridad, confiabilidad y transparencia en la presentación de informes a los entes de control internos y externos.

De los componentes generales del SCI en el marco de COSO se destaca lo siguiente:

Gobierno y Cultura

En general la evaluación de este primer componente, obtuvo un resultado de aplicación "Adecuado"; de los criterios evaluados destacamos lo siguiente:

Con respecto a la definición de riesgos en función de los objetivos estratégicos y generales; se resalta que los riesgos descritos en la Matriz de riesgos, están estructurados con base al "Mapa de procesos", donde se alinea el "Riesgo-Causa-Control, con la estructura organizacional y cada uno de los procesos implementados en la Cooperativa"; más no están directamente definidos en función

de los objetivos estratégicos y generales. Partiendo de este concepto se encuentra que el área de Riesgos adelantó, para el año 2019 una evaluación de viabilidad a fin de alinear los riesgos con los objetivos estratégicos y generales.

En cuanto a la capacitación y entrenamiento se observa la adopción de políticas y metodologías para mantener el personal capacitado. Así mismo, se encuentra que cuenta con programas de entrenamiento que les permite a los empleados capacitarse y adquirir nuevos conocimientos que facilitan el cumplimiento de los objetivos y el mejoramiento de su desempeño.

Durante el 2019 se actualizaron el manual de Ética y comportamiento y el Reglamento Interno de Trabajo, a fin de alinear los principios y criterios al crecimiento de la Cooperativa, ajuste que contó con la participación del conjunto de los empleados. Así mismo se debe destacar la actualización de los sistemas de información, documentación y de capacitación adoptados por la cooperativa que ha permitido un mayor nivel de acceso e información en la aplicación de políticas, normas y procedimientos vigentes. Todas estas acciones demuestran que la Cooperativa orienta sus principios: hacia la integridad, el comportamiento ético, los valores y las complejidades que exigen las acciones estratégicas y crecimiento de la Cooperativa.

Estrategia y Establecimiento de Objetivos en Gestión de Riesgos

En cuanto a la Gestión de Riesgos y en cumplimiento de las instrucciones impartidas por la normativa sobre la materia, la Cooperativa, tiene implementados todos los Sistemas de Administración de Riesgos (SARO, SARLAFT, SARC, SARL, SARM, SAC), considerando los elementos y las etapas de los mismos y conforme a los requerimientos de la Superintendencia Financiera de Colombia, los cuales son objeto de evaluación por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal.

En la etapa de desempeño, se evalúan los riesgos que afectan el logro de la estrategia y objetivos corporativos; estos son identificados y evaluados por el área de riesgos, donde se prioriza la severidad del riesgo respecto al apetito de riesgo aprobado por la Cooperativa; allí se identifican, cuantifican, valoran y agrupan los riesgos asumidos comparados con el apetito de riesgo, y cuyos resultados son enviados a responsables de gestión y tratamiento, y demás partes interesadas.

Finalmente En CONFIAR, la gestión de riesgos, la estrategia, los objetivos y el apetito al riesgo, entre otros, se articulan a los procesos desde la planeación estratégica; de la evaluación se obtiene un resultado “Aplicado” denotando una afirmación sobre la existencia de controles, fortalezas del procedimiento, cumplimiento de las normas, alcance de objetivos y metas institucionales.

Para sustentar el resultado; se observa:

Que la gestión de riesgos es inherente a la estrategia de la Cooperativa; así como la mitigación del riesgo, la cual encuentra como propósito contribuir a fortalecer los procesos y tomar decisiones más asertivas y oportunas en aras a garantizar la integridad, transparencia y seguridad en pro de la sostenibilidad financiera y asociativa.

Que la alta dirección está comprometida con la definición de controles, los cuales se encuentran en los Manuales y están detallados en las actividades descritas en los procedimientos, el área de riesgos realiza las capacitaciones a los responsables en procesos, para la gestión de los controles y planes de tratamiento.

Que el área de riesgos vela por una adecuada administración de los riesgos inherentes, con el fin de que éstos sean minimizados y controlados de una manera eficiente, orientado a la implementación de acciones preventivas para la mitigación de los riesgos, buscando constante protección de los recursos, la sostenibilidad y continuidad de las operaciones, así como la calidad de sus procesos para la generación de confianza. En tal sentido se evidencia que cuenta con herramientas y modelos que les permite cumplir con las exigencias legales, así como de realizar una adecuada Gestión del Riesgo que reconoce y mitiga los riesgos por cada proceso y elabora planes de tratamiento en aquellos que conforme a la evolución del proceso y a la identificación de nuevas amenazas son necesarias para asegurar el logro de objetivos.

Control Interno en la Gestión Contable

CONFIAR, cuenta con políticas contables generales y específicas que reúnen todos los elementos contables aplicables a cada grupo de cuentas, permitiendo llevar un adecuado control financiero y contable. Para cumplir con el SCI Contable, se soporta en manuales de gestión, procesos e instructivos, matriz de riesgos y controles que le provee adecuada gestión y una seguridad financiera y contable, con registros a valores razonables que parten de tres espacios de intervención como: la efectividad y eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de los reportes financieros revelados y el cumplimiento de políticas internas y regulaciones externas que rigen la Cooperativa.

Para operar el proceso contable, cuenta con los sistemas de información Escala y Unoe, su funcionalidad asegura la continuidad y gestión adecuada de los hechos económicos, así como la aplicación de los controles de acceso al sistema que garantizan la confiabilidad, exactitud y validez de la información.

De las pruebas de auditoria, se concluye que el resultado general del Sistema de Control Interno Contable -SCIC, es “Satisfactorio”. El resultado demuestra estabilidad toda vez que respecto al año anterior conserva su calificación con alto nivel de confianza y fortaleza del área.

En último lugar, la información financiera sobre los hechos económicos del periodo 2019, generados a través del aplicativo Escala integrado al sistema de gestión contable Unoe, podemos afirmar que su control y monitoreo garantizan que las cifras presentadas en los reportes concuerdan con los registros expuestos en los estados financieros de periodos cerrados.

Finalmente, se concluye que, el SCIC mantiene monitoreo y control en cumplimiento de las Normas Internacionales NIIF y políticas internas, conforme a lo establecido en la Circular Externa 014 de 2009 SFC, modificada por la Circular Externa 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia, cumpliendo con las Instrucciones relativas a la revisión y adecuación del Sistema de Control Interno Contable, normado por la SFC.

Información, comunicación y reporte

Dada la importancia de los sistemas de información y comunicación y en atención al SCI en el 2019 se adelantó el proyecto de “Gobierno de Datos” lo que permite a la cooperativa tomar decisiones basadas en datos con alto nivel de calidad e integridad y mantener informados a los asociados, ahorradores y la comunidad en general respecto a los compromisos y actividades de CONFIAR, lo que facilita a la Cooperativa y sus empleados cumplir con las responsabilidades propias de su gestión.

Gestión de la Tecnología

Con respecto a establecer estructuras operativas al servicio de los objetivos estratégicos y Corporativos; se encontró que la infraestructura tecnológica dado el crecimiento de canales y servicios apoyados en el uso de la Tecnología, exige de mayores inversiones en la implementación de controles; que les permita alinear los procesos, datos, aplicaciones e infraestructura tecnológica para identificar de forma simple los diferentes escenarios creados con el fin de definir prioridades para desarrollar los proyectos de TI, orientados a servir de guía en las aplicaciones de los objetivos estratégicos de la Cooperativa.

H. GOBIERNO CORPORATIVO

CONFIAR cuenta con un Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta que busca fundamentalmente crear un ambiente de mayor credibilidad, estabilidad y gestión del gobierno corporativo, enmarcado en las relaciones con Personas Naturales y Jurídicas asociadas, los Directivos, Administradores, los Empleados, acreedores, clientes, proveedores, entes de vigilancia y control y la comunidad y demás grupos de interés; lo que permite fortalecer los niveles de confianza y mejorar la toma de decisiones, con el fin de garantizar el crecimiento, desarrollo y sostenibilidad.

Durante el 2019 se implementaron acciones establecidas en el GAP realizado en el 2018 entre las Prácticas internas y el Marco Integral de Supervisión MIS relacionadas con el funcionamiento del Consejo de Administración, se resalta: Actualización del Reglamento del Consejo de Administración, incorporación de espacios dentro de la sesión del Consejo para deliberación sin la presencia de la Alta Gerencia, se establecieron facultades de información e inspección de los consejeros, se incorporó reglamentación para las reuniones no presenciales y realizadas por otros mecanismos legales. A nivel de información se publicó en la página web de la cooperativa información de sus integrantes con el Perfil Profesional, Educación, Experiencia, otros cargos relevantes en Juntas, Consejos.

Adicionalmente se estableció que el nombramiento de los responsables de la función de Auditoría Interna y de la Función de Riesgos, fuera realizado directamente por el Consejo de Administración. Y se aprobaron los lineamientos generales: políticas y procedimientos para la selección, designación y elección a aplicar dentro de los Planes Sucesión de la Alta Gerencia.

De igual manera se actualizó el reglamento del comité de Auditoría.

Actividades de los comités Auxiliares del Consejo de Administración.

Para contar con un adecuado proceso de toma de decisiones y de acuerdo con los estatutos de la cooperativa el Consejo de Administración cuenta con el apoyo de seis comités con funciones asignadas en su reglamento, y que apoyan al Consejo en los temas propios de su competencia:

- Comité Consultivo del Consejo de Administración.
- Comité de Auditoria
- Comité de crédito de Consejo
- Comité de educación
- Comité Consultivo de la Política Laboral
- Comité de Riesgos (GAP –SARC –Operativo)

Para la vigencia del 2019, y considerando los criterios de independencia de 9 de los 10 integrantes del Consejo de Administración que fueron posesionados por la Superintendencia Financiera de Colombia, durante el 2019 no fue elegido el comité Consultivo del Consejo de Administración conforme a las facultades Estatutarias.

Los comités cuentan con facultades y plena autonomía en su gestión, los mismos convocan las reuniones que estimen necesarias, y tienen la posibilidad de contar con la asistencia de expertos cuando se requiera, las gerencias y direcciones reportan de manera recurrente a estos comités y al Consejo de Administración.

El funcionamiento de los diferentes comités le permite al Consejo de Administración un control de las propuestas, estrategias, apoyándose en la gestión y trabajo de estos al momento de tomar decisiones.

En cumplimiento de los Estatutos para el año 2019, los comités elaboraron su informe de Gestión Anual, el cual incluye: agenda de las reuniones, ejes de la gestión del comité, Principales recomendaciones generadas, oportunidades de mejora, cambios que podrían impactar la gestión.

Para el año 2019 se realizó por segunda vez la autoevaluación a estos comités lo que permite fortalecer su gestión y mejorar las prácticas de Gobierno Corporativo de CONFIAR.

Reuniones de Cuerpos Colegiados y Comités del Consejo de Administración 2019

Los organismos de dirección y administración, sesionaron periódicamente la Asamblea de Delegados de la Cooperativa, sesionó de manera ordinaria el 30 de marzo.

El Consejo de Administración sesionó en doce (12) oportunidades de manera ordinaria y se llevaron a cabo cuatro (4) reuniones extraordinarias de las cuales dos (2) se realizaron por comunicación escrita.

Adicionalmente, durante 2019 el Comité de Auditoría sesionó en ocho (8) oportunidades de manera ordinaria. Es de anotar que el periodo reportado fue un año electoral, motivo por el cual fueron necesarias más reuniones del Comité, con el propósito de efectuar las revisiones de las hojas de vida de los candidatos a ocupar los cargos de Revisoría Fiscal y Defensoría del Consumidor Financiero.

Manejo de la información Consejo de Administración

Para el correcto ejercicio de sus funciones, los integrantes del Consejo de Administración tienen acceso a la información relacionada con las sesiones, con anticipación a la respectiva reunión.

En el 2019 fue implementado sitio web que cuenta con doble factor de autenticación donde se pone a disposición de los integrantes del Consejo de Administración la información permitiendo un manejo seguro y confidencial. Lo anterior posibilita la toma de decisiones informadas por parte de los Consejeros.

Autoevaluación Consejo de Administración

Para el ejercicio 2019 el Consejo de Administración realizó por segundo año consecutivo la autoevaluación, para este periodo se realizó mediante un cuestionario electrónico que contaba con 48 preguntas que permitían conocer la percepción de los Directores respecto al funcionamiento del Consejo de Administración y de los Comités de Auxiliares, como órgano colegiado y de los directores individualmente considerados.

Las autoevaluaciones fueron diligenciadas por cada uno de los Consejeros y con base en ellas se elaboró por parte de la Secretaria General y Dirección Jurídica el respectivo informe con la finalidad de revisar los resultados del proceso y establecer sugerencias para el mejor funcionamiento del Consejo de Administración.

Los ejes de la evaluación fueron: Eficacia del Consejo de Administración, Desempeño Individual de los Consejeros y del Presidente del Consejo, la relación con la Administración de la cooperativa.

El resultado de la evaluación fue positivo y permitió constatar que el Consejo de Administración ha cumplido sus funciones de manera adecuada.

Costo efectivo Consejo de Administración

En cumplimiento de lo establecido en el Código País en el numeral 23.5 el cual establece relacionar el valor total de funcionamiento correspondiente al año 2019 del Consejo de Administración se detalla a continuación:

Miembros Consejo de Administración	Valor del Auxilio Económico	Viáticos	Seguros
Luis Fernando Flórez Rubianes (Presidente)	19.2	0.9	0.125
Luis Norberto Ríos Navarro (Vicepresidente)	16.5	0.3	0.125
Yesid Santamaría Hernandez (Vicepresidente)	15.3	4.1	0.125
Maria Lucero Quiroz Posada	13.2	0.4	0.125
Dora Elci Sierra Garcia	13.2	0	0.125

Luis Alberto Rodríguez	17.3	5.6	0.125
Martha Cecilia González González	8.6	3.1	0.125
Pablo Andres Malpica León	14.0	4.3	0.125
Luz Myriam Restrepo Brand	8.6	0	0.125
Dora Lucia Gallego Maldonado	6.2	0	0.125
Total auxilios miembros del Consejo de Administración	132.5	18.8	1.25

Cifras en millones de pesos

- **Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas**

Atendiendo a lo establecido en la Circular Externa 028 de 2014, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Cooperativa diligenció y remitió, el **Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas (nivel de implementación de las recomendaciones del Código País)**⁶, el cual se divulgó al mercado a través de Información Relevante y se publicó en la página web de la cooperativa, el 27 de enero de 2020. Ver link: https://www.confiar.coop/uploads/imagenes/noticias/2020/Asamblea/Codigo_Pais_2019.pdf

Recordamos que el Código está integrado por 33 Medidas, las cuales agrupan hasta 148 recomendaciones que pueden ser adoptadas por los emisores de valores en materia de: Derechos y trato equitativo de los accionistas, Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, Arquitectura de Control, y Transparencia e Información Financiera y no Financiera.

Divulgación de hechos relevantes

Se comunicó de manera oportuna al mercado por medio de la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia los hechos relevantes conforme a lo dispuesto en el artículo 5.2.4.1.5 del Decreto 2555 del año 2010. En total durante el 2019 se realizaron 10 publicaciones.

I. ASPECTOS DE CUMPLIMIENTO

Manifiesto que la Cooperativa es un establecimiento de crédito en marcha y no se encuentra incurso en ninguna causal de disolución, liquidación o cualquier medida cautelar de las contempladas en los Estatutos Sociales y/o en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

⁶ Es definida como una herramienta aplicada por la Superintendencia Financiera de Colombia, para el logro de un adecuado gobierno corporativo que contribuye al cumplimiento de los objetivos de estabilidad, seguridad y confianza, promoción y desarrollo del mercado de valores colombiano y protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados

Las operaciones realizadas con administradores, fueron celebradas dentro del marco legal y conforme a la normatividad interna. Las condiciones de dichos productos financieros atendieron a las tasas y plazos de mercado.

CONFIAR ha cumplido con todas las normas que regulan la actividad financiera, los asuntos legales de naturaleza cooperativa que le son aplicables, régimen tributario, normas laborales y de manera especial, las normas sobre Encaje Bancario e Inversiones Obligatorias, exigidas a los establecimientos de crédito, capital mínimo y margen de solvencia, cupos individuales de crédito, límite individual de captaciones e inversiones.

La cooperativa cumple con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, de conformidad con lo prescrito por la Ley 603 de julio 27 de 2000. Se han formalizado las pautas que debe acatar todo el personal en cuanto al uso exclusivo del software adquirido por la cooperativa sobre el cual posee el soporte de licenciamiento. La Cooperativa no tiene conocimiento de reclamaciones por parte de autoridades o terceros con relación al tema.

La Cooperativa en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1231 de 2008 y adicionada con la Ley 1676 de 2013, no realiza prácticas de retención de facturas a los proveedores, definiendo políticas Internas para garantizar la libre circulación de las facturas emitidas a su cargo por los vendedores o proveedores.

Certificaciones

- Certificación de los estados Financieros

Los estados financieros de la cooperativa al 31 de diciembre de 2019 han sido tomados de los libros preparados de conformidad con Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia “NCIF” que antes de ser puesto a su disposición y de terceros se ha verificado que los procedimientos de valuación, valoración han sido uniformemente aplicados y que reflejan razonablemente la situación Financiera; no se presentan omisiones de información y todos los hechos económicos conocidos han sido reconocidos.

- Revelación de Información financiera

Para dar cumplimiento al artículo 46 y 47 de la Ley 964 de 2005, los Estados Financieros y demás informes que ordena la Superintendencia Financiera de Colombia, no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la Cooperativa. Además, se cuenta con mecanismos de control y revelación para asegurar que la información financiera se presente en forma adecuada.

- Certificación monto total del contrato con el Revisor Fiscal

La cooperativa en cumplimiento de lo establecido en el numeral 29.12 Código País, se permite certificar el monto total del contrato con el Revisor Fiscal así como la proporción que representan los honorarios pagados por CONFIAR frente al total de ingresos de la firma relacionados con su actividad de Revisoría Fiscal, la cual se representa a continuación:

Firma Revisoría Fiscal	Valor Contrato (millones de pesos)	% Participación
Caso & Auditorías y Consultorías S.A.S	\$147	10%

El porcentaje de participación del 10% es suministrado por la firma de Revisoría Fiscal Caso & Auditorías y Consultorías S.A.S. La presente certificación se firma en la ciudad de Medellín a los (8) días del mes de enero de 2020. Y corresponde al valor facturado entre mayo y diciembre de 2019.

J. Evolución previsible de la Cooperativa

El 2020 conlleva a un nuevo ejercicio prospectivo del sueño y diseño de la plataforma, en el que será necesario reformulaciones, acotaciones al pensamiento solidario, gobierno cooperativo, visión, misión, objetivos estratégicos; estructuras, gestión del talento y la cultura, aspectos que ya vienen siendo abordados, y que finalizarán con la determinación de un nuevo plan Estratégico, conservando nuestra naturaleza de cooperativa “pura” con un aporte decidido a la agenda 2030 de los Objetivos del Desarrollo Sostenible ODS. Es un camino que apenas hemos iniciado, y que sin duda alguna la construcción colectiva nos llevará a consolidar a CONFIAR como un proyecto alternativo, contracorriente y sintonía con las nuevas emergencias que se expresan en la movilización social de amplios sectores de la población colombiana que anhelan cambios y abogan por la construcción definitiva de la paz.

En línea con lo anterior los ejes estratégicos sobre los cuales se enfocara la gestión en los próximos años y los cuales se encuentran alineados, no solo desde la consecución de los recursos necesarios para su ejecución, sino además desde la articulación de las diferentes áreas de la Cooperativa son:

- La estrategia de la Plataforma solidaria de integración: La Cooperativa Financiera, la Fundación y Sólida, a través de un modelo de inclusión con un profundo sentir por lo social y por lo humano, que busca la vinculación de un mayor número de personas que se beneficien de todo lo que hacemos, a través de un concepto nuevo llamado TRANSFERENCIA SOLIDARIA, que no es más que un conjunto de acciones, programas y proyectos que se realizan en diferentes ámbitos y que están encaminados a Cooperativizar para el Bienvivir.
- La Diferencia está en CONFIAR. Comunicar y visibilizar la estrategia integral de CONFIAR. La diferencia es clave para el posicionamiento. A nivel de gestión se requiere avanzar en Gobierno de Marca y la adopción de modelos de relacionamiento con los grupos sociales objetivos.
- Otro mundo es posible y está en este.

- Promotora y aliada de la cultura y la Educación. El apoyo permanente a las expresiones artísticas, culturales y educativas de los diferentes territorios que permiten la articulación y la transformación ciudadana.
 - Articuladora de proyectos y actividades estratégicas de transformación y desarrollo en los territorios, lo público, en los sectores social, cultural, educativo, cooperativo y solidario. Con apuesta en sostenibilidad ambiental: agua, acueductos, reciclaje, energías alternativas y Reserva el Edén.
- CONFIAR en la Vivienda con una participación activa en la construcción de políticas públicas que beneficien las familias. Articulados con la ejecución de programas en materia de subsidios, para vivienda nueva y mejoramiento. En alianza con constructores, municipios, cajas de compensación y con instituciones que nos permitan el Fondeo.
 - Aumentar la presencia de CONFIAR en los territorios: A través de la apertura de la agencia Laureles que traerá un cambio de ambiente y experiencia relacional. Un nuevo concepto que permita evolucionar en la forma de construir tejido social. La apertura de dos nuevas agencias.
 - Gestión del Capital social. Fortalecimiento de patrimonio de la Cooperativa como fuente de autonomía financiera
 - Gestión de Liquidez. Plan Estratégico de consecución de fuentes de fondeo.
 - Canales y ecosistemas digitales: la respuesta a la necesidad de inmediatez de los consumidores. Posicionar los canales electrónicos y la creación de ecosistemas digitales que permitan que las personas manejen su economía y transaccionalidad por CONFIAR.
 - Gestión de los riesgos actuales y emergentes. La estrategia de la cooperativa la lleva a enfrentar grandes desafíos y retos, por lo que se requiere de un fortalecimiento del Sistema de Control interno, la gestión de riesgos, la gestión de la tecnología, la continuidad del Negocio y la Ciberseguridad.
 - Fortalecimiento del Gobierno Cooperativo. La condición actual de Establecimiento de crédito, emisor del mercado de valores, más las exigencias establecidas en el Marco integral de Supervisión MIS nos llevan a propender por mejorar el Gobierno Cooperativo, y se nos convierte en un reto para la formación de Directivos.

K. HECHOS POSTERIORES

La Administración no conoce ningún suceso importante que hubiese ocurrido entre la fecha de cierre del ejercicio económico de 2019 y la fecha de presentación de este informe que pudiera afectar su alcance y las revelaciones aquí expuestas.

Por último, reconocer y dar gracias a todos los trabajadores y trabajadoras por su contribución que han hecho posible los resultados y la gestión del 2019. De igual manera agradecemos a los

asociados, ahorradores, proveedores, y demás grupos de interés que contribuyen a nuestro propósito de “Cooperativizar para el Bien Vivir”

Aprobado por el Consejo de Administración en sesión del 14 de febrero de 2019.

Cordial Saludo,

(Original Firmado)

LEANDRO ANTONIO CEBALLOS VALENCIA

Gerente General

Representante Legal

TRANSFERENCIA SOLIDARIA 2019

“La economía no tiene una autonomía total y ella debe respetar el derecho y la ética. [...] Es por tanto inmoral cualquier operación económica que no respete la dignidad de la persona o de grupos de personas.”

Hans Küng, filósofo y teólogo suizo.

Presentación

En la segunda mitad de la década pasada, Confiar se enfrentó al reto de redefinirse. Ello trajo consigo, al interior de la organización, una honda reflexión en torno a la relación entre lo social y lo económico, la identidad cooperativa y el perfil institucional. Uno de los frutos que brotaron de dicha reflexión fue la noción de *Transferencia Solidaria*, la cual se alimentó del sustrato teórico que fundamenta la propuesta de Confiar para hacer palpable la integralidad inherente al proyecto.

Dicha integralidad se manifiesta en la conjunción de políticas de destinos y bajas tasas en materia de créditos con ejecución de fondos sociales, lo que da cuenta de la esencia del modelo cooperativo: la satisfacción simultánea de necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales. Por otra parte, la integralidad del proyecto de Confiar se hace visible en la reconfiguración de su perfil, el cual se viene transformando para llegar a ser una plataforma solidaria para el Bienvivir, a través de la articulación con Fundación y Sólida. Finalmente, la naturaleza holística de Confiar se deja entrever en el margen de intermediación, a través del cual se percibe la identidad cooperativa del proyecto: “La entidad tiene como objetivo principal aumentar el número de asociados y fortalecer el patrimonio de la entidad, en lugar de la maximización de utilidades”.

Estas reflexiones fueron desarrolladas ampliamente en el informe de gestión 2017 y dieron origen a una definición de Transferencia Solidaria, así como a una propuesta metodológica para cuantificarla.

Transferencia solidaria: definición y método.

Transferencia Solidaria

- Capacidad de una organización para desarrollar productos y servicios que traslada a los asociados y/o beneficiarios que los usan, a un valor diferenciado menor, que les genera ventajas frente a las tarifas que por el mismo ítem les ofrece la competencia.

Definición

- Diferenciales que se establecen fundamentalmente en los productos y servicios relativos al cumplimiento del objeto social: disparidad positiva entre el no cobro o tarifas bajas con cargo a la operación del periodo y Fondos Sociales apalancados por los excedentes.
- Fin: Articulación entre:

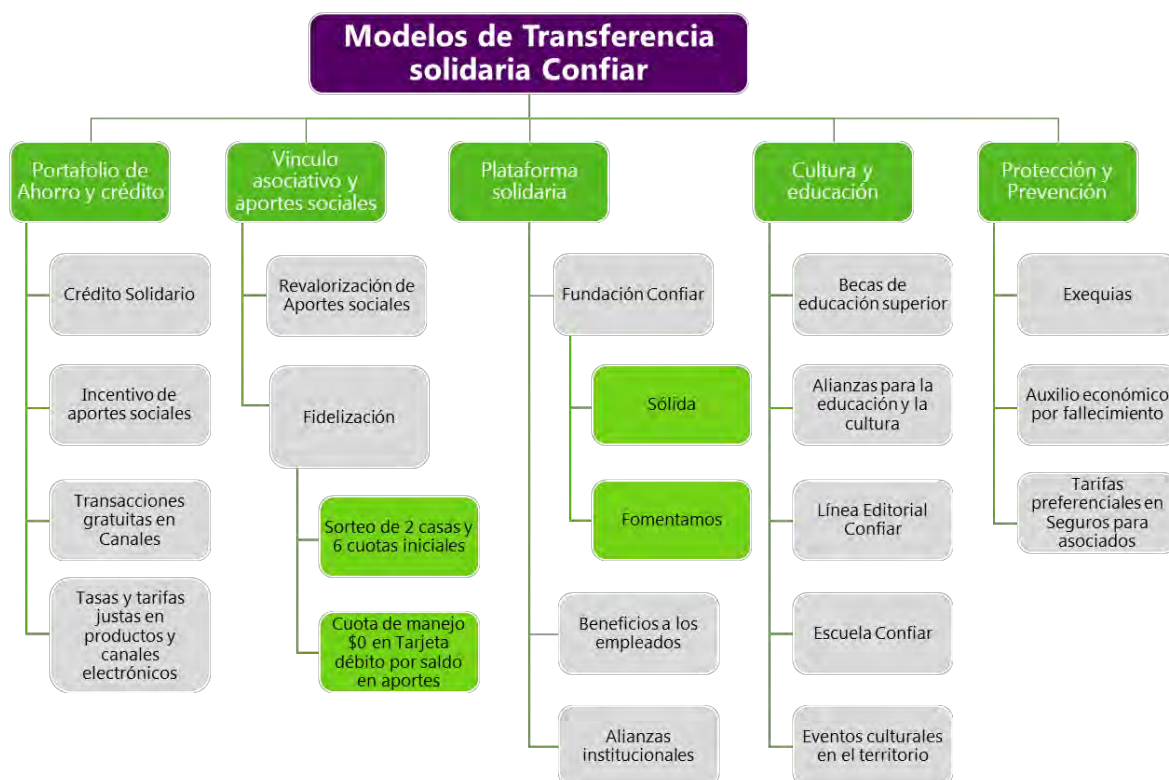
Método

- Establecimiento de la capacidad de transferencia de CONFIAR a la base social en la transaccionalidad y operación financiera.
- Identificación de “Balance Social” y/o beneficios con cargo a los Fondos Sociales.

- Medio: Construcción de un sistema de información que dé cuenta de las operaciones y valores de los asociados y ahorradores al detalle, paralelo al sistema contable del balance general y cuentas de resultado, combinadas con miradas individuales, grupos de interés, zonas y territorios.

- Instrumento en desarrollo: Informes mensuales automatizados para las evaluaciones de impacto y ajustes de políticas.

Modelos de transferencia solidaria en Confiar



En 2017, la primera medición de la Transferencia Solidaria se centró en dos categorías ampliamente descritas: Transferencias a la Base Social y Transferencias a Alianzas, Territorios, Cultura y Empleados. Posteriormente, en 2018, la medición utilizó dos categorías cuya descripción fue más sucinta: Transferencias con Cargo al Año del Ejercicio Operativo y Transferencias con Cargo a Años Anteriores.

En esta ocasión, se presenta un reporte que integra características de los informes anteriores. En primer lugar, se ofrece un resultado global de la Transferencia Solidaria, el cual toma en cuenta recursos de 2019 (Año del Ejercicio Operativo) y de 2018 (Años anteriores). Seguidamente, se concentra la medición en la transferencia dirigida a la base social y se describen algunos ejercicios sobresalientes. Al final, se hace referencia a la transferencia dirigida a empleados y se cierra con una valoración general del impacto de la Transferencia Solidaria, con cargo al ejercicio operativo, sobre la rentabilidad de la cooperativa.

1. Cifras globales de la Transferencia Solidaria durante 2019

En 2019, la Transferencia Solidaria alcanzó la cifra de 25.036 millones de pesos, lo cual representa una variación positiva del 4,3% con respecto al año anterior. El 84,81% de dicha transferencia fue realizada con cargo a ingresos del año en ejercicio, en tanto que el 15,19% restante se ejecutó con cargo a excedentes de años anteriores.

Transferencia Solidaria distribuida por fuente de financiación 2018 – 2019 (cifras en millones de pesos)

FUENTE DE FINANCIACIÓN	VALOR 2018	PART.	VALOR 2019	PART.	% VAR
Ingresos del año del ejercicio	19.491	81,20%	21.233	84,81%	8,94%
Excedentes de años anteriores	4.513	18,80%	3.803	15,19%	-15,73%
TOTAL TRANSFERENCIA SOLIDARIA	24.004	100,00%	25.036	100,00%	4,30%

La siguiente información muestra la inversión de la transferencia solidaria aplicada durante el año 2019, comparada con el ejercicio anterior, de acuerdo con los públicos beneficiados, destacándose la inversión mayor a favor de la base social con 19.460 millones de pesos, el 77,7%; seguida por la transferencia a favor del grupo de empleados, en los relativo a los costos del programa de bienestar laboral, pago de primas y bonificaciones extralegales, conceptos que sumaron 3.191 millones de pesos, el 12,7%. La transferencia a favor de las entidades de la Plataforma: Fundación Confiar, Sólida y Fomentamos alcanzaron 1.677 millones de pesos, el 6,7%; por apoyo a organizaciones sociales, solidarias y culturales de los territorios donde Confiar hace presencia, el recurso transferido fue de 708 millones.

Transferencia Solidaria distribuida por concepto de inversión 2018 – 2019 (cifras en millones de pesos)

CONCEPTO	VALOR 2018	PART.	VALOR 2019	PART.	% VAR
Transferencia Base Social con cargo al ejercicio operativo	15.106	62,93%	16.182	64,63%	7,12%
Transferencia Base Social con cargo a excedentes años anteriores	2.099	8,74%	1.451	5,80%	-30,87%
Revalorización de Aportes Sociales	1.813	7,55%	1.827	7,30%	0,77%
Total Transferencia Base Social	19.018	79,23%	19.460	77,73%	2,32%
Transferencia Plataforma Solidaria: Sólida y Fomentamos	600	2,50%	525	2,10%	-12,50%
Transferencia Funcionamiento Fundación CONFIAR	1.015	4,23%	1.152	4,60%	13,50%
transferencia Alianzas y Territoriales	743	3,10%	708	2,83%	-4,71%
Transferencia Empleados con cargo al ejercicio operativo 2019	2.628	10,95%	3.191	12,75%	21,42%
TOTAL TRANSFERENCIA SOLIDARIA	24.004	100,00%	25.036	100,00%	4,30%

2. Transferencia dirigida a la base social

Este año, la base social de la cooperativa alcanzó las 329.127 personas, lo cual significó un crecimiento del 8,1% con respecto a 2018.

Base Social de Confiar: cuadro comparativo 2018 – 2019

RELACIÓN	DIC. 2018	%PART.	DIC.2019	%PART.	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN PORCENTUAL
Ahorrador	123.367	40,52%	135.067	41,04%	11.700	9,48%
Asociado	169.717	55,74%	181.696	55,21%	11.979	7,06%
Deudor Tercero	1.584	0,52%	2.002	0,61%	418	26,39%
Menores	9.791	3,22%	10.362	3,15%	571	5,83%
TOTAL	304.459	100,00%	329.127	100,00%	24.668	8,10%

Durante 2019, 133.228 personas se beneficiaron de transferencias directas en el ejercicio de la actividad financiera de ahorro y crédito por valor de 12.062 millones de pesos. La perfilación de este grupo se presenta en la gráfica 2. Asimismo, alrededor de 157.000 personas, entre base social y público externo, se beneficiaron de transferencias mediante programas de fidelización, eventos, alianzas e integración por valor de 4.828 millones de pesos. Finalmente, 112.026 personas se beneficiaron en 2019 de la ejecución de Fondos Sociales excedentes de años anteriores por valor de 3.803 millones de pesos.

Transferencia directa a la Base Social con cargo a los ingresos generados en 2019 (cifras en millones de pesos)

Concepto	N° de Personas	Valor
Transferencia directa a la base social en el ejercicio de la actividad financiera de ahorro y crédito	133.228⁷	12.062
Vía tasa de interés de la cartera de créditos	54.974	4.732
Cuota de manejo preferencial por estrategias institucionales	31.066	1.715
Transacciones en taquilla y retiros en cheque	118.915	1.876
Costo de Transacciones subsidiadas en los Cajeros electrónicos propios	13.579	860
Menor valor cobrado en cajeros de Servibanca diferentes a los propios	19.714	292
Condonación de Cartera de Créditos Capital más Intereses de Asociados	1.109	2.370
Apuestas de Inclusión Provisiones Línea FIS año 2019	1.607	217
Programas de fidelización, eventos, alianzas e integración		4.828
Programas Fundación CONFIAR (Gestión del conocimiento, Cultura y Protección Ambiental)	121.631	1.793
Bazar de la Confianza	21.838	832
Proyectos, integración y alianzas, apoyos y patrocinios del FDI	69	708

⁷ Se contabiliza el número de personas que han recibido uno o más beneficios generados por rubros que componen la transferencia solidaria.

Concepto	N° de Personas	Valor
Línea Editorial	144.397 ⁸	270
Eventos Corporativos	13.202	667
Fidelización Sorteos de aportes, títulos futuros y casa y mejoras	10	422
Otros Proyectos, integración y alianzas, apoyos y patrocinios PyG Confiar		136

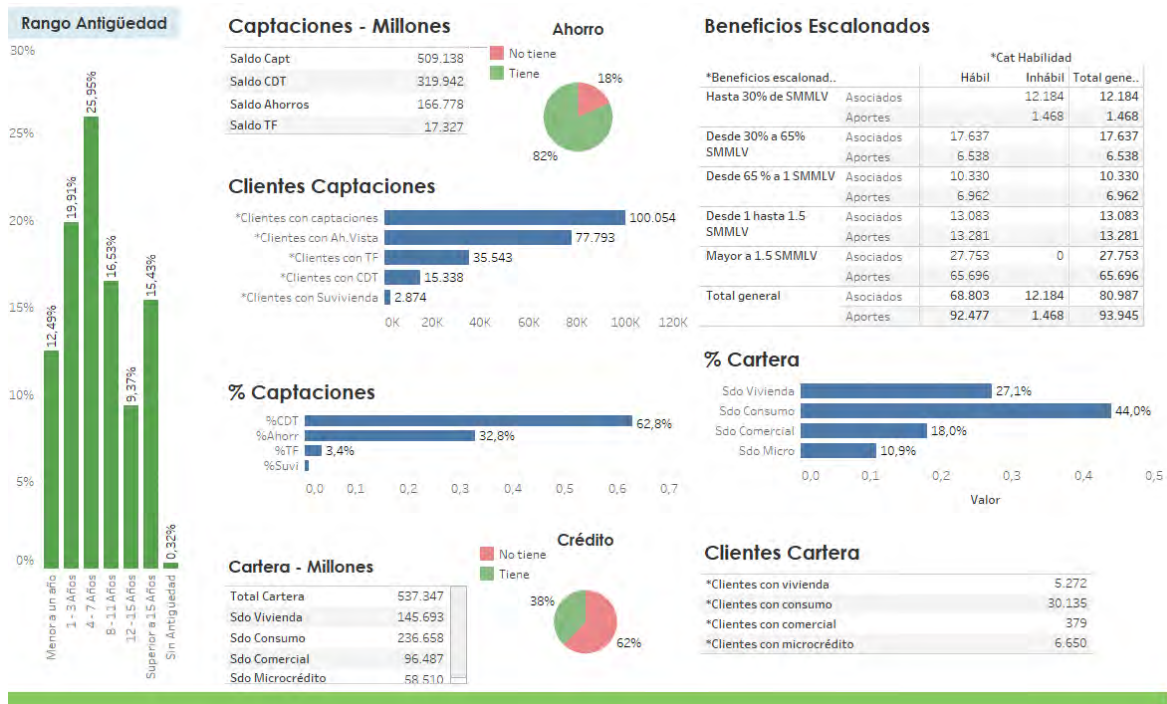
Transferencia directa a la Base Social con cargo a los ingresos de años anteriores (cifras en millones de pesos)

Concepto	N° de Personas	Valor
Ejecución fondos sociales excedentes de años anteriores	112.026	3.803
Becas de Educación Superior	84	463
Auxilios Económico por Fallecimientos	214	383
Protección Exequial	115	329
Fondo de Solidaridad Confiar	NA	276
Fondo de Territorios (Fomentamos, Penca Sábila y Fundación-Sólida)	3	525
Revalorización de Aportes Sociales	111.610	1.827

Lo anterior refuerza un hecho observado en las mediciones anteriores: Confiar Cooperativa Financiera sigue dejando la mayor porción de su transferencia solidaria en la base social a través de su portafolio de ahorro y crédito, tasas y tarifas justas, lo cual es coherente con su oferta de valor – “Cooperativizando para el Bienvivir”.

Perfil de la base social beneficiada por transferencias directas en el ejercicio de la actividad financiera de ahorro y crédito

⁸ En la Línea Editorial se contabilizan ejemplares impresos y no personas, ya que no contamos con dicha medición. En el resultado consolidado, hemos distribuido más de 700 mil ejemplares.



3. Ejercicios sobresalientes de Transferencia Solidaria dirigida a la base social

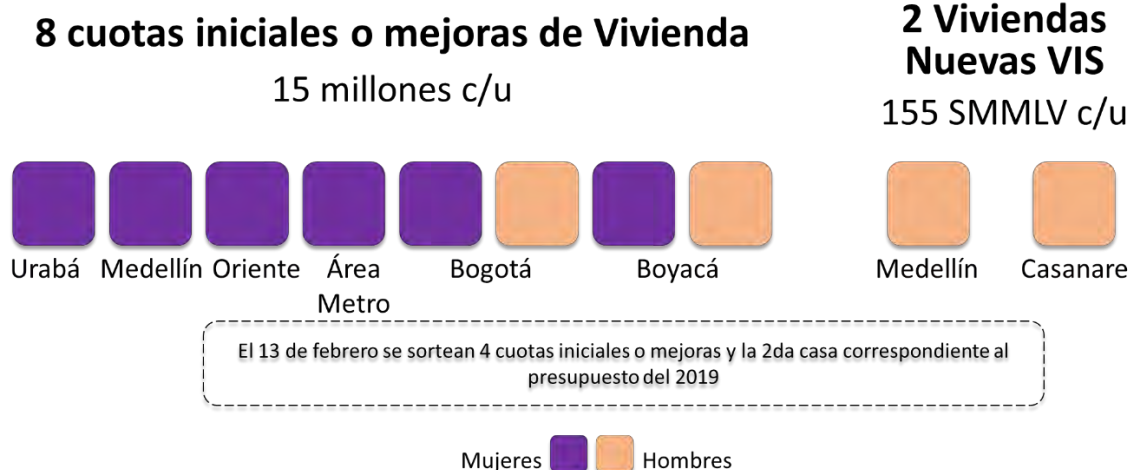
3.1. Servicios exequiales, sorteos de vivienda y becas de educación superior: la puerta de entrada hacia la Transferencia Solidaria

Los beneficios que se desprenden de la ejecución de fondos sociales excedentes de años anteriores, suelen aparecer ante la mirada desprevenida como la manifestación más relevante de la transferencia solidaria. Y, si bien es cierto que dichos beneficios son parte de la reciprocidad implícita en el ejercicio financiero cooperativo, la concentración excesiva en éstos puede terminar convirtiéndose en una puerta que cierra el ingreso a una comprensión más integral de la transferencia solidaria. A continuación, presentamos cifras relativas a la aplicación de algunos de estos beneficios, con la intención de convertirlas en una puerta que nos abra el acceso a una visión holística de la intermediación financiera de Confiar.

Cifras de asociados fallecidos en 2019 cuyas familias recibieron auxilio y protección exequial



Ganadores de Sorteos de Vivienda entregados en 2019



Finalmente, vale la pena nombrar el Programa de Becas, uno de los beneficios más representativos en materia de ejecución de fondos sociales excedentes de años anteriores. Mediante dicho programa, CONFIAR les otorga, a los asociados con aportes mayores o iguales al 65% de 1 SMMLV y a sus beneficiarios, una contribución económica para pago de matrícula y/o sostenimiento en los períodos faltantes para la obtención de títulos de educación superior (Técnico, Tecnológico y Pregrado). Para el año 2019, disfrutaron de este beneficio 20 asociados y 64 beneficiarios. Este año,

Confiar enfrentó el reto de conservar el Programa de Becas pese a los cambios en la orientación presupuestal causados por la normatividad tributaria. Al respecto, Andrés Mauricio Velásquez, Gerente de Mercadeo, comenta: *“En equipo diseñamos un programa de becas renovado, más incluyente, que permitiera que desde el presupuesto de la operación entregáramos 150 becas eliminando limitantes que teníamos en el programa orientado por la ley 863 de 2003 y el decreto 2880 de 2004. El programa fue muy bien recibido por nuestra base social y esperamos para el 2020 poder incluir temas innovadores como la técnica en energía solar y otras apuestas coherentes con nuestra propuesta de valor”*.

3.2 El Crediaportes, un paso más allá en la comprensión de la Transferencia Solidaria

En el sistema financiero tradicional, el ingreso mensual es un factor clave para definir el acceso de los usuarios al crédito: mediante una estimación del monto acumulable por un individuo durante determinado número de meses, las entidades le prestan cierta cantidad de dinero. En general, la estimación de las cuotas mensuales no tiene en cuenta límites relativos a la afectación de la calidad de vida del usuario. Y, cuando éste se ve afectado por elevadas obligaciones mensuales, las entidades le ofrecen reestructuraciones de deuda a plazos amplísimos que incrementan notablemente sus ganancias. No es coincidencia, pues, que el sistema financiero en nuestro país haya llegado a ser, con un crecimiento del 8,2%, el sector económico con mayor dinamismo en 2019.

En Confiar, el interés por hacer verosímil la propuesta de “ahorrar con paciencia y gastar con parsimonia” ha impulsado, desde hace ya varios años, la promoción del Crediaportes, una modalidad de crédito que favorece la inclusión financiera al transformar las condiciones tradicionales de acceso al crédito.

El principal factor que abre la posibilidad de acceder al Crediaportes es la solidaridad, representada por el vínculo asociativo sustentado en aportes sociales. Generalmente, dichos aportes son producto de la suma de pequeñas contribuciones realizadas a lo largo del tiempo, lo cual se convierte en un hábito análogo al ahorro que facilita el acceso de muchas personas al crédito, incluidas aquellas que carecen de ingresos fijos o contratos laborales formales. Adicionalmente, el esfuerzo económico de los asociados hábiles al sostenimiento del Inventico Solidario se ve recompensado con una tasa preferencial, altamente competitiva en el mercado, la cual oscila entre el 0,75% y el 1,01% M.V. Por último, debe agregarse que la consigna de “ahorrar con paciencia y gastar con parsimonia” se ve reflejada en este producto mediante una ponderación austera del monto a prestar (3 veces el monto de aportes sociales hasta 16,6 millones de pesos), de los plazos (menor o igual a 36 meses) y del valor de las cuotas (que no supere los toques máximos permitidos por la cooperativa), la cual no requiere de codeudor en la mayoría de los casos.

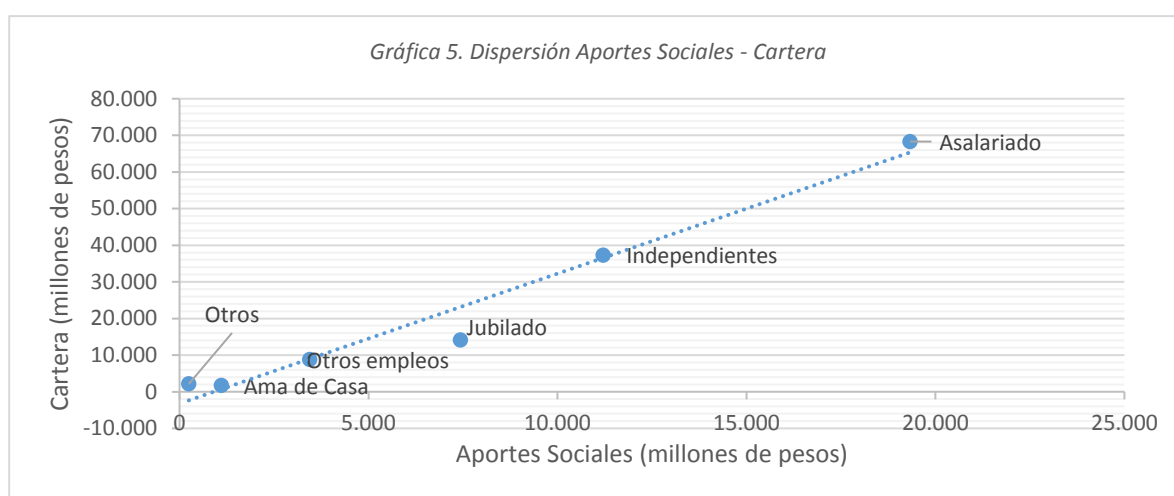
Todos estos atributos motivan a los asociados a utilizar el producto Crediaportes y, en consecuencia, a aumentar sus aportes sociales, lo cual se constituye en un fruto mayúsculo para CONFIAR dado su impacto sobre el fortalecimiento patrimonial.

Relación Aportes Sociales/Cartera Crediaportes por segmentos con corte a dic. 2019 de personas con el producto
(cifras en millones de pesos)

ACTIVIDAD LABORAL	APORTES	CREDIAPORTES	APORTES / CREDIAPORTES
Amas de Casa	1.106	1.743	63,45%
Asalariado	19.332	68.306	28,30%

Independientes	11.206	37.300	30,04%
Jubilado Pensionado	7.433	14.108	52,69%
Otras modalidades de empleo	3.446	8.813	39,10%
Otros	244	2.112	11,55%
TOTAL	42.767	132.382	32,31%

De hecho, la tabla 7 permite observar que el uso de este producto es accesible, incluso, para amas de casa e independientes, segmentos que suelen encontrar dificultades para ingresar al sistema financiero. Por otra parte, la revisión de la relación entre aportes y crediaptos muestra que el diseño del producto tiende a proteger al asociado en relación con la especulación financiera mencionada al inicio, guardando una proporción entre sus aportes y su cartera, que incluso se autorregula por segmentos de mayor a menor riesgo.



3.3. La cartera de créditos como modelo de transferencia solidaria

Caracterización de la cartera de Confiar entre 2017 y 2019 (cifras en millones de pesos)

LÍNEA	2017		2018			2019		
	Saldo	% part.	Saldo	% part.	% var.	Saldo	% part.	% var.
Comercial	140.219	17,6%	168.237	20,8%	20,0%	216.706	23,8%	28,8%
Consumo	332.330	41,7%	334.264	41,3%	0,6%	345.384	37,9%	3,3%
Vivienda	279.401	35,1%	258.530	32,0%	-7,5%	282.136	31,0%	9,1%
Microcrédito	44.061	5,5%	47.657	5,9%	8,2%	66.292	7,3%	39,1%
TOTAL	796.012	100,0%	808.687	100,0%	1,6%	910.518	100,0%	12,6%

La consigna de “ahorro y crédito con solidaridad para el bien vivir” convierte la participación económica de la base social en sustrato para impulsar la inclusión financiera, no sólo de las personas que ya tienen vínculo con la cooperativa, sino también de otras que pueden llegar a establecerlo al buscar soluciones para sus necesidades económicas. Generalmente, el crédito es la puerta de entrada de los usuarios a la cooperativa. No obstante, el diseño de los productos, definido por la

naturaleza del modelo cooperativo, moldea la cartera de Confiar y le da una forma consistente con sus apuestas. Lo anterior puede constatarse al observar las dinámicas en el comportamiento de la cartera de créditos de la cooperativa durante los últimos tres años.

En primer lugar, se observa que el peso de cada línea dentro de la cartera se mantiene estable a lo largo del tiempo. Sin embargo, es notorio el aumento de la participación de las carteras comercial y microcrédito, las cuales están orientadas a generar recursos productivos y muchas veces se traducen en empleo, así como la disminución de la participación de la cartera de consumo. En segundo lugar, se aprecia que la variación nombrada en las proporciones de las líneas coincide con un crecimiento anual notable de las carteras comercial y microcrédito, un crecimiento anual moderado de la cartera de consumo y variaciones bruscas en las cifras de la cartera vivienda, esto último relacionado con la titularización de la cartera, la caída del sector en 2018 y su reactivación en el segundo semestre de 2019, por cuenta de las políticas implementadas por el gobierno en materia inmobiliaria y movilización de Alianzas.

Ahora, al tomar esta información y cruzarla con algunas de las metas afines a la cooperativa dentro del marco de los 17 objetivos de la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030, podemos afirmar que la cartera de Confiar se corresponde con su apuesta de construir otro mundo posible, ya que:

- Viene aumentando, de manera creciente, su orientación hacia la micro financiación, hacia productores de alimentos en pequeña escala, pequeñas industrias y otras empresas, entre las cuales se encuentran constructoras, desarrolladores de energías limpias y acueductos.
- Mantiene una orientación decidida hacia la financiación de vivienda de interés social, diferencial en el Sistema Financiero Colombiano, no sólo para asegurar el acceso de los asociados a casa propia sino, además, para impulsar el establecimiento de asentamientos humanos que promuevan la inclusión, el uso eficiente de los recursos y la mitigación del cambio climático.
- Sostiene un crecimiento moderado de la cartera de consumo. Esto coincide con el énfasis de los ODS en la financiación de emprendimientos productivos y vivienda, con la ausencia de referencias explícitas a la financiación del consumo dentro de dichos objetivos y con el reconocimiento, al interior de la Agenda de Desarrollo Sostenible, de la inviabilidad de las formas de consumo actuales. Igualmente, esto da cuenta de un comportamiento contracorriente en Confiar, ya que consumo es la línea crediticia de mayor crecimiento en el mercado financiero tradicional. Todo lo dicho despierta el interés por ahondar en la comprensión del consumo en la cooperativa, pues es muy posible que, incluso, el comportamiento de esta línea crediticia refleje la diferencia de Confiar. Un primer avance en esta vía sería caracterizar el uso dado a estos créditos, bajo el supuesto de que un buen número de colocaciones de este tipo terminan aportándole al Bienvivir de los usuarios.

Los resultados observados terminan consolidando, a lo largo del tiempo, una relación equilibrada entre el fomento de la producción, de la vivienda y del consumo. En última instancia, la transferencia solidaria no sólo brinda beneficios tangibles en el acceso a productos de crédito, sino que, además, realiza un aporte a la creación de una sociedad austera, productiva, ligera de equipaje para avanzar hacia la utopía.

3.4. La transferencia solidaria como mecanismo para la inclusión financiera en la Línea FIS

Es importante reiterar que, además de trasladar la riqueza colectiva a la base social mediante productos financieros competitivos, tarifas subsidiadas y procesos costeados por los fondos sociales, la transferencia solidaria genera inclusión financiera. Es decir, desarrolla mecanismos para favorecer el acceso al ahorro y crédito de personas u organizaciones que tienden a enfrentar obstáculos a la hora de participar del sistema financiero. Uno de estos mecanismos es la Línea de Fomento a la inversión Solidaria (FIS).

A lo largo de su historia, la cooperativa ha establecido una relación estrecha con organizaciones sin ánimo de lucro que promueven la utopía desde la educación, el arte, la cultura, la protección del medio ambiente, la política y la reivindicación de derechos. Entre estas organizaciones se encuentran principalmente ONG; en menor medida, aparecen cooperativas, mutuales, fondos de empleados, empresas privadas y públicas, JAC y partidos políticos. Dichas entidades realizan un aporte sustancial al desarrollo de los territorios. Sin embargo, cuando son evaluadas a la luz de los criterios tradicionales del sistema financiero para el otorgamiento de créditos (balances, retorno de activos, historial crediticio), éstas terminan siendo excluidas por su debilidad en dichos indicadores. Por esta razón, Confiar dispuso recursos propios para crear una línea crediticia con criterios de asignación que favorecieran el acceso a recursos de este tipo de entidades.

En 2019, 76 organizaciones que recibieron desembolsos con cargo a la línea FIS tuvieron cartera vigente en la cooperativa. Al analizar su comportamiento a la luz de los sistemas de calificación tradicionales del sistema financiero, se obtienen datos relevantes que sustentan la pertinencia de esta línea al interior de Confiar.

El primer sistema de calificación tradicional utilizado para la asignación de créditos es el de riesgo, el cual pondera la probabilidad de impago a partir de información dura de las organizaciones (balances, historial crediticio, entre otros). Los resultados de la calificación de riesgo de las organizaciones beneficiadas por la línea FIS.

Calificación de riesgo de las organizaciones FIS con cartera vigente en 2019

Calificación	Organizaciones FIS	% part.
AA	13	17,1%
A	45	59,2%
BB	1	1,3%
B	12	15,8%
D	3	3,9%
E	2	2,6%
TOTAL	76	100,0%

El segundo sistema tradicional de calificación para asignar créditos es el de altura, el cual mide la calidad del hábito de pago efectivo de las organizaciones. Los resultados de la calificación de altura de las organizaciones beneficiadas por la línea FIS

Calificación de altura de las organizaciones FIS con cartera vigente en 2019

Calificación	Organizaciones FIS	% part.
AA	38	50,0%
A	34	44,7%
B	1	1,3%
D	2	2,6%
E	1	1,3%
TOTAL	76	100,0%

La comparación entre los resultados de ambos sistemas nos permite constatar que, mientras que la calificación de riesgo calculaba que el 76,3% de estas organizaciones tendrían las probabilidades de pago más altas, la calificación de altura mostró, de hecho, que el 94,7% de las organizaciones poseen hábitos de pago sobresalientes. Estas cifras permiten reconocer que la inclusión financiera impulsada por la transferencia solidaria lleva nuestros productos y servicios hacia organizaciones que, además de realizar un aporte significativo a los territorios, poseen buenos hábitos de pago que son subvalorados por el sistema financiero tradicional. En última instancia, la solidaridad es el medio que permite superar el recelo, establecer relaciones recíprocas y vivir los beneficios asociativos.

3.5. La transferencia solidaria como cimiento de la utopía: Círculos Virtuosos y Créditos de Incidencia.

En los ejercicios de transferencia solidaria descritos hasta ahora, se ha hecho evidente que éstos no sólo ofrecen beneficios financieros y acceso a procesos desarrollados con recursos de los Fondos Sociales. Adicionalmente, estos ejercicios favorecen la inclusión financiera de organizaciones que se convierten en aliadas estratégicas para la construcción de otro mundo posible. Desde hace varios años, la cooperativa ha utilizado las nociones de círculo virtuoso y crédito de incidencia para dar cuenta de este efecto, el cual es un mecanismo clave para el posicionamiento de Confiar en los territorios.

Un círculo virtuoso es un modelo de relación establecido entre Confiar y una persona jurídica que, además de utilizar los servicios financieros de la cooperativa, promueve entre sus grupos de influencia la asociatividad y el uso de dichos servicios, mientras incide en el desarrollo solidario de los territorios desde la cultura, la política, la economía, lo social o lo ambiental. Al final de 2019, 52 organizaciones fueron clasificadas como círculos virtuosos, lo cual representa un aumento del 24% con respecto a 2018. Adicionalmente, para esa fecha, la base social de la cooperativa contaba con 4.465 usuarios pertenecientes a los círculos virtuosos. En conjunto, los círculos virtuosos, y sus grupos de influencia vinculados a Confiar, tuvieron un volumen de negocios de 44.000 millones de pesos y un saldo de aportes sociales de 1.512 millones de pesos al final de 2019

Círculos virtuosos y usuarios vinculados a la cooperativa a través de éstos con corte a dic. 2019








Por otra parte, los créditos de incidencia son desembolsos realizados a personas jurídicas cuya ejecución impacta de manera significativa en los territorios con presencia de Confiar a nivel social, comunitario, educativo y ambiental, así como en temas de vivienda, generación de empleo y microfinanzas. Durante 2019, 171 organizaciones recibieron desembolsos identificados como créditos de incidencia por valor de 81.321 millones de pesos, lo cual supone un aumento del 30% en este tipo de colocación. Vivienda, social comunitaria y generación de empleo fueron las áreas con mayor participación; entre las áreas con menor participación, vale la pena resaltar el área ambiental, pues su importancia estratégica amerita el desarrollo de estrategias para incrementar su participación a largo plazo (ver tabla 11).

Calificación de altura de las organizaciones FIS con cartera vigente en 2019 (cifras en millones de pesos)

Categoría Crédito	2018		2019		
	N° de créditos	Monto total	N° de créditos	Monto total	% var. Monto
Vivienda	15	\$20.710	16	\$44.554	115%
Educativa	19	\$4.360	24	\$3.840	-12%
Social y Comunitaria	37	\$8.212	85	\$13.772	68%
Generación o continuidad de Empleo	19	\$23.309	31	\$12.856	-45%
Microfinanzas Solidarias	1	\$4.600	8	\$5.838	27%
Ambiental	1	\$1.421	7	\$461	-68%
TOTAL, CRÉDITOS DE INCIDENCIA	92	\$62.612	171	\$81.321	30%

Cabe anotar que las categorías definidas por Confiar para identificar los créditos de incidencia se cruzan con varias metas de los ODS. Este año, la cooperativa revisó las 169 metas que componen los 17 ODS y reconoció 23 hacia las cuales apunta la implementación de su modelo de gestión. Y, como puede verse en la tabla 12, la colocación de créditos de incidencia se corresponde, al menos, con 5 metas de los ODS. Este hecho permite reafirmar la convicción de que Confiar es **la “caja menor de la ilusión”**, pues apalanca organizaciones y proyectos que abordan temáticas claves para propender por la transformación el paradigma de desarrollo dominante.

Organizaciones y colocación de créditos de incidencia distribuidas por metas que le competen a Confiar dentro de los ODS – no son mutuamente excluyentes

Objetivo ODS	Meta relevante para Confiar	Organizaciones y colocación
	1.4. Acceso de población vulnerable a servicios financieros, incluida la micro financiación.	<p>- 8 organizaciones.</p> <p>- 5.838 millones de pesos.</p>
	2.3. Promover acceso seguro de productores de alimentos en pequeña escala a servicios financieros.	<p>- 3 organizaciones.</p> <p>- 96.451 millones de pesos.</p>
	6.a. Ampliar el apoyo para la creación de capacidad en actividades y programas relativos al agua y el saneamiento.	<p>- 9 organizaciones.</p> <p>- 1.219 millones de pesos.</p>
	9.3. Acceso de las pequeñas industrias y otras empresas a los servicios financieros , incluidos créditos asequibles.	<p>- 147 organizaciones.</p> <p>- 30.929 millones de pesos.</p>
	11.b. Aumento de ciudades y asentamientos humanos que implementan planes para promover la inclusión , el uso eficiente de los recursos y la mitigación del cambio climático.	<p>- 16 organizaciones.</p> <p>- 44.554 millones de pesos</p>

4. Transferencia Solidaria a los empleados

En 2019, la inversión total en Beneficios a los empleados ascendió a 30.695 millones, con una participación frente al total de los ingresos de CONFIAR del 18%, y frente a los gastos operacionales del 29%, un peso no despreciable que refleja el compromiso de la cooperativa con la generación de trabajo digno. Sin embargo, debe señalarse que el monto de salarios y seguridad social no debe tomarse como transferencia solidaria, ya que éste se interpreta como la inversión productiva para alcanzar los resultados generales de la cooperativa. La inversión en beneficios extralegales, por el contrario, sí forma parte de la transferencia solidaria.

Beneficios extralegales de los empleados de Confiar en 2019 – cifras en millones de pesos

Beneficio Extralegal	Monto
Prima de Vacaciones	810
Prima Extralegal	1.519
Prima de Navidad	496
Prima de Antigüedad	364
TOTAL	3.189
Total beneficiados	646

5. Valoración general del impacto de la Transferencia Solidaria con cargo al ejercicio operativo sobre la rentabilidad de la cooperativa.

Convencionalmente, cuando se trata de hacer cálculo de rentabilidad, ya sea sobre el patrimonio o los activos totales de una entidad, solo se tiene en cuenta el excedente final contable. Para ser consistentes con el desarrollo del marco teórico que sustenta la *Transferencia Solidaria*, vamos a incorporar en este caso los efectos de esta variable, en especial cuando proviene de la operación del periodo, beneficia directamente al asociado o ahorrador generándole valor y representa para CONFIAR una disminución en sus ingresos y en el saldo final de los excedentes. Miremos el cálculo y sus diferencias

Balance Social Solidario– cifras en millones de pesos

Concepto	2018	2019	Variación
Excedentes por Balance contable	8.149	10.128	24%
Transferencia Solidaria de la operación con cargo al año del ejercicio (ver tabla 2)	19.491	21.233	9%
Excedente total con transferencia	23.255	26.310	13%
Activos totales	966.302	1.119.696	16%
Patrimonio	186.031	213.641	15%
Rentabilidad Solidaria del Activo	2,40%	2,30%	
Rentabilidad Solidaria del Patrimonio	12,50%	12,30%	
Cálculo convencional			
Rentabilidad Financiera del Activo	0,80%	0,90%	7%
Rentabilidad Financiera del Patrimonio	4,40%	4,70%	8%

2019 debe resaltarse como un año diferente, un año en el cual rompimos paradigmas y transformamos los resultados. En primer lugar, duplicamos el número de tarjetas de crédito en el mercado, sostuvimos más de 18 millones de interacciones a través de canales de

atención y transaccionales (PSE, App Móvil, nuevas oficinas) y nuestra marca apareció en televisión nacional. En segundo lugar, llegamos al billón de pesos en Activos, nuestros excedentes aumentaron un 24% y transferimos solidariamente a nuestra base social más de 24 mil millones de pesos, lo cual representa un crecimiento del 9% con respecto al año anterior.

Estos indicadores son una intención hecha camino, una construcción realizada en las prácticas sencillas de todos los días: cada consignación, cada crédito, cada operación de las tarjetas, se convierten en oportunidades para servir e integrar la gente al modelo solidario, en medio de la inmensa adversidad que enfrentamos en el mercado convencional de la intermediación financiera. Hemos avanzado, pero podemos seguir avanzando con mayor ímpetu, mejorando nuestros procesos para que cada vez más personas experimenten la hermandad de la solidaridad, el poder de la autogestión y la construcción colectiva, para crear otro mundo, poniendo en juego la imaginación y los sueños. En última instancia, nuestros logros nos mueven a cualificarnos cada vez más, para que nuestro parecido con nosotros mismos sea cada vez más patente y, de este modo, CONFIAR fortalezca su capacidad de cooperativizar para el Bienvivir.

(Original Firmado)

OSWALDO LEÓN GÓMEZ CASTAÑO

Gerente Corporativo

EL APOORTE DE CONFIAR A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

AÑO 2019

A principios del año 2000, Confiar asumió el reto de recobrarse la crisis del sistema financiero ocurrida a finales de los años 90. Convertida ahora en Cooperativa Financiera, recuperó el poder de la confianza y lo utilizó como fundamento de un paulatino proceso de reformulación del modelo de gestión, reducción de pérdidas, aumento de excedentes, expansión territorial e incremento del volumen de negocios. Gracias a ello, en el lapso comprendido entre los años 2010 y 2015 llegó a tener una base social de 220 mil usuarios entre personas naturales y jurídicas, así como diversos procesos de integración y alianza. La magnitud de estos resultados terminó siendo, finalmente, evidencia que constató la transformación de Confiar en una plataforma solidaria.

La noción de plataforma solidaria recoge parte del sueño de integración empresarial que concibió la cooperativa durante los 90. Igualmente, permite imaginar un modelo de gestión que fortalezca, aún más, la capacidad de la intermediación financiera para movilizar procesos no sólo económicos sino, además, sociales, culturales y ambientales, en medio de un presente con preocupaciones globales, dinámicas de mercado y formas de relación impensables décadas atrás. En última instancia, la noción de plataforma refuerza la capacidad de Confiar para parecerse a sí misma en el mundo de hoy: una organización humanista, con una propuesta de intermediación financiera y cultura solidaria, cuya diversidad de propósitos la ha llevado a acercarse a nociones tan holísticas como la de Bienvivir. No resulta sorpresivo, pues, que ambos términos acabaran siendo incluidos dentro de la Visión Confiar 2020: “plataforma fundante para hacer un país donde sea posible el Bienvivir”.

En 2018, en medio de una atmósfera cooperativa imbuida por estas reflexiones, se adelantó un ejercicio para evidenciar el vínculo entre la formulación estratégica de Confiar y la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030, la cual consta de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y 169 metas. Esta agenda, elaborada en 2015 por 193 Estados Miembros de la ONU, en articulación con diversos actores sociales, es un llamado urgente a la acción global ante el reconocimiento de que “estamos frente a un cambio de época: la opción de continuar con los mismos patrones de producción, energía y consumo ya no es viable, lo que hace necesario transformar el paradigma de desarrollo dominante en uno que nos lleve por la vía del desarrollo sostenible, inclusivo y con visión de largo plazo” (Naciones Unidas, 2018, pág. 7).

La sociedad no puede prosperar en un mundo donde existe pobreza, desigualdad, inestabilidad y estrés ambiental. Al respetar las normas y los principios reconocidos en

materia de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción, todos contribuimos de forma esencial a la consecución de los ODS.

La categorización del quehacer de Confiar, con base en los 17 ODS, permitió constatar que la insistencia de la cooperativa en la utopía, en el hecho de que “hay otro mundo, pero está en este”, ha terminado por crear un modelo de gestión que tiene cabida en el marco de lo global. Un modelo de gestión que, al mismo tiempo, requiere ajustes para enfrentar tiempos cambiantes.

Metas de los ODS

El modelo cooperativo no es ajeno en su papel a la hora de ofrecer soluciones que puedan contribuir a la resolución de estos retos. Se prevé que los ODS generarán ahorros e ingresos por un importe superior a 12 billones de dólares para 2030⁹. Mediante la identificación y mitigación de los riesgos para las personas y el medioambiente y la provisión de nuevos productos y servicios que promuevan el desarrollo sostenible, las personas pueden obtener beneficios para sí mismas y para los mercados de los que dependen.

Los ODS están adquiriendo una importancia cada vez mayor, ya que gracias a ellos se dan a conocer los problemas medioambientales, sociales y económicos más apremiantes en el mundo, que deben tenerse en cuenta como parte de la obligación por intermediación financiera.¹⁰ Existe una sólida justificación económica para invertir en oportunidades alineadas con los ODS, que incluyen ayudar a los inversores a garantizar unos rendimientos estables y ofrecer productos financieros sostenibles que marquen la diferencia en el mercado¹¹.

La naturaleza de Confiar delimita el conjunto de metas de los ODS sobre las cuales puede incidir. Lo anterior obliga a la cooperativa a seleccionar aquellas metas que, además de ser consistentes con su naturaleza, posean características sinérgicas – es decir, que su consecución favorezca el alcance de otras metas relacionadas en el marco de los objetivos de las naciones unidas. Ahora bien, dado que las metas se dirigen principalmente a los Estados, queda abierto el reto de ajustar los indicadores dados por la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 a la realidad y accionar de Confiar. La coincidencia entre el marco estratégico Confiar¹² y las metas ODS es una oportunidad para desarrollar ejercicios de

⁹ Informe «Better Business, Better World» de la Comisión de Comercio y Desarrollo Sostenible.

¹⁰ In Focus: Addressing Investor Needs in Business Reporting on the SDGs, www.globalreporting.org/resourcelibrary/addressing-investor-needs-SDGs-reporting.pdf

¹¹ <https://www.unpri.org/download?ac=5911>

¹² **Acceso e inclusión (AI):** fomenta y fortalece los aspectos financieros y económicos de personas naturales y jurídicas. Incentivar la equidad social y laboral.

Desarrollo organizacional (DO): incrementar la productividad como cooperativa. Incentiva la igualdad de oportunidades y las medidas internas para el cambio climático.


Participación y gobernabilidad (PG): fomenta la constitución de alianzas públicas y privadas, la investigación y la educación como requisito para el progreso y liderazgo.

monitoreo optimizados: con ligeros ajustes en los indicadores, la medición de los resultados de la cooperativa podría llegar a ser, simultáneamente, medición del aporte de Confiar a los ODS.

Finalmente, vale la pena señalar que la articulación de metas ODS y marco estratégico pone de relieve dos temas: cambio climático y prácticas sostenibles. Esto abre perspectivas novedosas de cara al mejoramiento del marco estratégico. Con respecto a la política de sostenibilidad, compuesta principalmente por objetivos de tipo económico, surge una pregunta por la necesidad de introducir otros indicadores que den cuenta de un escenario contemporáneo donde lo ambiental adquiere cada vez más relevancia. Un antecedente de este tipo es el Protocolo Verde elaborado por Asobancaria en 2012. Al mismo tiempo, la política de Desarrollo Organizacional enfrenta el reto de convertir estos temas en parte integrales de la organización, lo cual implica darles mayor visibilidad, tanto en los objetivos como en los indicadores estratégicos.

Hacia una medición del aporte de Confiar a los ODS

Para cerrar este ejercicio, presentamos una descripción de las acciones de Confiar en función de los objetivos de desarrollo sostenible en el 2019

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Acciones
	<ol style="list-style-type: none"> 1. El acceso al ahorro y el crédito para el empoderamiento económico de sectores que en muchos casos no atiende el sistema financiero tradicional, atendemos una base social conformada por 329.127 personas, haciendo ahorro y crédito con solidaridad. 2. Contamos con una red de 52 agencias, a diciembre 31 de 2019, haciendo cobertura en Bogotá, Meta, Boyacá, Casanare, y Risaralda. En Antioquia, hacemos presencia en Medellín, Área Metropolitana, Oriente, Suroeste, Bajo Cauca, Occidente y Urabá. 3. Alianza con la Corporación Fomentamos que promueve las finanzas solidarias, atendemos 16.760 personas, organizados en 854 círculos solidarios, bajo la metodología de banca comunal, con este instrumento flexibilizamos la atención a sectores de menores ingresos de la población, en situaciones de vulnerabilidad y sin posibilidades de acceso a los servicios del sector financiero tradicional

Posicionamiento y territorio (PT): producción de gestiones externas sostenibles ambientalmente; participación en comunidades desde el ámbito financiero con impacto social, aumento de asentamientos humanos.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Acciones

y son presa fácil del gota gota o pagadiario. La cobertura de este programa está mayoritariamente concentrada en Medellín y los municipios del área metropolitana. Ampliar información en: <http://www.fomentamos.com.co/index.php/servicios/circuitos-solidarios>.

4. Atención a 95.960 personas independientes y/o emprendedores, Incluyendo a 22.506 amas de casa, con tarifas justas con el fin que generar continuidad en sus negocios, empleos sustentables y decentes para el Bienvivir.
5. Contribución a la generación de empleo y al micro finanzas solidarias representado en un total de 39 créditos de incidencia por un valor de \$18.694 millones para estas categorías.

(AI)



1. Facilidad en el acceso al crédito a través de la línea Finagro y recursos propios a los pequeños agricultores, actualmente la cooperativa atiende a 5.603 agricultores a través de sus líneas de crédito. **(AI)**
2. Más de 85 cooperativas, asociaciones y ONG aliadas estratégicas para el fortalecimiento de la agricultura en los territorios donde se tiene presencia **(PT)**.
3. Atención a 54 municipios del área de influencia de las oficinas de Confiar donde el primer renglón de su economía es la producción de productos agrícolas **(PT)**.



1. 21 entidades del sector salud vinculadas a través del ahorro y el crédito que fortalecen su actividad y operación para generar un mejor servicio. **(AI)**

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Acciones



1. Créditos educativos para financiación de educación superior con tasas especial del 1.2% MV.
2. Presupuesto para 150 becas de educación superior para ser entregadas por un salario mínimo cada una para el año 2019.
3. Programa de educación Escuela Confiar. Ampliar información en: <https://escuela.confiar.coop/>.
4. Aporte a la investigación social a través de la Fundación Confiar y su programa Premio Jorge Bernal. Ampliar información en: <http://www.premiojorgebernal.org/inicio/>

(PG)



1. De las 329.127 personas vinculadas a Confiar, el 53% son mujeres
2. Participación democrática, las mujeres son el 48% de la delegataria y el 54% del comité de gerencia.
3. El 62% de las personas vinculadas a Confiar, fundación y sólida son mujeres.
4. 22.506 mujeres que se dedican al cuidado del hogar hacen parte de nuestra base social y aportan recursos de ahorros y aportes sociales por \$76 mil millones.
5. En Alianza con la Corporación Fomentamos desarrollamos un programa de finanzas solidarias que vincula 16.760 personas, 71% son mujeres.
6. Programa para el fortalecimiento del género: Mujeres Confiar.
7. Reforma estatutaria: 40% mínimo de mujeres u hombres en la conformación de planchas.
8. Confiar desarrolla un lenguaje incluyente en las comunicaciones (DO y AI).

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Acciones





1. Alianza estratégica para el desarrollo de programas y proyectos de incidencia política ambiental con la corporación Penca de Sábila. Más información en: <http://corpenca.org/tag/escuela-comunitaria-del-agua/> (PG)
2. Apoyo al acceso equitativo de agua potable y asequible, mediante el acceso al portafolio de ahorro y crédito a 141 acueductos veredales y comunitaria del país. (AI)
3. Confiar participa en eventos con la cooperación como el pronunciamiento en la defensa del agua como derecho humano fundamental y procesos formativos en alianza con la Corporación agua de incidencia política ambiental. (PG)



1. Gestión de la Línea de Crédito Empresarial Bancoldex para el desarrollo de energías renovables y eficiencia energética en todos los segmentos de la cadena (producción, almacenamiento, transporte, distribución) (AI).
2. Vinculación a los encuentros de energías alternativas exposolar Colombia en el marco de la sensibilización ambiental. (PG)



1. Confiar aporta al empleo digno, con una planta de personal con contrato indefinido de 641 personas, en otras contrataciones (termino definido y por obra y labor) 41 empleos y más de 20 aprendices en formación profesional. (AI)
2. En alianza con la plataforma solidaria, conformada por Fundación Confiar, Solida, Fomentamos y Vivir los Olivos, se generan más de 100 empleos formales (AI).
3. Respaldo a través de los productos ahorro y crédito para el fortalecimiento de 4.931 empresas en los 6 departamentos donde la Cooperativa tiene presencia. Que a la vez son un girador de empleo extraordinario. En este grupo se incluyen los constructores que reciben crédito, condición que les facilita adelantar sus proyectos generando soluciones habitacionales, desarrollo territorial, incorporando con una inmensa mano de obra, vinculada con el cumplimiento de las normas laborales. (PT)
4. Fomento y ampliación de los servicios cooperativos y financieros a través de 52 agencias en los seis departamentos donde se tiene

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Acciones
	<p>presencia y 1 agencia virtual transaccional para uso de las 304.446 personas vinculadas. (PT)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 203.576 millones colocados en 286 empresas para continuar impulsando las actividades de micro, pequeñas y medianas empresas, que permiten la continuidad del empleo y mayor inserción laboral. (AI) 2. Línea de crédito especial para los independientes con tasas desde el 0.99% para hacer posible la integración en cadenas de valor. Esta tasa inmensamente menor a las tasas de interés del mercado. (AI) 3. Construcción y consolidación de 52 Círculos virtuosos¹³ que movilizan sus recursos a través de los diferentes canales de la Cooperativa. (PG) 4. Alianza Finaktiva para la atención de las Pymes. Ampliar la información en: https://finaktiva.com/ (PG) 5. Ecosistema transaccional: Red de agencias, red de cajeros Servibanca, tarjetas débito y crédito Mastercard, línea confiable 7x24, App móvil y atención por redes sociales y chat. (AI)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso al ahorro y crédito a familias de los estratos 1 y 2, actualmente estos dos estratos equivalen al 41.3% de la base social. 2. A través de la alianza con fomentamos 16.760 personas de menores tienen acceso a la agencia virtual, la red de agencias, la línea confiable 7x24 y sus recursos son movilizados a través de la tarjeta debito Confiar, con cuota de manejo subsidiada. 3. Acceso a diferentes programas de educación financiera de forma presencial. <p>(AI)</p>

¹³Un **Círculo Virtuoso** es el mecanismo mediante el cual la cooperativa se conoce y se posiciona en los territorios, por medio de la vinculación asociativa de personas naturales u organizaciones que trabajan para el desarrollo de estos territorios formando y fortaleciendo una red que crece permanentemente. Así, constituir un Círculo Virtuoso supone la vinculación, no sólo desde la parte financiera, sino también desde otras miradas como la política, la social, la económica, la cultural y la solidaria.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Acciones



1. A través de la alianza con Solida S.A.S, gerente de proyectos de vivienda, se facilitan los procesos de expansión urbanística de forma planificada y consiente del hábitat, a la fecha se ha apoyado el desarrollo de 7 proyectos en los municipios; Bello (5), La Estrella (1), Apartadó (2), Sogamoso (2) y Robledo (1).
2. Financiación de proyectos y soluciones habitacional de vivienda de interés social en 113 municipios, incidiendo en 1744 hogares y 5755 personas. Ampliar información en: <http://www.viviendaconfiar.coop/>
3. Línea de crédito con tasas justas y asequibles para mejora de vivienda.
4. Aplicación a través de Confiar de los beneficios del gobierno nacional en materia de subsidios para los compradores de vivienda VIS: Mi Casa Ya 497 beneficiarios y la tasa de interés Frech de segunda generación con 235 beneficiarios sin incluir grupo familiar en 2019.

(PT-AI)




1. Reducción de publicidad impresa a través de estrategias digitales y uso de papel reciclado para las piezas impresas. **(DO)**
2. Alianzas para la educación medio ambiental y de cambio climático a través del portafolio de ahorro y crédito con organizaciones que buscan lograr un cambio de conductas y la creación de un respeto al medio natural y sociocultural, para la armonía entre los factores hombre, ambiente y desarrollo. **(DO)**
3. Alianza con 16 organizaciones, entre cooperativas y asociaciones de recicladores que reciben los beneficios del portafolio de ahorro y crédito. **(AI)**

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Acciones
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vinculación como asociada a Cooperación Verde compañía de reforestación comercial y compensación ambiental para mitigar el cambio climático. Integrada por entidades del sector cooperativo. La plantación está ubicada en Puerto Gaitán Meta que ha plantado a cierre del año 2019 2 millones de árboles y recuperado 1800 hectáreas de bosque. Ampliar información en: https://cooperacionverde.com/.
	<ol style="list-style-type: none"> 2. Transferencia solidaria al planeta con la compra y mantenimiento de la Reserva Natural el Edén, 43 hectáreas de reserva de bosque tropical, ubicada en el municipio de Cocorná. Aplicación de tratamientos alternativos que usan material vegetal y materiales reciclados para proteger la reserva. Ampliar información en: https://www.confiar.coop/at/el_edén/.
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Apoyo al Jardín Botánico de la ciudad de Medellín. Ampliar información en: https://www.botanicomedellin.org/ (PT)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. En apoyo a la democracia participativa y la apuesta por la paz, en las elecciones regionales de 2019, Confiar apoya la candidatura para alcaldías y concejos con recursos monetarios por \$3.122 millones de pesos. 2. Campaña de sensibilización para el compromiso con el SI en el plebiscito: “El presente es Confiar, el futuro es la Paz”. 3. Apertura de la Agencia Dabeiba un municipio con muchas víctimas del conflicto armado y una presencia importante de reincorporados de las FARC.
	<ol style="list-style-type: none"> 4. Atención del perfil víctimas y reincorporados en condición de asociados o ahorradores. Beneficiarios de crédito a través de línea Finagro.

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Acciones
--	----------

5. Acompañamiento a Cooperativas de reincorporados a través de formación, administración y gestión de proyectos productivos.

(PT)

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Acciones
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alianza con Comfama y su caja de compensación familiar para que los subsidios se vuelvan ahorro de vivienda propia. 2. Desarrollo del portafolio de productos y servicios financieros (6) en alianzas con Servibanca, Redeban, MasterCar, Red Vivir los Olivos, Finagro, Balcondex y Findeter. 3. Integración, fomento y representación (9): Confecoop Antioquia y Boyacá y Risaralda, Fecolfín, Fusoan, Fenalco Antioquia, Federación ONGs, Cincoop y Asomicrofinanzas 4. Desarrollo de la economía solidaria y la Paz (10): Fomentamos, Agrosolidaria, Recab, Recimed, PasoColombia, Cier, Ceiba, Cordupaz. 5. Educativas, culturales y de asesoría para el desarrollo de programas con públicos internos y externos (33 entidades), entre ellas CorpoZuleta, Ceres Ciudad Bolívar, Ojo al Sancocho, Red Cepela, Festival Internacional de Poesía de Medellín. 6. Incidencia de política pública y formación de ciudadanías (7 entidades) entre ellas Corporación Viva la Ciudadanía, La Cut, Penca de Sábila, Desde Abajo, Región, Conciudadanía 7. Gestión y desarrollo empresarial (1): Corporación Calidad. 8. Desarrollo cultural en la ciudad con énfasis en artes (15 entidades) entre ellas el Teatro Matacandela, Casa Museo Otraparte, Teatro Hora 25, Prometeo, Teatro Ensemble, Sueños Films Colombia. 9. Alianzas Solidarias con empresas públicas en los territorios (39 entidades u organizaciones) algunas entidades de los municipios como el Carmen de Viboral, Guarne, la Ceja, Empresas Públicas y Empresas Varias de Medellín, Tunja, Duitama, Bello, La Estrella. 10. Alianzas con Cooperativas, Fondos de Empleados y Mutuales (34 entidades u organizaciones) entre ellas la Cooperativa de Caficultores de Andes, Vivir los olivos, Comedal, Colanta, Cootradecun 11. Alianzas desarrolladas en el círculo virtuoso de la vivienda con: Institutos de Vivienda Municipal, OPVs, Fenavip, Fiduciaria, Findeter, Minvivienda, Cajas de Compensación, Constructores, Firmas de Interventoría y Sólida Vivienda Solidario Hábitat.

	<i>(PG)</i>
--	--------------------

GESTIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA

-SISTEMA DE CONTROL INTERNO –SCI-

Respetados Asambleístas:

En cumplimiento de lo establecido en las normas emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia que regulan las actividades del Comité de Auditoría, se presenta el informe correspondiente y se ilustran las principales actividades desarrolladas durante el año 2019.

Durante el año 2019, el Comité de Auditoría estuvo conformado por: Luis Fernando Flórez Rubianes, Coordinador - Luis Norberto Ríos Navarro - Luis Alberto Rodríguez entre el 1 de enero y el 3 de agosto de 2019. El Señor Yesid Santamaría Hernández a partir del 3 de agosto de 2019

Lo anterior, como producto de la designación de Mesa Directiva del Consejo la cual conforma a su vez el Comité de Auditoría, y que fue nombrada a través de Acta del Consejo de Administración No. 460 del 3 de agosto de 2019. Es de anotar, que los integrantes del Comité tienen la calidad de independientes dando con ello cumplimiento a la Ley 964 de 2005, artículo 45.

Las sesiones del Comité Auditoria contaron con la participación del Auditor interno, Revisoría Fiscal, Gerencia General, Gerencia Corporativa, Oficial de Cumplimiento, Secretaría General, entre otros invitados.

Durante el año 2019 el Comité de Auditoria desempeñó sus funciones con autonomía de funcionamiento, las sesiones y el orden del día fueron definidos por su Coordinador. Sesionó en ocho (8) oportunidades de manera ordinaria, cuatro (4) de estas con el propósito de efectuar las revisiones de las hojas de vida de los candidatos a ocupar los cargos de Revisoría Fiscal y Defensoría del Consumidor Financiero periodo 2019 – 2021 y realizar los empalmes de las personas elegidas para estos cargos. En tal sentido, el Comité dio cumplimiento a la función de recopilar y analizar la información suministrada por cada uno de los candidatos y someter a consideración del máximo órgano los resultados del estudio efectuado.

A partir de las autoevaluaciones realizadas en el 2019 por parte del Consejo de Administración y del Comité de Auditoria, así como de la valoración de las mejores prácticas corporativas conocidas como “Código País” se identificaron algunos aspectos de mejora para el cumplimiento de las funciones establecidas en la norma y sus reglamentos internos, las cuales fueron adoptadas por ambas instancias

A continuación se presentan las gestiones o actividades más relevantes realizadas en el período reportado, y las recomendaciones emitidas por el Comité de Auditoría:

1. Asesorar y/o acompañar al Consejo de Administración, en el direccionamiento, monitoreo y seguimiento del Sistema de Control Interno, de manera especial en los asuntos de Gobierno, Sistema de Gestión de Riesgos.

El Consejo de Administración como principal gestor del gobierno corporativo, realizó su gestión con profesionalismo, integridad, competencia y diligencia, dando cumplimiento a la ley y al Estatuto, estableciendo metodologías de trabajo que facilitaran el conocimiento, evaluación, seguimiento y retroalimentación de los riesgos inherentes a la gestión del portafolio de productos y servicios de CONFIAR, apoyando de paso la labor de los Órganos de Control.

El Consejo de Administración, la Alta Gerencia y los Organismos de Control, conservaron los canales regulares de comunicación para el tratamiento de los diversos aspectos que tienen que ver con el desarrollo del gobierno y el acuerdo cooperativo; las discusiones, las evaluaciones y decisiones se dieron con este alcance.

El Comité conoció el avance de las acciones implementadas por el Consejo de Administración derivadas del GAP realizado entre las prácticas internas y el Marco Integral de Supervisión MIS, que permiten mejorar la gestión y las demás funciones establecidas en dicho estándar.

2. Control y Seguimiento al Plan de trabajo de la Auditoría Interna. El comité supervisó las funciones y actividades de la Auditoría Interna, realizó seguimiento al plan de auditoría del año 2019, aprobó el plan del año 2020 y consideró el presupuesto presentado por la Auditoría Interna para su funcionamiento y que posteriormente fue aprobado por el Consejo de Administración.

Derivado de los seguimientos realizados por el Comité a los informes de auditoría y al cumplimiento de los planes de acción por parte de la cooperativa, se observa que:

- a) Las recomendaciones efectuadas han sido tenidas en cuenta dentro de los diferentes procesos y planes de mejoramiento, evidenciándose que en un alto porcentaje fueron incorporadas y otras se encuentran en revisión e implementación.
- b) Se hicieron recomendaciones relacionadas con el Plan Estratégico de Tecnológica PETI, métricas de apetito de riesgos, fortalecimiento de esquemas de autenticación fuerte, mejoras al plan de Continuidad del Negocio
- c) Se solicitó a la Auditoría Interna realizar revisiones puntuales, especialmente las relacionadas con casos de suplantación de personas y las relacionadas con el Coeficiente de Financiación Estable Neta CFEN.

- d) El comité avaló la decisión de la Gerencia General de responsabilizar a la Auditoría Interna del aseguramiento de la incorporación de los cambios normativos.
- e) El Comité tuvo conocimiento sobre las denuncias recibidas a través de la línea ética, y no se requirió efectuar pronunciamiento sobre las mismas.

Constató que para el buen funcionamiento de estas instancias de control (la Auditoría y la Revisoría Fiscal), el Consejo de Administración asignó el presupuesto (recursos físicos, técnicos y humanos) requerido y proporcionó a través de la Alta Gerencia, la logística necesaria para el cumplimiento de sus funciones.

Tanto la Auditoría Interna como la Revisoría Fiscal desarrollaron sus planes de trabajo acorde con lo presupuestado; los resultados de las Auditorías realizadas a los diferentes procesos, así como el seguimiento a la implementación de los planes de mejoramiento fueron presentados y se encuentran con la respectiva respuesta de parte de la Cooperativa. La Auditoría interna no reportó deficiencias materiales.

Producto de la evaluación realizada a la Auditoría Interna se evidencian oportunidades de mejora a las metodologías y protocolos los cuales serán incorporados durante el 2020.

A juicio del Comité de Auditoría se concluye que el alcance y cubrimiento de la función de la Auditoría Interna, fue realizada bajo criterios de independencia, objetividad, libre de limitaciones y de manera adecuada durante el ejercicio.

3. Se verificó que existieran los controles necesarios en la Cooperativa, de manera que se evite que CONFIAR sea utilizada como instrumento para la realización de actividades delictivas, en especial para el lavado de activos, evaluando para tal efecto los informes trimestrales que el Oficial de Cumplimiento presenta al Consejo de Administración e impartiendo las instrucciones pertinentes y acogiendo las recomendaciones del Oficial de Cumplimiento para aminorar los riesgos.

De igual manera, la Cooperativa incorporó un plan de ajuste del SARLAFT, derivadas de la Visita de Inspección In Situ que la Superintendencia Financiera realizó a través de proceso de inspección realizado a inicios del 2019.

El comité solicitó a la Auditoría Interna ejecutar su programa de Auditoría con mayor nivel de profundidad en lo relacionado con el SARLAFT.

4. El proceso utilizado para la revisión de la efectividad del Sistema de Control Interno, se centró en:

4.1 La Administración de Riesgos. Desde una visión integral del perfil de los diferentes riesgos que se asumen al definir la estrategia institucional, el Consejo de Administración hace seguimiento y control mensual al cumplimiento de las métricas principales de apetito de riesgos, que muestran además del comportamiento a un corte, las tendencias; cumplimiento de los límites de exposición y tolerables, apetito al riesgo, indicadores de alerta temprana, condiciones macroeconómicas, recomendaciones de la alta Gerencia, condición que permite mayor oportunidad en la toma de decisiones.

En el año 2019 se implementaron normativas que fortalecieron la Gestión de Riesgos en Liquidez, LAFT, Ciberseguridad, programa Antifraude y Anticorrupción y Continuidad de Negocio.

De igual manera fueron revisados y actualizados los contratos con proveedores críticos con el fin de fortalecerlos en materia de ciberseguridad y protección de datos personales.

El Comité recibió informes de la gestión de la Unidad de Riesgos relacionados con SARM, SARL; SARC, SARO con el fin de efectuar el seguimiento adecuado a la exposición de estos riesgos y las medidas adoptadas para su mitigación o control. Se realizó seguimiento sobre el Perfil de Riesgo de la Cooperativa y los Niveles de Exposición de Riesgo.

4.2 Gestión de la Tecnología

Durante el 2019 el comité realizó seguimiento al Plan Estratégico de Tecnología de la Información (PETI) que ordena y estructura los programas y proyectos a realizar, alineados con las estrategias corporativas. En él se incorpora el programa hacia la transformación digital de CONFIAR realizando recomendaciones sobre la prioridad de algunos de los proyectos.

A partir del 2020, el Comité de Auditoría deberá monitorear el cumplimiento de los planes de acción definidos por la Cooperativa para remediar los hallazgos indicados por la Auditoría Interna sobre la gestión de continuidad de negocio y las pruebas ejecutadas, siguiendo orientaciones de la Superintendencia Financiera.

4.3 El Control de la Evaluación. El Consejo de Administración se ocupó del seguimiento al cumplimiento de la gestión estratégica, a través de los indicadores establecidos para las políticas corporativas adoptadas; las evaluaciones realizadas por las instancias de control tanto internas como externas (Auditoría Interna, Revisoría Fiscal, y la Superintendencia Financiera de Colombia), que generan procesos continuos de mejoramiento, garantizando así el seguimiento al adecuado cumplimiento de las recomendaciones formuladas en cada uno de los sistemas de riesgos y las orientaciones impartidas por el mismo Órgano de Dirección.

El comité constató el compromiso del Consejo de Administración y de la Alta Gerencia que permitió la implementación de oportunidades de mejora relacionadas con: Actualización del marco normativo de gobierno corporativo, realización satisfactoria de pruebas de mayor complejidad al plan de continuidad de negocio, esquema de autenticación fuerte para las operaciones no presenciales, seguro de desempleo y de incapacidad temporal para proteger a los deudores, mejoras en la atención a personas con discapacidad, fortalecimiento de los esquemas de ciberseguridad en los nuevos servicios electrónicos, automatización de controles en el proceso de vinculación de clientes, mantenimiento de esquemas de fondeo de largo plazo.

Para el período reportado, se realizaron ajustes a las políticas de gestión humana, el código de ética y comportamiento que recoge las regulaciones en materia de los valores, principios, comportamientos y conductas a seguir, los deberes especiales de los trabajadores, la ruta para la prevención y gestión de los conflictos de interés, relaciones de pareja y familiares, el acoso laboral, así como las normas para la sana convivencia que permiten mantener un ambiente de control satisfactorio.

Las oportunidades de mejora se encuentran centradas en:

- Actualización de información de las bases de datos de clientes, especialmente en el segmento de personas jurídicas.
- Incrementar los niveles de automatización de los controles asociados a los procesos que apoyan la gestión del portafolio de productos, servicios y canales.
- Fortalecer la primera línea de defensa, compuesta por las áreas que ejecutan los procesos en la cooperativa. Para mejorar su nivel de actuación basada en el autocontrol, que permita gestionar con mayor efectividad y eficiencia los riesgos.
- Mantener una constante capacitación a los asociados, clientes y empleados en el uso del portafolio y en los cambios que se derivan de la transformación digital.
- Continuar con el fortalecimiento de esquemas de ciberseguridad que protejan los activos, recursos y la reputación de la Cooperativa.
- Implementar esquema de autenticación biométrica para transacciones presenciales, y reducir la exposición a suplantación de personas.

Para esta gestión, el Consejo de Administración se apoyó en la labor conjunta realizada por la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal, el Oficial de Cumplimiento, el Defensor del Consumidor Financiero.

5. Evaluación de Informes de Control interno. El Comité recibió informes de control interno de la Auditoría interna y de la Revisoría fiscal. Realizó observaciones y pronunciamientos para la mejora, lo que permitió verificar la existencia de controles adecuados para los riesgos relacionados con la actividad de intermediación financiera, verificando que la Alta Gerencia atendiera las sugerencias y recomendaciones

Dentro de este proceso se realizaron las siguientes actividades:

- a) Conoció los Informes entregados por Abako's, durante los meses en los que actuó como Revisoría Fiscal.
- b) Conoció el plan de trabajo de la Revisoría Fiscal Caso Auditores y Consultores S.A.S
- c) Conoció el esquema, metodología de evaluación y plan de trabajo que la Revisoría Fiscal aplicaría en la cooperativa.
- d) Recibió informes de la Revisoría Fiscal sobre la evaluación a los distintos sistemas de administración de riesgos.
- e) Periódicamente recibió informes de los Sistemas de Administración de Riesgos: SARM, SARL, SAC, SARLAFT, SARO, SARC, límites legales, evaluación de los procedimientos del área de Contabilidad, implementación y actualización de manuales por temas normativos, políticas de gestión humana y manual de Ética y Comportamiento, Plan de Continuidad del Negocio, Seguimiento al Plan Estratégico de Tecnología de la información PETI.
- f) Conoció el informe del Defensor del Consumidor Financiero sobre la gestión del 2019 y así como el informe del funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor SAC. Donde se realizó un análisis sobre los resultados del nivel de satisfacción el cliente, el cual considero adecuado. Solicitando que se mejoraran los tiempos de atención de las reclamaciones.

6. Funcionamiento de los sistemas de información. El comité a través de los informes recibidos pudo validar el funcionamiento de los sistemas de información en cuanto a la confiabilidad e integridad para la toma de decisiones. Recibió informes de la Dirección Contable, la Revisoría Fiscal y Auditoría interna. Periódicamente recibió informes sobre los estados financieros de la cooperativa y la evolución de los resultados.

7. En cuanto a su función de proponer al Consejo de Administración, la estructura, procedimientos para el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno (SCI), el Comité hizo las siguientes propuestas:

- a) El Comité de Auditoría presentó la modificación al manual Antifraude y Anticorrupción.
- b) Solicitó que se hiciera seguimiento de los temas relacionados con el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, así como de los planes de acción para la implementación del plan de ajuste solicitado por la SFC.

8. En cuanto a su función de hacer seguimiento al cumplimiento de las instrucciones dadas por el Consejo de Administración en relación con el SCI, el Comité desarrolló los siguientes puntos:

- a) Periódicamente mantuvo informado al Consejo de Administración de los puntos más relevantes y las actividades realizadas.
- b) Conoció de los reportes de la línea ética presentados por la Auditoría Interna.
- c) Le fueron reportados los eventos de riesgos materializados así como los planes para su mejora
- d) Realizó seguimiento a la implementación de acciones derivadas del Marco Integral de Supervisión.

9. En cuanto a su función de Proponer al Consejo de Administración programas y controles para prevenir, detectar y responder adecuadamente a los riesgos de fraude y mala conducta, entendiendo por fraude un acto intencionado cometido para obtener una ganancia ilícita, y por mala conducta la violación de leyes, reglamentos o políticas internas, y evaluar la efectividad de dichos programas y controles. El comité trató de fondo las disposiciones establecidas por la Circular Externa 007 de 2019 de la Superintendencia Financiera de Colombia que fue expedida para facilitar la interposición de denuncias a quienes detecten eventuales irregularidades al interior de las entidades vigiladas, particularmente en lo relacionado con los canales de comunicación y herramientas especiales con las que las entidades vigiladas deben contar para su recepción y trámite. Y propuso al consejo de Administración acoger la modificación al Manual Antifraude y Anticorrupción de la Cooperativa, incorporando una Línea Ética y el procedimiento para el tratamiento de eventuales denuncias.

10. En cuanto a su función de solicitar los informes que considere convenientes para el adecuado desarrollo de sus funciones, el Comité recibió informes de la Dirección de Diseño Organizacional y de la Gerencia de Informática relacionado con el proyecto de Gobierno de datos al considerar la información como un activo estratégico dentro del proceso de transformación digital.

11. En lo referente a la función de informar al Consejo de Administración sobre el no cumplimiento de la obligación de los administradores de suministrar la información requerida por los órganos de control para la realización de sus funciones. Se informa que dicha situación no se presentó en el ejercicio del 2019 y en consecuencia no existió necesidad de informar al respecto.

12. Recomendaciones y/o Requerimientos del Ente de Supervisión y Control: Durante el periodo 2019, derivado de la visita del SARLAFT la Superintendencia Financiera le solicitó a la cooperativa implementar un plan de ajuste para subsanar algunos hallazgos, y abrió actuación administrativa: Pliego de Cargos a título Institucional, en contra de la Cooperativa. La entidad implementó el plan de ajuste, y efectuó el ejercicio su defensa.

Para los demás temas no se presentaron sanciones, ni hallazgos materiales por parte de los Organismos de vigilancia y control y las recomendaciones efectuadas por los mismos fueron o están siendo tenidas en cuenta por la Alta Gerencia para su implementación.

13. Confirmación o reprobación del Dictamen del Revisor Fiscal. Conocido y evaluado el concepto de la Revisoría Fiscal frente a los criterios de adecuado, suficiencia y eficacia de las medidas de control interno de CONFIAR, que será presentando a la Asamblea General Ordinaria de Delegados, este Comité de Auditoría le recomienda a los Delegados su aval y aprobación.

14. Información financiera. El comité veló por la transparencia de la información financiera, su adecuada revelación, preparación y presentación; así como la existencia de controles, se abordaron los siguientes temas:

- Periódicamente, el Comité revisó y se pronunció sobre los estados financieros de la cooperativa con el objeto de conocer los mismos y hacer recomendaciones en su manejo.
- Con el fin de velar por una adecuada revelación de la información, el Comité recibió informes de la Revisoría Fiscal y la Auditoría Interna e hizo observaciones para la mejora de los temas tratados en los mismos, entre otros, en los siguientes puntos:
 - a. Mejora de la revelación contable de las notas a los estados Financieros
 - b. Ajuste de los controles contables derivados de las recomendaciones de la Revisoría Fiscal y de la
 - c. Ajuste al informe de riesgos, siguiendo las orientaciones del Consejo de Administración.
 - d. Seguimiento al proceso de elaboración de las notas IFRS Colombia (XBRL).

El Comité recomendó al Consejo de Administración la autorización de la presentación de los estados financieros de cierre de ejercicio del 2019 y sus notas para que a su vez estos le sean presentados a la Asamblea General Ordinaria de Delegados.

Finalmente el Comité de Auditoría informa que conoció y constató que los Estados Financieros y demás información que al respecto se está sometiendo a consideración en la Asamblea, recoge de manera integral, transparente y confiable la situación actual de la Cooperativa y que en las Notas a los Estados Financieros existe una apropiada revelación del estado de CONFIAR.

Dentro de las recomendaciones y hallazgos de resultados de las auditorías, no se identificaron deficiencias materiales que pudieran tener un impacto significativo en los negocios o en la revelación de la información financiera de la Cooperativa. Igualmente los informes de control no presentaron salvedades.

Conclusiones:

El Comité de Auditoría, pudo concluir que la estructura del Sistema de Control Interno de la Cooperativa es razonable, adecuado a sus necesidades, tamaño, complejidad de sus operaciones y ajustada a las políticas establecidas para la administración del mismo asegurando así su eficiencia y eficacia. Durante el periodo de 2019 se presentaron hallazgos por parte de la Superintendencia Financiera relacionados con el SARLAFT, del cual se implementó un plan de ajuste y que las demás recomendaciones efectuadas por los organismos de control fueron o están siendo tenidas en cuenta por la Cooperativa para su implementación. Con ocasión de lo anterior, solicitó a la Administración de la Entidad corregir o mantener adecuados procesos relacionados con el sistema de SARLAFT con el fin de garantizar el cumplimiento normativo.

Este informe fue adoptado por unanimidad del Comité de Auditoría en reunión ordinaria del 7 de febrero de 2020.

Aprobado por el Consejo de Administración en sesión del 14 de febrero de 2020.

(Original Firmado)

LUIS FERNANDO FLOREZ R.

Presidente del Consejo de Administración

Coordinador Comité de Auditoría

INFORMES DE LOS ORGANISMOS DE CONTROL SOCIAL

INFORME JUNTA DE VIGILANCIA 2019

La Junta de Vigilancia presenta su informe de Gestión del año 2019, enmarcado dentro de las atribuciones y funciones otorgadas en el Estatuto de la Cooperativa y las que señalan los artículos 40 de la Ley 79 de 1988 y el 59 de la Ley 454 de 1998; el Código de Gobierno, Ética y Conducta; la Formulación Estratégica y el Pensamiento Solidario de CONFIAR.

Como uno de los Organismos de Control, en su rol de garante del cumplimiento del objeto social de CONFIAR Cooperativa Financiera, vela porque se cumpla, por parte de los distintos Órganos con los planes de trabajo y las acciones pertinentes enfocadas al desarrollo de una gestión transparente, eficiente y participativa. En este sentido, se contó con asesoría y acompañamiento por parte de la administración para profundizar el conocimiento sobre la Cooperativa, así como para la apropiación de su quehacer.

Sesionamos ordinariamente nueve veces y extraordinariamente una vez, de acuerdo con lo establecido en el estatuto.

Adoptamos nuestro propio reglamento y definimos democráticamente la coordinación, la secretaría y los representantes de la Junta para participar en las reuniones de Consejo de administración y la Junta de la Fundación con el objeto de verificar que los actos se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias.

En cumplimiento de nuestro plan de trabajo, realizamos empalme con la junta de vigilancia anterior, avanzamos en la verificación de acreditación de educación cooperativa de asociados, asistimos a eventos de beneficios cooperativos e hicimos las valoraciones correspondientes; recibimos y valoramos informes entregados por la alta gerencia y por los organismos directivos de la cooperativa. En atención a correspondencia e información recibida cursamos las respuestas y cartas necesarias en cumplimiento de nuestra función estatutaria.

En esta primera etapa, el trabajo estuvo centrado de manera concreta en identificar las herramientas necesarias y útiles para ejercer el Control Social Estratégico en la Cooperativa, el estudio de su reglamento interno y la elaboración del plan de trabajo, y, basada en los lineamientos estratégicos de Confiar Cooperativa Financiera y en las experiencias de las anteriores Juntas de Vigilancia, desarrollamos los siguientes Ejes de Gestión:

Eje de Gestión 1: Control Social a la Gestión Asociativa para la inclusión y de acceso a los servicios con solidaridad.

Los resultados en materia de este eje están soportados por el imperativo estratégico de acceso e inclusión y de manera específica por el siguiente objetivo del plan estratégico 2015-2020: *Lograr un crecimiento permanente y cualificado de la base social, desarrollando una práctica de asociatividad solidaria marcada por el compromiso con los aportes sociales, el uso de los productos y servicios, la participación democrática y las demás estrategias y acciones orientadas a posicionar las características y atributos de la propuesta de valor:*

- Vínculo asociativo y reciprocidad.
- Asesoría efectiva identificando necesidades.
- Calidez, buen trato y reconocimiento.
- Facilidad de acceso, simplicidad en los trámites y respuesta oportuna.
- Tasas y tarifas diferenciales.
- Confianza, seguridad y respaldo

Del nivel de desarrollo y posicionamiento de estos grandes propósitos, el informe de Transferencia Solidaria durante el periodo 2019 nos indica que 133.228 personas recibieron beneficios directos en el ejercicio de la actividad financiera **de ahorro y crédito** por valor de 12.062 millones de pesos¹⁴. Alrededor de 157.000 personas, entre base social y público externo, se beneficiaron mediante **programas de fidelización, eventos, alianzas e integración** por valor de 4.828 millones de pesos¹⁵. Finalmente, 112.026 personas se beneficiaron de la ejecución de Fondos Sociales **excedentes de años anteriores** por valor de 3.803 millones de pesos¹⁶.

La inversión de la transferencia solidaria mostró, durante 2019, un crecimiento sobresaliente de los recursos dirigidos a los empleados de la cooperativa, a la Fundación Confiar y a la base social con cargo al ejercicio operativo.

Al corte de diciembre 31 de 2019, la cooperativa cerró con una base social de 329.127 personas vinculadas al proyecto, lo que representa una variación absoluta de 24.668 personas, equivalente a un crecimiento neto del 8,10 % con relación al año 2018. En relación a los asociados, ingresaron 22.918 personas y se retiraron 10.902, para un total, al corte del ejercicio, de 181.696 personas, lo que significa un crecimiento neto año del 7,06 %.

Ahora bien, los retiros de asociados en relación al año 2018 mostraron un incremento en 1.261, lo que representa una variación año del 13,07 %. En estos retiros, del total de personas naturales — 10.887— 6.890 equivalente al 63,3 % corresponde a asociados del segmento asalariados y pensionados. No obstante, reconocer las dificultades que vive la

¹⁴ Tasa de interés de la cartera de créditos, cuota de manejo preferencial, menor costo en transacciones en taquilla y retiros en cheque, transacciones subsidiadas en los Cajeros electrónicos propios, Menor valor en cajeros de Servibanca, Condonación de Cartera de Créditos de Asociados, apuestas de Inclusión Provisiones Línea FIS año 2019.

¹⁵ Programas Fundación CONFIAR (Gestión del conocimiento, Cultura y Protección Ambiental), Bazar de la Confianza, Proyectos, integración y alianzas, apoyos y patrocinios del FDI

¹⁶ Becas de Educación Superior. Auxilios Económicos por Fallecimientos. Protección Exequial. Fondo de Solidaridad Confiar. Fondo de Territorios (Fomentamos, Penca Sábila y Fundación-Sólida). Revalorización de Aportes Sociales

gente, la cooperativa debe revisar las posibles causas y tomar las decisiones a que haya lugar.

La Junta de Vigilancia valora positivamente que estrategias como la cuota de manejo preferencial que aplica a asociados con aportes superiores a \$1,5 smmlv, y las tasas de interés justas que pueden ofrecerse a la base social representan un porcentaje significativo de la transferencia solidaria en el ejercicio anual. Junto con esto, aprecia que eventos como los sorteos de auxilios educativos, de vivienda y de las mejoras de vivienda, en el año 2019, hayan dado lugar a encuentros presenciales e intencionados con parte de la base social en las agencias y en la oportunidad para dar a conocer el proyecto cooperativo y su apuesta por el bien vivir.

Valoramos positivamente la reactivación de las salidas de integración de asociados por agencia y los convenios con las cajas de compensación.

Es notoria la estrategia de beneficios que logra ampliarse en términos geográficos y la diversidad de servicios por los convenios con MasterCard, lo cual no debe llevar a descuidar aquellos convenios específicos que se gestionen desde los propios territorios, con un sentido solidario y de fortalecimiento del tejido social. En este aspecto se considera pertinente la gestión conjunta entre la Fundación y Confiar, para sustentar los beneficios en la cooperativa desde la lógica del mercadeo o banca electrónica, y también desde el principio cooperativo de Educación como distintivo de la oferta de beneficios en Confiar.

Recomendaciones:

- Identificar las razones de retiro de los asociados y adoptar medidas para su disminución.
- Establecer estrategias para mantener el hábito del pago de los aportes sociales periódicos, a fin de conservar el nivel de habilidad de asociados en el 80 % por lo menos.
- Fortalecer estrategias educativas en eventos propios, como las salidas de asociados, para lograr una ampliación de la base social consciente del proyecto cooperativo.
- Conocer de manera previa las agendas del programa de beneficios.
- Clarificar la política de beneficios en relación con el rol de Comité de Educación que debe ejercer la Fundación Confiar en la cooperativa.
- Profundizar en los indicadores de transferencia solidaria, para que se contabilicen en el balance del ejercicio financiero cooperativo y desde las acciones exigidas por los principios cooperativos.
- Enfatizar en las campañas de publicidad de la cooperativa las cifras de la transferencia solidaria; igualmente que, por Ley, el 20% de los excedentes se debe entregarse a la DIAN, a manera de impuestos.
- Ampliar convenios o alianzas en los territorios donde la cooperativa tiene presencia, para ofrecer opciones de turismo, ocio y recreación a los asociados.

Eje de Gestión 2: Control Social a la Gestión de los procesos formativos que garanticen la sostenibilidad Institucional

Este eje hace seguimiento a los procesos de Educación, Formación e Información que inciden significativamente en la sostenibilidad de la cooperativa, que se soporta no solo en la intermediación financiera, sino en el compromiso creciente de la base social, que se entera y participa en diferentes instancias de CONFIAR.

Una de las estrategias más significativas en este eje ha sido la Escuela Confiar, en particular, el desarrollo del diplomado en *Ejercicios políticos cooperativos* entre enero y septiembre del 2019, que puso en escena diferentes elementos de la dinámica política y formativa de Confiar. Actividades de la Escuela, como el curso de *Economía para el bien vivir*; los grupos de estudio en *Cooperativismo y Economía Solidaria*, *Economía, Género y Educación para la Utopía*; los talleres *Laberinto económico*, *Bienvivir: una cuestión de derechos*, *Fortalecimiento de la economía solidaria*, *Planeación de producción*. En total, estas acciones impactaron cerca de mil personas y representan un avance importante en la estrategia de educación.

En la automatización del curso básico cooperativo virtual *Economía para el bien vivir*, desarrollado en el 2019 por 245 personas, 179 de ellas asociadas a la cooperativa, si bien la cifra de participantes es baja en proporción a la base de asociados, ello evidencia la necesidad avanzar en acciones de motivación y práctica para la implementación del uso de las TICS en el campo de la educación cooperativa, acompañada del proceso de acreditación.

Pese a la obligación (en cumplimiento de la ley 1819 de 2016 o reforma tributaria) de trasladar a la Dian el 20 % de los excedentes de las cooperativas que antes se destinaban a educación formal, se destaca la continuidad del programa de becas, que cumplió 14 años, y con el que se han beneficiado 3.800 personas en el país. Es de anotar que en el 2019 se asignaron por sorteo 129 becas y que se ha continuado con reestructuración de dicho programa.

A la par de los procesos formativos, se ha cualificado y regularizando el envío de información y la sistematización del boletín *Líderes Confiar*, lo cual ha dinamizado el proceso de comunicación interna y externa, fortaleciendo el diálogo y la participación, elementos fundamentales en la consolidación del proyecto cooperativo.

Recomendaciones:

- Restablecer de forma permanente los espacios de construcción política conjunta, a través de los Consejos Ampliados.
- Profundizar en la caracterización de las zonas donde se tiene presencia y buscar la activación de los espacios de encuentro entre asociados y delegados, en este sentido valoramos la reforma estatutaria que se propone a esta Asamblea en lo relativo a la reactivación de los comités de desarrollo cooperativo exigidos estatutariamente.
- Avanzar en la articulación de la Escuela Confiar con los procesos de participación y gobierno de la cooperativa.

Eje de Gestión 3: Control Social a la Gestión de Participación y la Gobernabilidad en CONFIAR

El objetivo estratégico que rige los resultados de este eje habla de *“Elevar y mantener altos niveles de participación y compromiso de los Asociados, Delegados, Directivos y Empleados, para alcanzar un proceso vigoroso de asociatividad y gobernabilidad, el cumplimiento del marco estratégico y la sostenibilidad integral de CONFIAR, la construcción del pensamiento solidario y la identidad cooperativa.”*

Previo a la Asamblea, se realizaron cuatro preasambleas en Medellín, Bogotá, Duitama y Rionegro. Encuentros que significaron un importante trabajo de preparación y permitieron un correcto desarrollo de la Plenaria del 30 de marzo del 2019. Estos espacios de preparación, formación y diálogo deliberativo, constituyeron una muestra del trabajo desarrollado para cualificar la participación y lograr avanzar en la apuesta por un proceso democrático más robusto en Confiar.

El 2019 estuvo marcado por momentos de gran valor para Confiar, en términos de participación y gobernabilidad. La presencia de 106 delegados y delegadas de todas las zonas, la calidad de los debates presentados en la Asamblea y el normal desarrollo de las elecciones de organismos de dirección y control, son muestra de los avances y la maduración del proceso democrático y participativo que vive la cooperativa.

Durante esta Asamblea, tuvimos varios acontecimientos importantes en materia de participación y gobernabilidad: la elección de nuevos organismos de dirección y control desarrollados de manera efectiva, garantizando la continuidad de cada organismo. La entrada en vigencia de un nuevo cuerpo de delegados y delegadas que actuaron en su primera Asamblea, tomando decisiones estratégicas y demostrando conocimiento y compromiso con el proyecto cooperativo. Un avance significativo en términos de inclusión por género, cuyo resultado es la participación de 58 hombres y 48 mujeres, en aplicación de la tradición de Confiar y de las normas estatutarias construidas de manera democrática. En este sentido, es necesario seguir propendiendo por una participación activa de las mujeres en todas las instancias.

Luego de las elecciones en la Asamblea del 2019, debió surtirse la posesión por parte de la Superintendencia Financiera a las personas elegidas al Consejo de Administración, sin embargo, la facultad discrecional de esta entidad de control estatal, no posesionó a cuatro personas. Esta decisión no impidió el quorum necesario y suficiente para el funcionamiento del Consejo, aunque demoró la conformación de los comités auxiliares, la definición de los integrantes por el Consejo a la Junta de la Fundación Confiar, y la designación del representante suplente al Comité Consultivo Laboral.

Sobre la no posesión de los cuatro integrantes del Consejo de Administración, se tomaron dos decisiones: Enviar mensaje de solidaridad a los compañeros y compañeras y solicitar al Consejo de Administración la búsqueda de correctivos, pese a que la facultad discrecional de la Superintendencia en estos asuntos es difícil dimensionarla.

Atendiendo a un informe del Auditoría interna de Confiar, se cumplió con el debido proceso y se cumplió con el protocolo de trasladar al Consejo de administración, para la aplicación

de sanciones, el caso de dos asociados a quienes se les había hecho llamado de atención por incumplir sus deberes.

Toda vez que se ha surtido el tiempo de la planeación estratégica formulada hasta al 2020, en el transcurso del 2019 se realizó un evento con delegados orientado a delinear el nuevo proyecto institucional, en este sentido se socializaron y dieron a conocer experiencias de varias cooperativas hermanas, quedando en evidencia la necesidad de profundizar colectivamente en la evaluación del cumplimiento de la planeación hasta el 2020 y la definición de actividades que convoquen a una construcción democrática del nuevo plan, que incluya a la masa crítica de la cooperativa y al conjunto de los delegados.

La Junta de Vigilancia hizo seguimiento a las reuniones de Consejo donde pudo constatar que sus integrantes participaron y cumplieron de manera eficiente y con responsabilidad las funciones estatutarias y reglamentarias, así como las decisiones de la Asamblea en especial los Principios Cooperativos, el Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta de CONFIAR. Todas las reuniones se realizaron con el quorum reglamentario, las decisiones fueron discutidas, decididas o votadas democráticamente, hubo respeto y reconocimiento a las posturas minoritarias.

La alta gerencia, los organismos de control y los integrantes externos de los comités de apoyo del Consejo de Administración estuvieron presentes de forma permanente o cuando se les requirió, para entregar, sustentar o aclarar debidamente y en forma oportuna, la información pertinente para la estrategia del negocio y para la toma de decisiones.

Se conoció el caso de suplantación de asociados en transacciones bancarias, a los cuales la administración, cumpliendo con los respectivos protocolos, dio el debido tratamiento a las expectativas de los asociados y las correspondientes respuestas a la Superfinanciera y a la Fiscalía.

En el año 2019 no hubo solicitud la remoción de Delegados(as).

Se verificaron las listas de Delegados(as) hábiles e inhábiles, para que puedan participar en el proceso de elección de las vacantes del Consejo de administración y el desarrollo de la Asamblea General de Delegados 2020, igualmente en la elección del Tribunal Electoral y el Comité de Apelaciones.

Se hizo seguimiento a las reuniones del Comité Consultivo Laboral¹⁷, el cual se reunió 4 veces durante la vigencia del 2019, en su papel es asesorar al Consejo de Administración en la construcción y mejoramiento de una política laboral. Este Comité cuenta con plan de trabajo. En sus funciones de analizar y retroalimentar las políticas de personal, han actualizado propuestas y ajustes al Reglamento Interno de Trabajo, que han presentado al Consejo de Administración para su aprobación. Hacen control a la política y aplicación del programa de bienestar laboral. Hacen seguimiento al clima laboral y contribuyen en dinamizar entre los Empleados su identidad y sentido de pertenencia de acuerdo con la Cultura Institucional. Establecieron la ruta para la socialización del Manual de Ética y

¹⁷ (integrado por 2 representantes del Consejo de Administración, 3 representantes de los trabajadores, y 2 de la administración),

Comportamiento Confiar entre los empleados la cual fue acogida por el Consejo de Administración y transferida a los empleados a través del Gerente General con el siguiente impacto: del total de empleados que participaron en el proceso de lectura y/o estudio 681; el 85 % (579) reportó oportunamente su lectura. Del total que participó en el ejercicio (579), el 89% confirmó lecturabilidad sin comentarios y el 11%, equivalente a 68 personas, presentaron comentarios.

Recomendaciones:

- De la evaluación de la Asamblea de 2019, la Junta de Vigilancia recomienda que en adelante se garantice la participación de todos los candidatos a dirección de la cooperativa, en las correspondientes preasambleas.
- Hacer las precisiones estatutarias necesarias según los aprendizajes de los últimos procesos electorales.
- Buscar que en el Comité de Apelaciones al menos uno de sus integrantes sea abogado.
- Sustener y profundizar la política de juventudes que articule procesos de educación y carrera asociativa-directiva, para garantizar un entramado generacional que contribuya a una gobernabilidad que se renueva a la vez que garantiza la sostenibilidad futura del proyecto cooperativo

Eje de Gestión 4: Control Social a la Gestión del Pensamiento Solidario

Este eje se soporta en el propósito estratégico de *“Desarrollar y posicionar a CONFIAR como una cooperativa financiera que promueve la cultura y el pensamiento solidarios, la integración cooperativa, el tejido social, los circuitos económicos solidarios y la construcción de políticas públicas que fomenten y protejan los derechos de las personas, el Bienvivir y el desarrollo de las comunidades y los territorios donde actúa”*.

Conjuntamente con los otros organismos de dirección y personas de la administración, visitamos El Edén. Allí pudimos constatar la manera como se viene promocionando este espacio en consecuencia con la apuesta cooperativa, pedagógica y social, arraigada en las necesidades del territorio y como alternativa de autogestión y bioingeniería para tratar problemas estructurales en el terreno de la reserva.

A través de integrantes de la Junta de Vigilancia se hizo contacto con los Círculos Solidarios de la Corporación FOMENTAMOS. Esto permitió evidenciar el impacto que tiene dicho programa en las comunidades más vulnerables de los territorios donde se tiene presencia, no solo con el otorgamiento de créditos para fortalecer negocios de subsistencia, sino también en lo social, en los espacios de encuentro que tienen regularmente, donde logran afianzar lazos de confianza, afecto, solidaridad, trabajo en equipo, lo que se convierte en ejemplo de organización y transformación social y territorial.

El 21 de julio de 2019 se cumplieron 20 años del bazar de la confianza. Una nutrida presencia de asociados, ahorradores y gente de Confiar con sus familiares y amigos fueron el distintivo que caracterizó este evento multitudinario donde concurrieron artesanos, artistas, emprendedores de diversos talentos, defensores del agua y del medio ambiente, promotores de energías limpias, trabajadores de la cultura, pequeños comerciantes, campesinos, indígenas, afrocolombianos, personajes del mundo político, integrantes de organizaciones sociales, reincorporados del proceso de paz de la Fuerza Alternativa del Común... todos ellos, se dieron cita ese día en el jardín botánico en una jornada de fiesta de alegría e integración que se extendió desde la mañana hasta entrada la noche.

La Fundación Confiar en el *Encuentro de Juventudes* logró reunir a más de 100 compañeros entre 18 y 30 años, en un espacio para el dialogo, la reflexión, de intercambio y fortalecimiento organizativo y del tejido de lo que representan las personas jóvenes.

Recomendaciones:

- Sobre el Bazar del Confianza, definir mecanismos para garantizar ingreso preferencial para personas adultas y con niños de brazos, igualmente, puestos o sillas para estas personas en los eventos artísticos o culturales. Establecer una ruta o guía para el recorrido por el bazar.
- Convocar a personas de la masa crítica a realizar visitas y pasantías a proyectos como el Edén buscando con ello multiplicar el conocimiento de las realizaciones de la Cooperativa.

Consideración Final

Uno de los grandes retos que tiene la cooperativa es definir de manera clara no solo las funciones de la Junta de Vigilancia como organismo de control social estratégico, sino también definir la herramienta que posibilite la medición del cumplimiento de los Principios Cooperativos¹⁸ en tanto constituyen el instrumento apropiado para el cumplimiento las funciones de la Junta de Vigilancia. En este sentido, se procedió a solicitar a la Administración y al Consejo se tomen las decisiones correspondientes.

Consideramos que la implementación de este instrumento de medición facilitará, en tiempo real mayores elementos para interpretar los informes SAC, la política de vivienda de Confiar, su presencia en territorios y los avances en el propósito de construir hábitat solidario. La metodología de la transferencia solidaria. La estrategia de Mujeres Confiar, y como se articula realmente a una política educativa y de participación en Confiar. Las acciones de incidencia pública de Confiar. La estrategia de círculos virtuosos.

¹⁸ Principios cooperativos: 1. Adhesión abierta y voluntaria. 2. Control democrático de los asociados. 3. Participación económica de los asociados. 4. Autonomía e independencia. 5. Educación, formación e información. 6. Cooperación entre cooperativas. 7. Compromiso con la comunidad

(Original Firmado)

LUIS ALFREDO AGUIRRE LOPEZ

Coordinador Junta de Vigilancia

INFORME Y DICTAMEN REVISOR FISCAL

Medellín, 14 de febrero de 2020

A la Asamblea General de Delegados de CONFIAR Cooperativa Financiera:

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Confiar Cooperativa Financiera, en adelante CONFIAR, que comprenden el estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2019, el estado del resultado integral, el estado de cambios en el patrimonio, y estado de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como el resumen de las principales políticas contables indicadas en la Nota 4 y otras notas explicativas. Lo estados financieros del año 2018 fueron auditados por otro Revisor Fiscal quien emitió una opinión sin salvedades en su informe de fecha del 21 de febrero de 2019.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos, presentan fielmente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de CONFIAR Cooperativa Financiera al 31 de diciembre de 2019, así como los resultados de sus operaciones, sus flujos de efectivo y cambios en el patrimonio, por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con las Normas de Contabilidad e Información Financiera aceptadas en Colombia.

Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría –NIA. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección “Responsabilidad del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros”.

Somos independientes de CONFIAR Cooperativa Financiera, de conformidad con el Código de Ética para profesionales de Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para contadores (Código de Ética del IESBA) y La Ley 43 de 1990. Adicionalmente, consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Responsabilidad de la administración por los estados financieros

La administración de la Cooperativa es responsable por la preparación y presentación de los estados financieros de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia. Esta responsabilidad incluye: i) diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación de los estados

financieros, que estén libres de errores de importancia relativa, ya sea por fraude o por error; ii) seleccionar y aplicar las políticas contables apropiadas; y iii) realizar estimaciones contables que sean razonables a las circunstancias.

En la preparación de los estados financieros, la administración es responsable de evaluar la capacidad de la Entidad para continuar como un negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados y utilizando el principio de negocio en marcha, salvo que la administración tenga intención de liquidar la Cooperativa o de cesar sus operaciones, o bien no tenga otra alternativa más realista que hacerlo.

Los encargados del gobierno corporativo de la Cooperativa son responsables de la supervisión del proceso de información financiera de la Entidad.

Responsabilidad del Revisor Fiscal en relación con la auditoría de estados financieros

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre dichos estados financieros con base en nuestra auditoría, la cual efectuamos de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. Dichas normas exigen que cumplamos con los requerimientos éticos, así como que planifiquemos y llevemos a cabo la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores significativos.

Una auditoría de estados financieros consiste en realizar procedimientos para obtener evidencia que soporta las cifras y las revelaciones de los mismos. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos de los estados financieros, ya sea por fraude o error. En la evaluación de los riesgos, el auditor considera el control interno relevante de la Cooperativa para la preparación y presentación razonable de los estados financieros, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye una evaluación de lo apropiado de las políticas contables utilizadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la administración, así como la evaluación de la presentación de los estados financieros.

Dentro de los procedimientos de auditoría realizados analizamos la adecuada aplicación por parte de la administración, del principio contable de negocio en marcha, y de acuerdo con la evidencia obtenida concluimos que no existe incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la Cooperativa para continuar como empresa en funcionamiento.

Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran su presentación fiel.

Otra de nuestras responsabilidades es comunicarnos con los responsables del gobierno de la Cooperativa en relación con el alcance y el momento de realización de las auditorías

planificadas, y los hallazgos significativos de las mismas, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de nuestro trabajo, y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Cuestiones clave de la auditoría

Los asuntos clave de la auditoría corresponden a las áreas de mayor nivel de riesgo de incorrección material, de conformidad con la NIA 315 y por tratarse de grupos de transacciones de importancia material sobre los estados financieros, de acuerdo con la NIA 320. Los principales procedimientos de auditoría para cubrir dichos asuntos claves se basaron en la ejecución de pruebas de controles y sustantivas, así:

i) Efectivo y equivalentes.

Arqueos de efectivo, conciliaciones bancarias, confirmaciones de saldos, revisión de cumplimiento encaje legal, segregación en la elaboración y revisión de las conciliaciones bancarias.

ii) Inversiones e intereses.

Confirmaciones de saldos, recálculo y reconocimiento de la valoración de las inversiones, niveles de autorización, límites de concentración de operaciones.

iii) Cartera de créditos, intereses y deterioro.

Revisión de los modelos de referencia y análisis de las diferentes variables involucradas en la estimación de pérdidas esperadas para la cartera de consumo y comercial; recálculo de la provisión individual de la cartera de comercial y vivienda; recálculo de la provisión adicional de consumo; verificación del exceso de provisión general y la autorización por parte de la Asamblea; verificación del cumplimiento del castigo de cartera y de la autorización de la misma por parte del Consejo de Administración; validación del cumplimiento de límites de concentración; evaluación del cumplimiento de las políticas de otorgamiento; seguimiento y gestión de cobro; validación de la adecuada segregación de funciones, cruce de contabilidad con el saldo de cartera.

iv) Activos Fijos

Revisión de la medición y cálculo de la depreciación.

v) Aplicación de la NIIF 16 (activación de contratos en arrendamiento)

Validación del método de contabilización y valoración de los contratos en arrendamiento superiores a un año.

vi) Depósitos

Conciliación entre los valores del aplicativo de productos y los saldos contables; validación de los límites de concentración; análisis de la transaccionalidad de personas jurídicas y de alto riesgo, de acuerdo con la información solicitada a la oficial de cumplimiento, con el fin de establecer la existencia de señales de alerta.

vii) Excedentes y apropiaciones.

Validación del cumplimiento normativo en la apropiación de excedentes en fondos sociales y reservas patrimoniales; reconocimiento contable según las decisiones de la Asamblea; seguimiento ejecución de fondos sociales y reservas.

viii) Obligaciones financieras

Confirmación de obligaciones financieras con las respectivas entidades.

ix) Gastos de personal

Revisión de la razonabilidad del gasto de nómina y la consolidación de prestaciones sociales a diciembre de 2019.

Informe sobre otros requerimientos legales y normativos

En desarrollo de las responsabilidades del Revisor Fiscal contenidas en el artículo 209 del Código de Comercio, sobre la evaluación del cumplimiento de las disposiciones estatutarias, las decisiones de la Asamblea de Delegados y el Consejo de Administración, y la evaluación del sistema de control interno, aplicamos las Normas Internacionales de Trabajos para Atestiguar (ISAE por sus siglas en inglés).

Para la evaluación del sistema de control interno utilizamos como criterio el modelo propuesto por la Circular Externa 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera. Debido a las limitaciones inherentes, el control interno puede no prevenir, o detectar y corregir los errores importantes. También, las proyecciones de cualquier evaluación o efectividad de los controles de períodos futuros están sujetas al riesgo de que los controles lleguen a ser inadecuados debido a cambios en las condiciones, o que el grado de cumplimiento de las políticas o procedimientos se pueda deteriorar.

Consideramos que los procedimientos seguidos en nuestra evaluación son una base suficiente para expresar las siguientes conclusiones:

- Durante el período 2019 la Cooperativa llevó su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable; las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustaron a los estatutos, a las decisiones de la Asamblea de Delegados y del Consejo de Administración; la correspondencia, los comprobantes de las cuentas, los libros de actas se llevaron y se conservaron debidamente.

- El sistema de control interno es efectivo en todos los aspectos importantes contemplados la Circular Externa 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera. Existen y se observaron medidas adecuadas de control interno de conservación y custodia de los bienes de la Cooperativa y los de terceros que están en su poder, sin embargo, existen unos aspectos en el SARLAFT que se mencionan más adelante.
- La Cooperativa ha dado cumplimiento a la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante la Circular Básica Contable y Financiera, y la Circular Básica Jurídica, relacionadas con la gestión del riesgo de crédito – SARC, los bienes recibidos en pago de obligaciones, la administración del riesgo de mercado –SARM, la administración del riesgo operativo – SARO, la administración del riesgo de liquidez – SARL, la administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT y el sistema de control interno, en concordancia con la Circular Externa 038 de 2009, incluido el impacto de estos sobre los estados financieros.

En SARLAFT existen planes de acción relacionados con la metodología de segmentación y señales de alerta sobre los cuales la Cooperativa estaba trabajando a diciembre 31 de 2019, de acuerdo con el pliego de cargos emitido por la Superintendencia Financiera y lo informado por la Revisoría Fiscal el segundo trimestre de 2019, cuyos resultados y nuevas metodologías para la gestión del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo comenzaron a operar a mediados del mes de enero de 2020.

Como aspectos relevantes en SARC es importante informar que al 31 de diciembre de 2019, la Cooperativa cuenta con 3 créditos por un total de \$ 5.148 millones desembolsados a la Cooperativa de Caficultores de Andes “Cooperan”, entidad que se encuentra actualmente en un proceso de intervención por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

De acuerdo con los análisis efectuados por CONFIAR, al 31 de diciembre de 2019 se provisionó el saldo de cartera atendiendo lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995 de la Superintendencia Financiera de Colombia, por lo tanto, las obligaciones se encuentran recalificadas en “D” considerando el incumplimiento de las mismas.

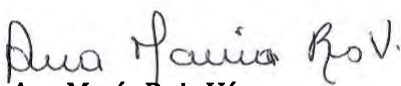
Al corte de diciembre de 2019 estos créditos se encuentran provisionados en un 57%, equivalente a \$2.916 millones. En junio de 2020 y enero de 2021 se efectuarán las provisiones restantes, de acuerdo con la normatividad de la Superintendencia

Financiera y según el resultado del proceso de intervención por parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

La administración de la Cooperativa y el Consejo de Administración analizaron el caso de Cooperan y revisaron los controles de otorgamiento llevados a cabo durante el año 2016, fecha en la cual se desembolsaron los créditos, concluyendo que todos los controles establecidos por CONFIAR en su momento se cumplieron; así mismo, se efectuaron controles de monitoreo que permitieron no efectuar mayores desembolsos en el año 2019 a dicha Cooperativa. El Consejo de administración y la Gerencia de la Cooperativa establecieron acciones de mejoramiento en el análisis de las lecciones aprendidas que ameritan este tipo de eventos, relacionadas con la solicitud de garantías idóneas para montos de cuantías mayores.

- En el transcurso del año informamos las principales recomendaciones tendientes a mejorar el sistema de control interno y la administración de riesgos, sobre las cuales la administración ha implementado los correspondientes planes de acción.
- El Informe de Gestión por el año terminado el 31 de diciembre de 2019, ha sido preparado por la administración de la Cooperativa para dar cumplimiento a disposiciones legales y guarda la debida concordancia con las cifras de los estados financieros. La administración deja constancia en dicho informe, que la Cooperativa ha adoptado las medidas necesarias para garantizar la libre circulación de las facturas, de acuerdo con los requerimientos de la Ley 1676 del 2013.
- Conceptuamos que la Cooperativa ha efectuado los pagos de forma oportuna al sistema de seguridad social integral por el año 2019, dando cumplimiento al Decreto Reglamentario 1406 de 1999.

Atentamente,



Ana María Ruiz Vásquez

Revisora Fiscal

Tarjeta Profesional No. 66508 – T

Designado por Caso Auditorías y Consultorías S.A.S.

Calle 29 No. 41-105 Oficina 605

INFORME DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Respetados Señores(as),

Atendiendo las reglas sobre el informe de gestión de la Defensoría del Consumidor Financiero, concretamente lo expuesto en la Circular Externa 015 del 2007 y cumpliendo con lo establecido por el literal e, del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, me permito presentarles el informe de las labores cumplidas en el año 2019 como Defensora del Consumidor Financiero de CONFIAR Cooperativa Financiera.

A) CRITERIOS UTILIZADOS EN LAS DECISIONES.

En mi cargo como defensora del consumidor financiero he tenido en cuenta las pautas dadas por la Ley 795 de 2003, Ley 1328 de 2009, Decreto 2281 de 2010 recogido por el Decreto 2555 del mismo año, Decreto 3993 de 2010, la jurisprudencia de la Corte Constitucional, concretamente Sentencia C- 1150 del 2 del 2003 y del Consejo de Estado (sentencia del 3 de noviembre de 2005 Expediente 00488-01), al igual que de los distintos pronunciamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia.

La Defensoría constituye una instancia mediadora que busca promover la solución ágil de las quejas presentadas por los usuarios ante la entidad, al permitir la autocomposición de conflictos y de acuerdo con lo expuesto por la Corte Constitucional en la Sentencia C- 1150 del 2003 se deja claro que el defensor es en todos sus cometidos y funciones un particular. Se agrega además, que no desempeña funciones públicas, ni desarrolla funciones típicamente administrativas, ni ostenta una competencia paralela a la de la Superintendencia Financiera.

En igual sentido el Consejo de Estado en la sentencia del 3 de noviembre de 2005 Expediente 00488-01 establece que las funciones del Defensor “....están restringidas a la vocería de los intereses de los usuarios de los servicios y a la resolución de quejas en interés particular a través de la mediación entre los usuarios y los representantes de las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria. Las funciones del defensor del cliente no pueden entonces ser asimiladas o tenidas como funciones propias de control, inspección y vigilancia, o de control de gestión interna, disciplinario personal o institucional, o de cualquier otro tipo de control semejante pues la ley no le ha otorgado tales competencias.”

Por otra parte, se indica lo relativo al término de "resolver las quejas" se refiere a la capacidad del defensor de hacer recomendaciones, sugerencias o expresar su punto de vista sobre la prestación del servicio.

En conclusión, como lo ha expuesto la Superintendencia Financiera, la función de la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) no sólo debe estar basada en la resolución de quejas; se deben tener en cuenta todas las demás funciones establecidas en las normas vigentes como son la vocería, conciliación, formulación de recomendaciones a las entidades, participación en programas de educación financiera y capacitación.

Ahora bien, he ejercido mis funciones mediante un procedimiento con términos establecidos para que se cumpla con el debido proceso, de manera breve y sumaria, respetándose el principio de contradicción de ambas partes, y manteniendo claro que el Defensor es un particular independiente de la Cooperativa. El trámite legal está definido tanto en el artículo 24 de la ley 795 del 2003, como en el Decreto 2555 de 2010.

Así mismo, he cumplido las funciones de vocería y he aplicado para su trámite los criterios que la Superintendencia Financiera determinó según concepto 2007064333-002 del 19 de diciembre del 2007: “El defensor determina si se asume la petición del cliente como queja o en desarrollo de la función de vocería, pues es claro que lo que interesa en últimas es la efectiva protección del consumidor solicitante, ya a través de la orientación eficaz, ya de la aclaración y/o solución de la situación. El reporte de los casos que el defensor del cliente tramite en desarrollo de su función de vocería será en el Informe de Gestión, documento idóneo para detallar estos datos.”

En particular y cumpliendo la función de vocera de los consumidores financieros, se ha dado traslado a la entidad todas las solicitudes de información formuladas por los consumidores y la cooperativa remite oportunamente la respuesta al solicitante con copia a la defensoría; verificando así la atención de la petición formulada, cumpliendo entonces con una efectiva protección al consumidor.

B) CONCLUSIÓN DE LAS REUNIONES Y COMUNICACIONES CON LA ENTIDAD

En el año 2019 se tuvo una reunión con el Gerente de la Cooperativa, la Directora Jurídica, Directora SAC y la analista del SAC, con quienes se hizo todo el empalme de la Defensoría.

Previo a dicha reunión, en el mes de mayo, se tuvo una visita de un Auditor de la Cooperativa, quien verificó que se tuvieran implementados y se mantuvieran los niveles apropiados de seguridad de la información y monitoreo a las funciones a cargo de la Defensoría del Consumidor Financiero, quien presentó dos recomendaciones en temas de seguridad y confidencialidad, las cuales se atendieron en debida forma.

Además, se tuvieron continuos contactos vía electrónica y telefónicos con la Coordinación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, para conocer más de cerca la atención de quejas y solicitudes por parte de la Cooperativa y tratar temas de interés sobre protección al consumidor.

Así mismo, atendiendo solicitud de la entidad se emitió el concepto favorable frente al Reglamento Título futuro y sobre el Formato de Vinculación de los Clientes, en la obligación de actualizar su información, respecto del bloqueo y cancelación de productos de ahorro por falta de actualización de datos de los clientes.

La relación entre la Cooperativa y la Defensoría se está afianzando y ello conlleva a una excelente atención con los consumidores financieros.

C) RAZONES DE NO COMPETENCIA POR PARTE DE LA ENTIDAD.

Durante el período de ejercicio de mi cargo siempre he recibido de la Cooperativa Financiera CONFIAR su permanente colaboración y he mantenido un activo diálogo encaminado a dar una adecuada y oportuna respuesta a los cuestionamientos de cada uno de los consumidores financieros.

Hasta el momento no se ha presentado ninguna razón por parte de la Cooperativa de la falta de competencia de la Defensoría.

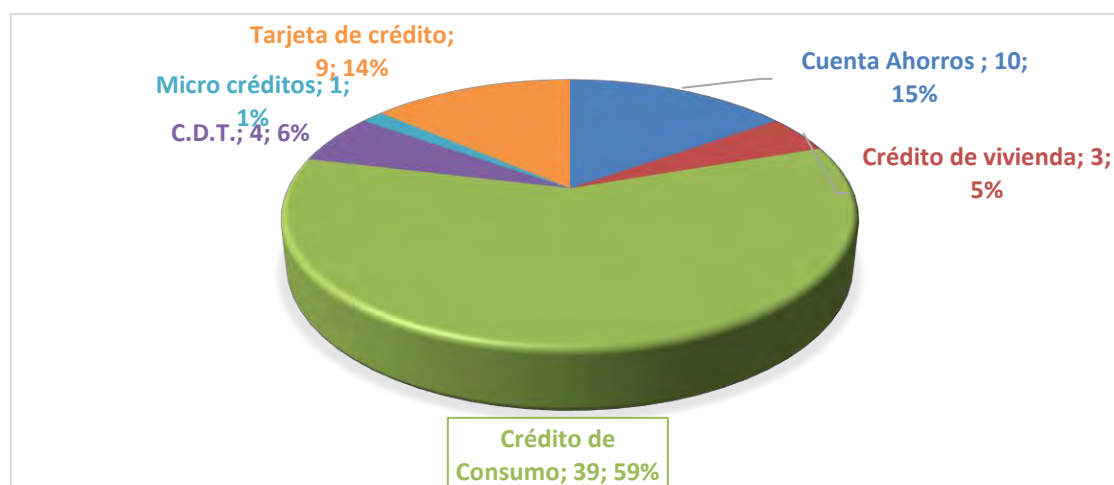
D) REFERENCIAS ESTADÍSTICAS DE QUEJAS:

I) Número de quejas recibidas y tramitadas:

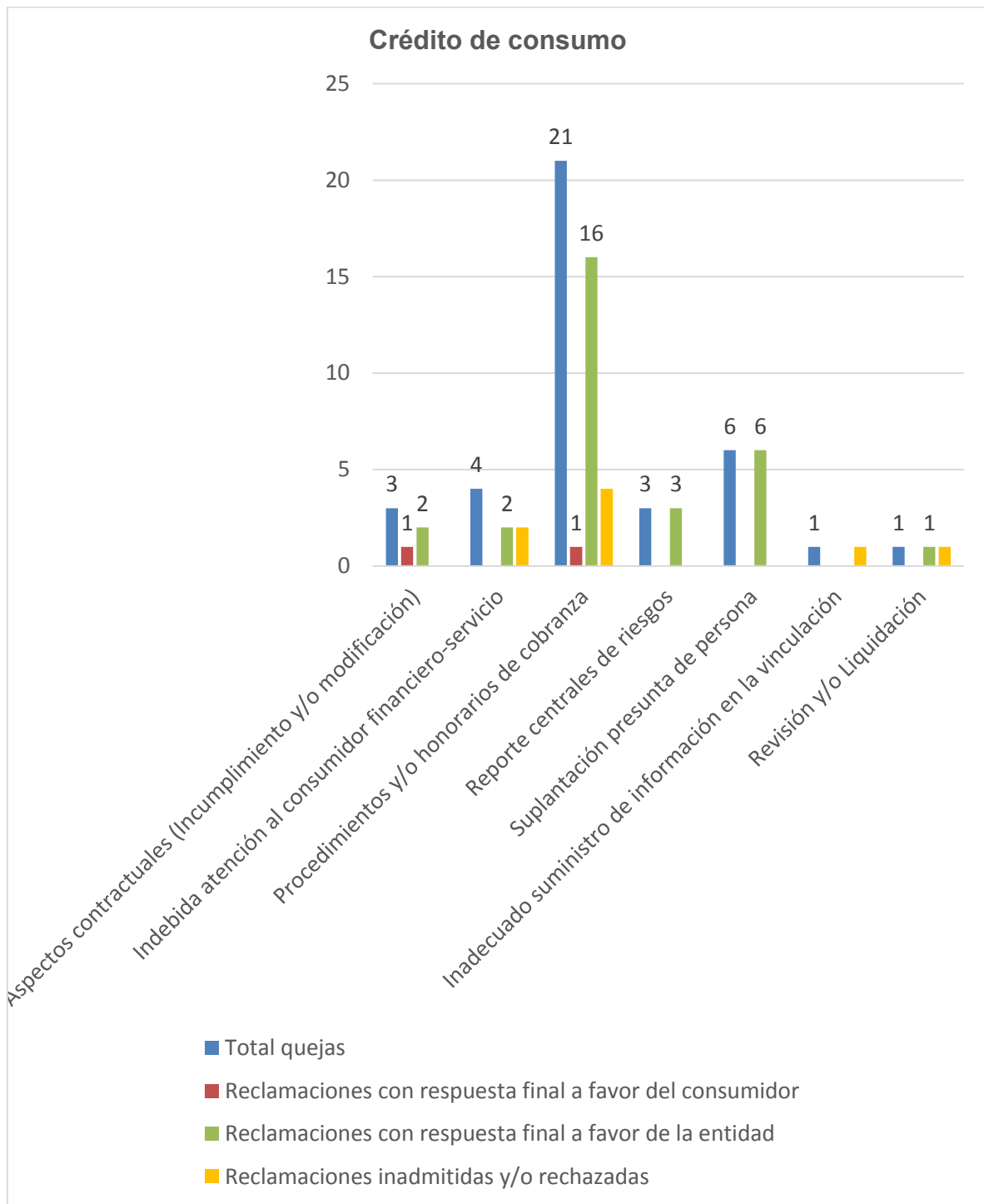
Durante el año de 2019, la Defensoría del Consumidor Financiero de CONFIAR recibió y tramitó sesenta y seis (66) quejas, datos que corresponden con los de los informes trimestrales que en su debido momento fueron transmitidos a la Superintendencia Financiera de Colombia de conformidad con el formato 378 el cual fue reglamentado por la Circular 045 de 2006.

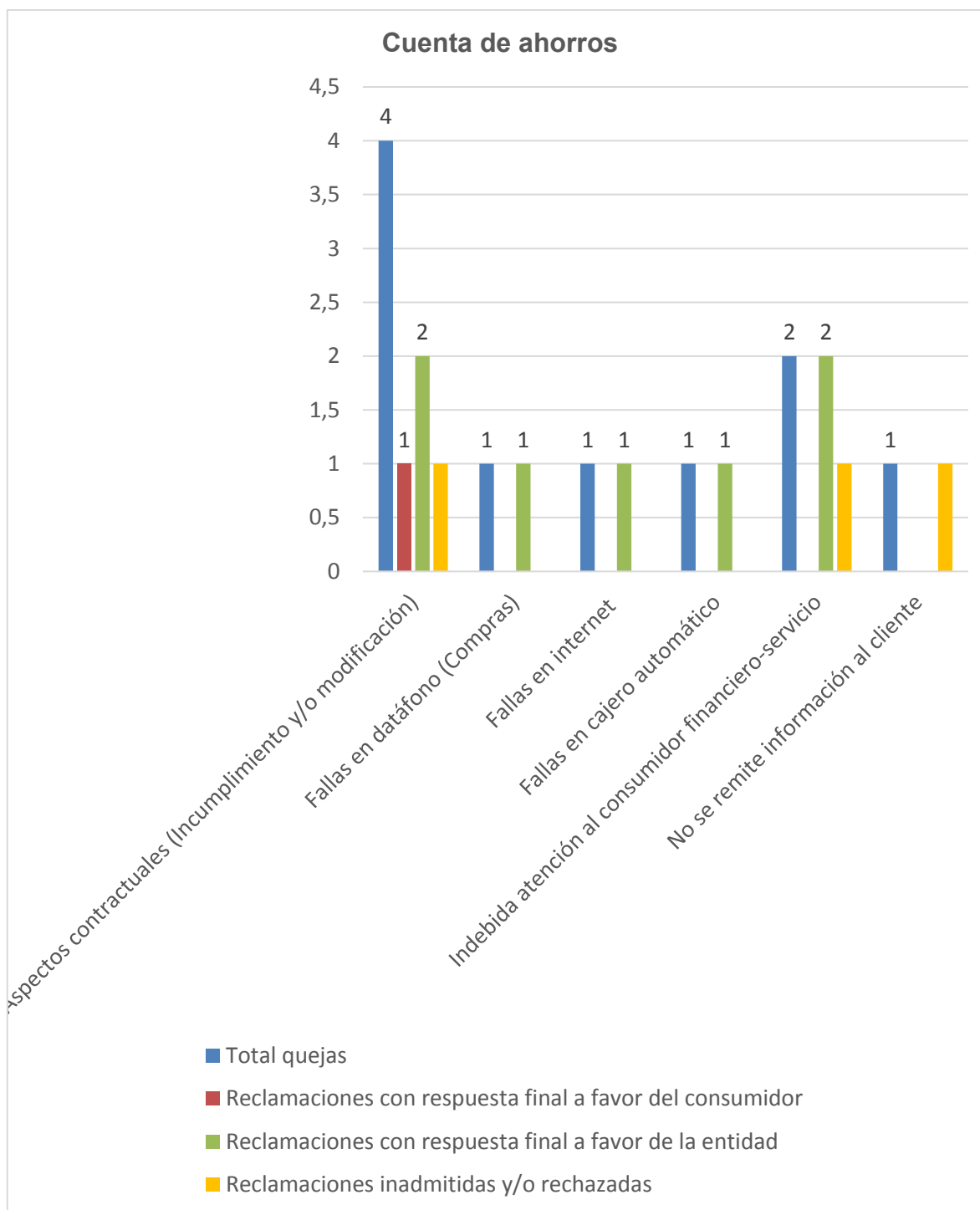
Cabe indicar, que lo ocurrido en el primer trimestre de 2019 fue atendido por el anterior Defensor, sin embargo, están relacionadas en las presentes gráficas.

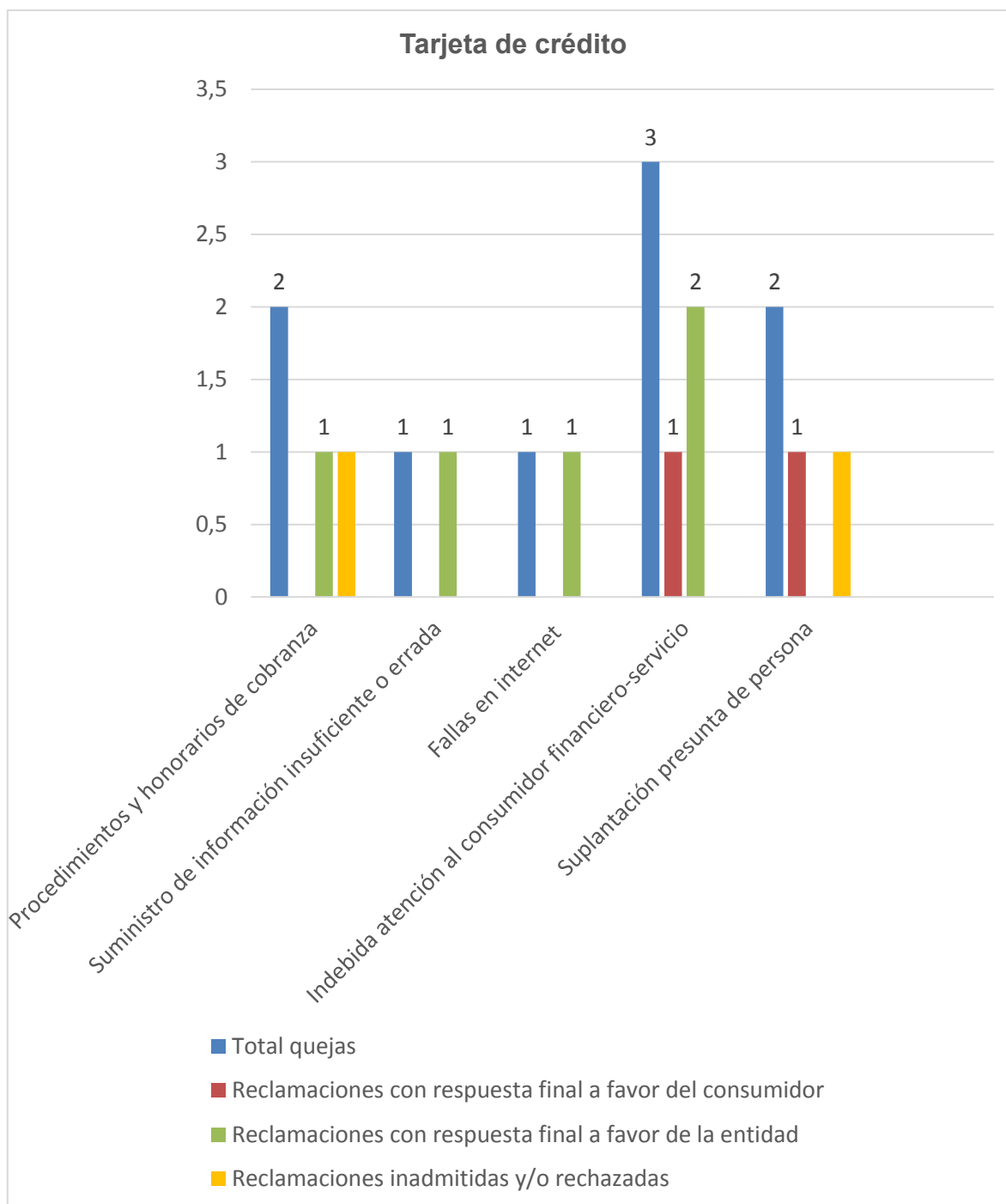
INFORME INTEGRAL DE LAS QUEJAS DEL AÑO 2019

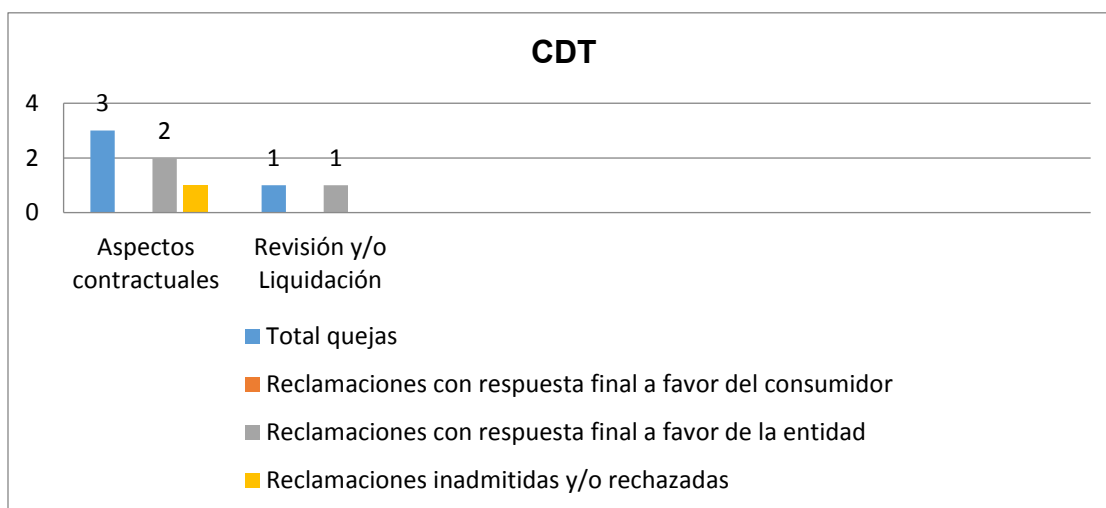
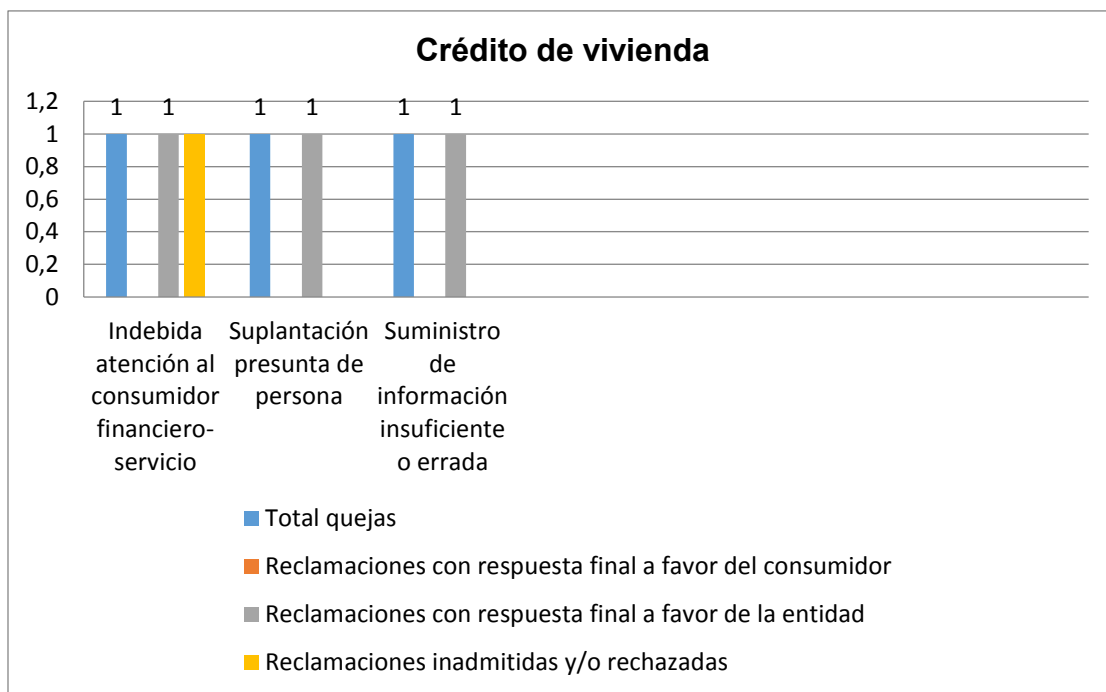


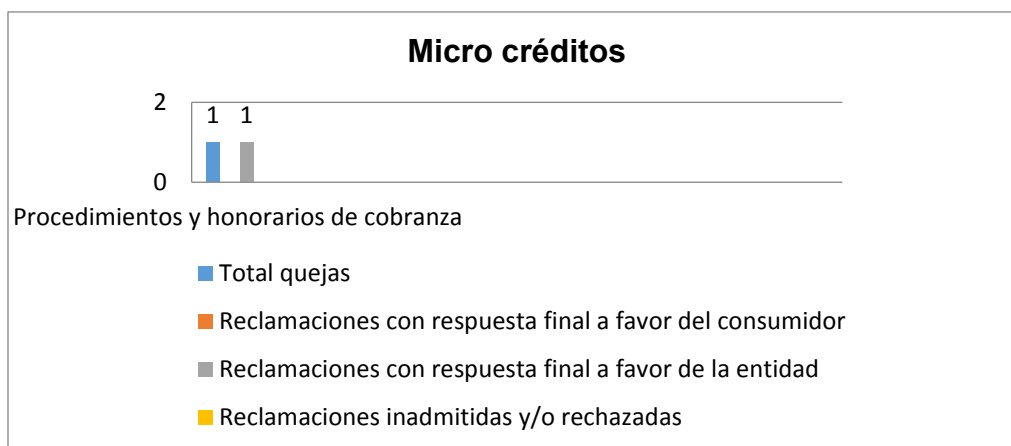
Quejas por producto



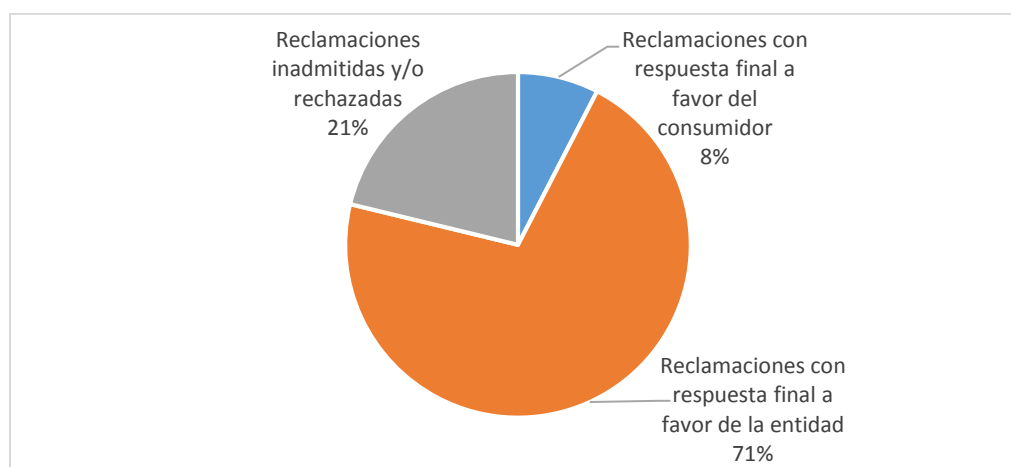








RESULTADOS DE LA RECLAMACIÓN



Considero importante hacer referencia a las razones legales, que como Defensora puedo INADMITIDA Y/O RECHAZADAS, las cuales obedecen a las causales que están establecidas en el artículo 14 de la Ley 1328 de 2009 recogido en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, así:

“...Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:

...

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.*
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.*
- c) Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.*
- d) Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.*
- e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.*

- f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.*
 - g) Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.*
 - h) Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.*
 - i) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.*
 - j) Las demás que defina el Gobierno Nacional.*
-”

Ahora bien, las causales legales que son invocadas por la Defensoría para apartarse del conocimiento de fondo sobre un asunto, obedecieron en el año 2019, a las establecidas en el literal e y f.

Según la causal del literal e), se excluye de competencia del Defensor los asuntos que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías, por ejemplo, ello corresponde cuando un consumidor manifiesta su inconformidad con el cobro de un crédito a través de un proceso judicial y dichas cuestiones sólo pueden ser decididas por los jueces de la república.

No obstante lo anterior, se deja claro que la Defensoría, en primer lugar, evalúa que la entidad esté cumpliendo con lo establecido por la ley sobre los procedimientos y honorarios de cobranza y posteriormente se define la falta de competencia, si sólo se invoca una materia que deba ser debatida en el proceso judicial.

Así mismo, se excluye de competencia del Defensor según lo indicado en el literal f), los asuntos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, es decir, cuando se solicita la reestructuración de un crédito y no se observa conflicto del consumidor en cuanto lo cobrado y se solicita, condonaciones o acuerdos de pago, es decir, ello obedece a una decisión interna de la entidad.

Por tanto, en ninguno de los casos descritos anteriormente, considero que la Defensoría no puede atribuirse dicha competencia y tomar una decisión al respecto, motivos por los cuales debe apartarse de decidir de fondo el asunto puesto a su conocimiento. No obstante lo anterior, es pertinente advertir que siempre se le da traslado a la entidad para que analice el caso y remitan copia de la respuesta a la defensoría para la verificación respectiva y si es del caso, se le solicita en concreto a la entidad le den información precisa al consumidor sobre alguna inquietud o inconformidad que exprese además éste en su petición.

I) ANÁLISIS DE RESPUESTAS RECIBIDAS POR LA COOPERATIVA:

Las quejas y solicitudes fueron resueltas por la Cooperativa dentro de los términos legales de acuerdo con el Decreto 2555 de 2010 y así mismo fueron atendidas por la Defensoría.

Dentro de los tipos de quejas recibidas no se observa un tipo de queja recurrente que pueda considerar una práctica abusiva por parte de la cooperativa ni hay cláusulas abusivas en los contratos analizados. Las quejas obedecen a aspectos comunes dentro de la relación financiera.

En las respuestas dadas por la entidad he observado que han sido cumpliendo la normativa sobre protección al consumidor, la información dada ha sido cierta, suficiente, clara y oportuna.

E) PRÁCTICAS INDEBIDAS

No he advertido por parte de CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA prácticas indebidas ni conductas abusivas frente a los consumidores financieros.

CONFIAR ha cumplido cabalmente sus reglamentos internos, así como con las normas contractuales y legales en materia de derechos del consumidor aplicables a las operaciones y contratos en los que actúa.

F) PRONUNCIAMIENTOS DE INTERÉS GENERAL

Las quejas tramitadas han presentado casos particulares que no han ameritado dado la respuesta y el análisis de la situación específica un pronunciamiento de interés general.

G) RECOMENDACIONES GENERALES

Durante el año 2019, se mantuvo una constante comunicación con la Coordinación del SAC de la Cooperativa, para tratar asuntos de protección al consumidor financiero y sobre las quejas o reclamos tramitados. En general, la Cooperativa ha sido muy receptiva con las recomendaciones dadas.

Las Circulares emitidas por la Superintendencia Financiera de impacto para los consumidores financieros, son:

- Circular Externa 007 del 05 de Junio de 2018, en la cual se imparten instrucciones relacionadas con requerimientos mínimos para la gestión ante los riesgos de ciberseguridad y la realización de operaciones a través de pasarelas de pago.
- Circular Externa 008 del 05 de Junio de 2018, la cual impartió instrucciones en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones.
- Circular Externa 009 del 05 de Junio de 2018, acerca de la incorporación de factores de retiros netos segmentados por tipo de depositante, entre otros aspectos.

Los diversos desarrollos del sistema financiero relacionados con el mayor uso de tecnología automatizada, la utilización de los contratos de red de oficinas, la proliferación de productos nuevos, las operaciones entre entidades, el auge de la digitalización de los servicios financieros, la mayor interconectividad de los agentes y la masificación en el uso de canales electrónicos, fueron las principales razones para expedir las circulares externas de la Superintendencia Financiera (Circular Externa 007, 008 y 009 de 2018), las cuales complementan las normas existentes con relación a la administración de los riesgos operativos y la seguridad de la información.

Por tanto, aprovecho el momento para sugerirles, en protección a los consumidores financieros y en atención a la diferente normativa emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia en temas de riesgos de seguridad de la información y la ciberseguridad, lo cual implica diversos cambios tecnológicos, que la Dirección de Productos y Servicios, Tecnología, Canales y en general todas las Direcciones de la Cooperativa que tengan injerencia en estos aspectos y la Revisoría Fiscal, estemos al tanto para que los requerimientos en estos asuntos tecnológicos se vayan cumpliendo según las instrucciones emitidas por la Superintendencia.

Le agradezco por ello a la Cooperativa, mantenerme debidamente informada con los cambios y desarrollo que se vayan presentando en cumplimiento de las circulares indicadas.

Así mismo, en materia normativa, considero pertinente referirme a la reciente Ley 2009 del 27 de diciembre de 2019, por medio de la cual se incluyen sin costo adicional un paquete de productos y/o servicios financieros por el pago de la cuota de manejo de las tarjetas débito y crédito; para que las áreas que impacten y deban realizar los cambios respectivos, procedan de forma oportuna a efectuarlos, en beneficio de los consumidores financieros.

Finalmente, les reitero lo que siempre hemos contemplado y ustedes han atendido, que en cualquier relación que establezcan con el consumidor financiero, den cumplimiento a lo regulado en el *Estatuto Orgánico del Sistema Financiero*, artículo 97, proveer información cierta, suficiente, clara y oportuna a los consumidores financieros, de manera que con ello se facilite la adopción de decisiones informadas; ello conlleva a fortalecer la gestión de la cooperativa, procurando una disminución en las quejas y reclamos y propender por la real y efectiva protección del consumidor financiero.

H) CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA atendió debidamente los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de las funciones de la Defensoría en el año 2019.

I) FUNCIÓN CONCILIATORIA.

Teniendo en cuenta que por fuera del trámite de quejas y reclamos, la ley 1328 le asigna la función de conciliador al Defensor según el literal c) del artículo 13 de la ley 1328 de 2009, función reglamentada por el Decreto 3993 del 27 de octubre del 2010, esta Defensoría no recibió ninguna solicitud para actuar como conciliadora durante la vigencia del año 2019.

Cualquier inquietud u observación con gusto la atenderé.

Respetuosamente,

(Original firmado)

NATALIA MUÑOZ MARÍN

Defensora del Consumidor Financiero

CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA

CALIFICACIÓN DE RIESGO

Fitch Afirma Calificaciones Nacionales de Confiar; Perspectiva Estable

Fitch Ratings afirmó las calificaciones nacionales de largo y corto plazo de Confiar Cooperativa Financiera (Confiar) en 'A+(col)' y 'F1(col)' respectivamente. La Perspectiva es Estable. El detalle de las acciones de calificación se muestra al final de este comunicado.

FACTORES CLAVE DE LA CALIFICACIÓN

Confiar es la entidad del sector de cooperativas financieras con la cartera más diversificada. Al cierre de junio de 2019, se componía en 40% de créditos consumo, 31% de hipotecarios, 22% de comerciales y 7% de microcréditos. A ese momento, Confiar ocupaba el segundo lugar por nivel de cartera en el ranking del sector cooperativo financiero, al tener una participación de 29%, destacándose la participación de la entidad como líder en cartera de vivienda en el sector de cooperativas financieras (75% a junio de 2019) y, en particular, el aporte en la financiación de vivienda de interés social. El sector de cooperativas financieras está concentrado ampliamente en la cartera de consumo, por lo que la estrategia de diversificación de Confiar es considerada por Fitch una ventaja frente a sus pares.

La diversificación de la cartera de Confiar permite a la cooperativa ofrecer una variedad de productos a su mercado estratégico. Asimismo, como parte de su estrategia, la entidad tiene el objetivo de profundizar una oferta multiproducto y multicanal con la que busca mejoras en el servicio al cliente y tecnológicas para los mismos. La agencia destaca la estabilidad y coherencia de sus objetivos en el largo plazo. Además, las metas de la entidad incluyen ser líder en captaciones respecto a las otras cooperativas financieras en Colombia.

Los niveles de capital de la cooperativa son suficientes para soportar su crecimiento. El fortalecimiento constante del capital mediante los aportes de los asociados nuevos es el propósito principal de la administración y uno de los objetivos estratégicos de la entidad. La entidad tiene una política de tener un patrimonio mínimo irreductible de 97% del capital social, lo que quiere decir que solamente 3% puede considerarse volátil. Asimismo, Confiar mantiene la política de fortalecimiento patrimonial con la constitución de reservas adicionales hasta 40% de los excedentes, así como la revalorización de aportes sociales. En opinión de Fitch, la política de capitalización de Confiar es conservadora y apoya su perfil cooperativo y su crecimiento.

Confiar evidencia una mejora en los indicadores de calidad de cartera, revertiendo la tendencia evidenciada en los años anteriores y reflejando el crecimiento de la cartera bruta, la mejora en la actividad económica y la mejora del perfil crediticio en Colombia. En opinión de Fitch la recuperación está en línea con el sistema y mejor que la de sus pares. A junio de

2019 la mora a 30 días (3,24%) de Confiar disminuyó ligeramente frente al cierre de 2018 (3,3%) y está en línea con el promedio del período de 2013 a 2016 (3,2%). Fitch destaca que la entidad continua fortaleciendo sus provisiones, de tal forma que sean consistentemente superiores a 150% de su cartera vencida a 30 días, lo que afectó incluso su rentabilidad operativa, misma que es ajustada por su perfil.

Históricamente, Confiar ha tenido una rentabilidad operacional baja que limita su calificación, aunque se entiende alineada con la estrategia de entidad cooperativa pura. Su indicador de utilidad operativa a activos ponderados por riesgos es bajo como consecuencia de esto, con promedio de 0,53% para el período de 2016 a junio de 2019. La eficiencia operacional de la entidad, entendida como la relación de gastos no operacionales a ingresos brutos, se mantuvo cercano a los niveles evidenciados en los últimos 4 años y se ubicó en 81.6%, la cooperativa mantiene una política de control de gastos y de crecimiento controlado.

Por su perfil cooperativo Confiar asume algunos costos para sus asociados, así como ofrecer subsidios en líneas de crédito y tarifas bajas en banca electrónica. En total para 2018 Confiar muestra un total de costos asumidos (transferencia solidaria) de COP19.491 millones, dentro de los cuales un total de COP11.255 millones corresponden a cargos directos en el ejercicio operativo por asumir costos como los mencionados.

La entidad fondea su operación con depósitos y, en menor medida, con préstamos de entidades de segundo piso. Uno de los intereses principales de Confiar es evitar un descalce de plazos en su cartera hipotecaria, razón por la que acude a dichos préstamos de entidades de desarrollo, adicional a la titularización de cartera hipotecaria que inició en 2016. El indicador de préstamos a depósitos se redujo a 119,11% a junio de 2019 desde 137.03% en 2017, mejorando la estructura de fondeo, Fitch espera que la disminución continúe. La concentración de los depósitos es moderada y a junio de 2019 los 20 depositantes mayores representaban 11.7% del total de sus depósitos. Confiar tiene un índice de renovación de CDTs alto, consistentemente alrededor de 85%, lo que muestra las ventajas de su modelo de negocios y redunda en la fidelización de sus clientes.

SENSIBILIDAD DE LA CALIFICACIÓN

La Perspectiva de calificación es Estable y refleja las expectativas de Fitch de que no habrá cambios sustanciales en su perfil financiero durante el horizonte de calificación. Una desmejora relevante y sostenida en sus indicadores financieros que afecte su capacidad de absorber pérdidas (Capital Base según Fitch consistentemente menor a 18%), podría influir negativamente las calificaciones.

Acciones positivas de calificación dependerán de los avances que la entidad muestre en el mediano a largo plazo respecto a su calidad de cartera, junto con mejoras sustanciales y

sostenibles en su indicador de rentabilidad operativa a activos ponderados por riesgo de manera que se ubique consistentemente en niveles superiores a 2%.

LISTADO DE ACCIONES DE CALIFICACIÓN

Confiar Cooperativa Financiera

-- Calificación de Riesgo Nacional de Largo Plazo de 'A+(col)', Perspectiva Estable;

-- Calificación de Riesgo Nacional de Corto Plazo de 'F1(col)'.

Contactos Fitch Ratings:

Luis López (Analista Líder) Director Asociado

+57 1 484 6770 ext. 2003

Fitch Ratings S.A. SCV Calle 69a No 9 -85 Bogotá, Colombia

Andrés Márquez (Analista Secundario) Director Sénior

+57 1 484 6770 ext.1220

Rolando Martínez (Presidente del Comité de Calificación) Director Sénior

+503 2516 6619

Relación con medios:

Mónica Saavedra, Bogotá. Tel. + 57 1 484-6770 Ext. 1931. E-mail: monica.saavedra@fitchratings.com.

Las calificaciones mencionadas fueron requeridas y se asignaron o se les dio seguimiento por solicitud de la entidad calificada o de un tercero relacionado. Cualquier excepción se indicará.

Información adicional disponible en www.fitchratings.com/site/colombia. Metodologías aplicadas en escala nacional:

- Metodología de Calificación Global de Bancos (Enero 9, 2017);
- Metodología de Calificaciones en Escala Nacional (Agosto 2, 2018).

INFORMACIÓN REGULATORIA

NOMBRE EMISOR o ADMINISTRADOR: Confiar Cooperativa Financiera **NÚMERO DE ACTA:** 5654

FECHA DEL COMITÉ: 13 de septiembre de 2019 **PROPÓSITO DE LA REUNIÓN:** Revisión Periódica

MIEMBROS DE COMITÉ: Rolando Martínez (Presidente), Alejandro García, Andrés Hernando Márquez Mora, Sergio Iván Peña Rativa, Larisa Arteaga

Las hojas de vida de los Miembros del Comité Técnico podrán consultarse en la página web: <https://www.fitchratings.com/site/dam/jcr:1b0dccce-4579-444a-95a4-571e22ec9c13/06-12-2017%20Lista%20Comite%20Tecnico.pdf>

La calificación de Fitch Ratings Colombia S.A. Sociedad Calificadora de Valores constituye una opinión profesional y en ningún momento implica una recomendación para comprar, vender o mantener un valor, ni constituye garantía de cumplimiento de las obligaciones del calificado.

En los casos en los que aplique, para la asignación de la presente calificación Fitch Ratings consideró los aspectos a los que alude el artículo 4 del Decreto 610 de 2002, de conformidad con el artículo 6 del mismo Decreto, hoy incorporados en los artículos 2.2.2.2.2. y 2.2.2.2.4., respectivamente, del Decreto 1068 de 2015.

CALIFICACIONES CREDITICIAS NACIONALES DE LARGO PLAZO:

AAA(col). Las Calificaciones Nacionales 'AAA' indican la máxima calificación asignada por Fitch en la escala de calificación nacional de ese país. Esta calificación se asigna a emisores u obligaciones con la expectativa más baja de riesgo de incumplimiento en relación a todos los demás emisores u obligaciones en el mismo país.

AA(col). Las Calificaciones Nacionales 'AA' denotan expectativas de muy bajo riesgo de incumplimiento en relación a otros emisores u obligaciones en el mismo país. El riesgo de incumplimiento difiere sólo ligeramente del de los emisores u obligaciones con las más altas calificaciones del país.

A(col). Las Calificaciones Nacionales 'A' denotan expectativas de bajo riesgo de incumplimiento en relación a otros emisores u obligaciones en el mismo país. Sin embargo, cambios en las circunstancias o condiciones económicas pueden afectar la capacidad de pago oportuno en mayor grado que lo haría en el caso de los compromisos financieros dentro de una categoría de calificación superior.

BBB(col). Las Calificaciones Nacionales 'BBB' indican un moderado riesgo de incumplimiento en relación a otros emisores u obligaciones en el mismo país. Sin embargo, los cambios en las circunstancias o condiciones económicas son más probables que afecten la capacidad de pago oportuno que en el caso de los compromisos financieros que se encuentran en una categoría de calificación superior.

BB(col). Las Calificaciones Nacionales 'BB' indican un elevado riesgo de incumplimiento en relación a otros emisores u obligaciones en el mismo país. Dentro del contexto del país, el pago es hasta cierto punto incierto y la capacidad de pago oportuno resulta más vulnerable a los cambios económicos adversos a través del tiempo.

B(col). Las Calificaciones Nacionales 'B' indican un riesgo de incumplimiento significativamente elevado en relación a otros emisores u obligaciones en el mismo país. Los compromisos financieros se están cumpliendo pero subsiste un limitado margen de seguridad y la capacidad de pago oportuno continuo está condicionada a un entorno económico y de negocio favorable y estable. En el caso de obligaciones individuales, esta calificación puede indicar obligaciones en problemas o en incumplimiento con un potencial de obtener recuperaciones extremadamente altas.

CCC(col). Las Calificaciones Nacionales 'CCC' indican que el incumplimiento es una posibilidad real. La capacidad para cumplir con los compromisos financieros depende exclusivamente de condiciones económicas y de negocio favorables y estables.

CC(col). Las Calificaciones Nacionales 'CC' indican que el incumplimiento de alguna índole parece probable. C(col). Las Calificaciones Nacionales 'C' indican que el incumplimiento de un emisor es inminente.

RD(col). Las Calificaciones Nacionales 'RD' indican que en la opinión de Fitch Ratings el emisor ha experimentado un "incumplimiento restringido" o un incumplimiento de pago no subsanado de un bono, préstamo u otra obligación financiera material, aunque la entidad no está sometida a procedimientos de declaración de quiebra, administrativos, de liquidación u otros procesos formales de disolución, y no ha cesado de alguna otra manera sus actividades comerciales.

D(col). Las Calificaciones Nacionales 'D' indican un emisor o instrumento en incumplimiento.

E(col). Descripción: Calificación suspendida. Obligaciones que, ante reiterados pedidos de la calificadora, no presenten información adecuada.

Nota: Los modificadores "+" o "-" pueden ser añadidos a una calificación para denotar la posición relativa dentro de una categoría de calificación en particular. Estos sufijos no se añaden a la categoría 'AAA', o a categorías inferiores a 'CCC'.

CALIFICACIONES CREDITICIAS NACIONALES DE CORTO PLAZO:

F1(col). Las Calificaciones Nacionales 'F1' indican la más fuerte capacidad de pago oportuno de los compromisos financieros en relación a otros emisores u obligaciones en el mismo país. En la escala de Calificación Nacional de Fitch, esta calificación es asignada al más bajo

riesgo de incumplimiento en relación a otros en el mismo país. Cuando el perfil de liquidez es particularmente fuerte, un "+" es añadido a la calificación asignada.

F2(col). Las Calificaciones Nacionales 'F2' indican una buena capacidad de pago oportuno de los compromisos financieros en relación a otros emisores u obligaciones en el mismo país. Sin embargo, el margen de seguridad no es tan grande como en el caso de las calificaciones más altas.

F3(col). Las Calificaciones Nacionales 'F3' indican una capacidad adecuada de pago oportuno de los compromisos financieros en relación a otros emisores u obligaciones en el mismo país. Sin embargo, esta capacidad es más susceptible a cambios adversos en el corto plazo que la de los compromisos financieros en las categorías de calificación superiores.

B(col). Las Calificaciones Nacionales 'B' indican una capacidad incierta de pago oportuno de los compromisos financieros en relación a otros emisores u obligaciones en el mismo país. Esta capacidad es altamente susceptible a cambios adversos en las condiciones financieras y económicas de corto plazo.

C(col). Las Calificaciones Nacionales 'C' indican que el incumplimiento de un emisor es inminente.

RD(col). Las calificaciones Nacionales 'RD' indican que una entidad ha incumplido en uno o más de sus compromisos financieros, aunque sigue cumpliendo otras obligaciones financieras. Esta categoría sólo es aplicable a calificaciones de entidades.

D(col). Las Calificaciones Nacionales 'D' indican un incumplimiento de pago actual o inminente.

E(col). Descripción: Calificación suspendida. Obligaciones que, ante reiterados pedidos de la calificadora, no presenten información adecuada.

PERSPECTIVAS Y OBSERVACIONES DE LA CALIFICACIÓN:

PERSPECTIVAS. Estas indican la dirección en que una calificación podría posiblemente moverse dentro de un período entre uno y dos años. Asimismo, reflejan tendencias que aún no han alcanzado el nivel que impulsarían el cambio en la calificación, pero que podrían hacerlo si continúan. Estas pueden ser: "Positiva"; "Estable"; o "Negativa".

La mayoría de las Perspectivas son generalmente Estables. Las calificaciones con Perspectivas Positivas o Negativas no necesariamente van a ser modificadas.

OBSERVACIONES. Estas indican que hay una mayor probabilidad de que una calificación cambie y la posible dirección de tal cambio. Estas son designadas como "Positiva", indicando una mejora potencial, "Negativa", para una baja potencial, o "En Evolución", si la calificación pueden subir, bajar o ser afirmada.

Una Observación es típicamente impulsada por un evento, por lo que es generalmente resuelta en un corto período. Dicho evento puede ser anticipado o haber ocurrido, pero en ambos casos las implicaciones exactas sobre la calificación son indeterminadas. El período de Observación es típicamente utilizado para recoger más información y /o usar información para un mayor análisis.

ESTA CALIFICACIÓN ES EMITIDA POR UNA CALIFICADORA DE RIESGO SUBSIDIARIA DE FITCH RATINGS, INC. ESTA ÚLTIMA ES LA ENTIDAD REGISTRADA ANTE LA COMISIÓN DE VALORES DE EE.UU. (U.S. SECURITIES AND EXCHANGE COMMISSION) COMO UNA ORGANIZACIÓN QUE CALIFICA RIESGO RECONOCIDA NACIONALMENTE (NATIONALLY RECOGNIZED STATISTICAL RATING ORGANIZATION) O NRSRO POR SUS SIGLAS EN INGLÉS. SIN EMBARGO, LA SUBSIDIARIA QUE EMITE ESTA CALIFICACIÓN NO ESTÁ LISTADA DENTRO DEL APARTADO 3 DEL FORMULARIO NRSRO (FAVOR DE REFERIRSE A [HTTPS://WWW.FITCHRATINGS.COM/SITE/REGULATORY](https://www.fitchratings.com/site/regulatory)) Y, POR LO TANTO, NO ESTÁ AUTORIZADA A EMITIR CALIFICACIONES EN REPRESENTACIÓN DE LA NRSRO.

TODAS LAS CALIFICACIONES CREDITICIAS DE FITCH ESTÁN SUJETAS A CIERTAS LIMITACIONES Y ESTIPULACIONES. POR FAVOR LEA ESTAS LIMITACIONES Y ESTIPULACIONES SIGUIENDO ESTE ENLACE WWW.FITCHRATINGS.COM/SITE/DEFINITIONS. ADEMÁS, LAS DEFINICIONES DE CALIFICACIÓN Y LAS CONDICIONES DE USO DE TALES CALIFICACIONES ESTÁN DISPONIBLES EN NUESTRO SITIO WEB WWW.FITCHRATINGS.COM/SITE/COLOMBIA. LAS CALIFICACIONES PÚBLICAS, CRITERIOS Y METODOLOGÍAS ESTÁN DISPONIBLES EN ESTE SITIO EN TODO MOMENTO. EL CÓDIGO DE CONDUCTA DE FITCH, Y LAS POLITICAS SOBRE CONFIDENCIALIDAD, CONFLICTOS DE INTERESES, BARRERAS PARA LA INFORMACIÓN PARA CON SUS AFILIADAS, CUMPLIMIENTO, Y DEMÁS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS ESTÁN TAMBIÉN DISPONIBLES EN LA SECCIÓN DE CÓDIGO DE CONDUCTA DE ESTE SITIO. FITCH PUEDE HABER PROPORCIONADO OTRO SERVICIO ADMISIBLE A LA ENTIDAD CALIFICADA O A TERCEROS RELACIONADOS. LOS DETALLES DE DICHO SERVICIO DE CALIFICACIONES SOBRE LAS CUALES EL ANALISTA LIDER ESTÁ BASADO EN UNA ENTIDAD REGISTRADA ANTE LA UNIÓN EUROPEA, SE PUEDEN ENCONTRAR EN EL RESUMEN DE LA ENTIDAD EN EL SITIO WEB DE FITCH.

Derechos de autor © 2019 por Fitch Ratings, Inc. y Fitch Ratings, Ltd. y sus subsidiarias. 33 Whitehall Street, New York, NY 10004. Teléfono: 1-800-753- 4824, (212) 908-0500. Fax: (212) 480-4435. La reproducción o distribución total o parcial está prohibida, salvo con permiso. Todos los derechos reservados. En la asignación y el mantenimiento de sus calificaciones, así como en la realización de otros informes (incluyendo información prospectiva), Fitch se basa en información factual que recibe de los emisores y sus agentes y de otras fuentes que Fitch considera creíbles. Fitch lleva a cabo una investigación razonable de la información factual sobre la que se basa de acuerdo con sus metodologías de calificación, y obtiene verificación razonable de dicha información de fuentes independientes, en la medida de que dichas fuentes se encuentren disponibles para una emisión dada o en una determinada jurisdicción. La forma en que Fitch lleve a cabo la investigación factual y el alcance de la verificación por parte de terceros que se obtenga variará dependiendo de la naturaleza de la emisión calificada y el emisor, los requisitos y prácticas en la jurisdicción en que se ofrece y coloca la emisión y/o donde el emisor se encuentra, la disponibilidad y la naturaleza de la información pública relevante, el acceso a representantes de la administración del emisor y sus asesores, la disponibilidad de verificaciones preexistentes de terceros tales como los informes de

auditoría, cartas de procedimientos acordadas, evaluaciones, informes actuariales, informes técnicos, dictámenes legales y otros informes proporcionados por terceros, la disponibilidad de fuentes de verificación independiente y competentes de terceros con respecto a la emisión en particular o en la jurisdicción del emisor, y una variedad de otros factores. Los usuarios de calificaciones e informes de Fitch deben entender que ni una investigación mayor de hechos ni la verificación por terceros puede asegurar que toda la información en la que Fitch se basa en relación con una calificación o un informe será exacta y completa. En última instancia, el emisor y sus asesores son responsables de la exactitud de la información que proporcionan a Fitch y al mercado en los documentos de oferta y otros informes. Al emitir sus calificaciones y sus informes, Fitch debe confiar en la labor de los expertos, incluyendo los auditores independientes con respecto a los estados financieros y abogados con respecto a los aspectos legales y fiscales. Además, las calificaciones y las proyecciones de información financiera y de otro tipo son intrínsecamente una visión hacia el futuro e incorporan las hipótesis y predicciones sobre acontecimientos futuros que por su naturaleza no se pueden comprobar como hechos. Como resultado, a pesar de la comprobación de los hechos actuales, las calificaciones y proyecciones pueden verse afectadas por eventos futuros o condiciones que no se previeron en el momento en que se emitió o afirmó una calificación o una proyección.

La información contenida en este informe se proporciona "tal cual" sin ninguna representación o garantía de ningún tipo, y Fitch no representa o garantiza que el informe o cualquiera de sus contenidos cumplirán alguno de los requerimientos de un destinatario del informe. Una calificación de Fitch es una opinión en cuanto a la calidad crediticia de una emisión. Esta opinión y los informes realizados por Fitch se basan en criterios establecidos y metodologías que Fitch evalúa y actualiza en forma continua. Por lo tanto, las calificaciones y los informes son un producto de trabajo colectivo de Fitch y ningún individuo, o grupo de individuos, es únicamente responsable por una calificación o un informe. La calificación no incorpora el riesgo de pérdida debido a los riesgos que no sean relacionados a riesgo de crédito, a menos que dichos riesgos sean mencionados específicamente. Fitch no está comprometido en la oferta o venta de ningún título. Todos los informes de Fitch son de autoría compartida. Los individuos identificados en un informe de Fitch estuvieron involucrados en, pero no son individualmente responsables por, las opiniones vertidas en él. Los individuos son nombrados solo con el propósito de ser contactos. Un informe con una calificación de Fitch no es un prospecto de emisión ni un sustituto de la información elaborada, verificada y presentada a los inversores por el emisor y sus agentes en relación con la venta de los títulos. Las calificaciones pueden ser modificadas o retiradas en cualquier momento por cualquier razón a sola discreción de Fitch. Fitch no proporciona asesoramiento de inversión de cualquier tipo. Las calificaciones no son una recomendación para comprar, vender o mantener cualquier título. Las calificaciones no hacen ningún comentario sobre la adecuación del precio de mercado, la conveniencia de cualquier título para un inversor particular, o la naturaleza impositiva o fiscal de los pagos efectuados en relación a los títulos. Fitch recibe honorarios por parte de los emisores, aseguradores, garantes, otros agentes y originadores de títulos, por las calificaciones. Dichos honorarios generalmente varían desde USD1,000 a USD750,000 (u otras monedas aplicables) por emisión. En algunos casos, Fitch calificará todas o algunas de las emisiones de un emisor en particular, o emisiones aseguradas o garantizadas por un asegurador o garante en particular, por una cuota anual. Se espera que dichos honorarios varíen entre USD10,000 y USD1,500,000 (u otras monedas aplicables). La asignación, publicación o disseminación de una calificación de Fitch no constituye el consentimiento de Fitch a usar su nombre

como un experto en conexión con cualquier declaración de registro presentada bajo las leyes de mercado de Estados Unidos, el “Financial Services and Markets Act of 2000” de Gran Bretaña, o las leyes de títulos y valores de cualquier jurisdicción en particular. Debido a la relativa eficiencia de la publicación y distribución electrónica, los informes de Fitch pueden estar disponibles hasta tres días antes para los suscriptores electrónicos que para otros suscriptores de imprenta.

Solamente para Australia, Nueva Zelanda, Taiwán y Corea del Norte: Fitch Australia Pty Ltd tiene una licencia australiana de servicios financieros (licencia no. 337123) que le autoriza a proveer calificaciones crediticias solamente a “clientes mayoristas”. La información de calificaciones crediticias publicada por Fitch no tiene el fin de ser utilizada por personas que sean “clientes minoristas” según la definición de la “Corporations Act 2001”.

El enfoque de Fitch en cuanto a la política de endoso regulatorio, conforme a la cual se busca avalar que las calificaciones producidas fuera de la UE puedan ser utilizadas por los emisores regulados dentro de la UE para fines regulatorios, en cumplimiento con los términos de la regulación de la UE en relación con las agencias de calificación, se encuentra en la página EU Regulatory Disclosures. El estado respecto a la política de endoso regulatorio de todas las calificaciones internacionales se proporciona dentro de la página de resumen de la entidad para cada entidad calificada y en las páginas de detalle de la transacción para todas las transacciones financieras estructuradas en el sitio web de Fitch. Esta información se actualiza diariamente

ESTADOS FINANCIEROS

CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA ESTADO DE SITUACION FINANCIERA, ORDEN DE LIQUIDEZ COMPARATIVO DICIEMBRE DE 2019-2018 (Cifras en millones de pesos colombianos)					
ACTIVO	NOTA	A 31/12/2019		A 31/12/2018	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	5		139,829		94,712
INVERSIONES	6		64,084		66,648
Inversiones Vr. Razonable Cambio Resultados- Instrumento de Deuda		3,523		16,662	
Inversiones Vr. Razonable Cambio Resultados- Patrimonio		19,757		17,487	
Inversiones a Costo Amortizado		39,808		31,957	
Inversiones Vr. Razonable Cambio ORI - Patrimonio		1,570		1,483	
Menos: Provisión		(574)		(941)	
CARTERA DE CRÉDITOS	7		868,342		770,280
Cartera Comercial		216,706		168,237	
Cartera Consumo		345,384		334,264	
Cartera Microcréditos		66,292		47,657	
Cartera Vivienda		282,136		258,530	
Créditos a Empleados		2,860		3,228	
Menos Provisión Individual		(41,552)		(38,574)	
Menos Provisión General		(3,484)		(3,062)	
CUENTAS POR COBRAR	8		18,742		16,264
Intereses		7,813		7,049	
Otras		12,073		10,333	
Menos: Provisión		(1,144)		(1,118)	
ACTIVOS DISPONIBLES PARA LA VENTA	9		35		82
Bienes Recibidos en Pago		94		494	
Menos: Provisión		(59)		(412)	
ACTIVOS MATERIALES	10		26,755		16,600
Terrenos, Edificios y Construcciones en Curso		14,935		11,746	
Propiedad, Planta y Equipo por derecho de uso		7,140		-	
Equipo, Muebles y Enseres de Oficina		3,721		3,238	
Equipo de Cómputo		2,690		2,052	
Otras		2,612		2,612	
Menos: Depreciación y Amortización Acumulada		(4,343)		(3,048)	
OTROS ACTIVOS	11		1,909		1,715
Activos Intangibles		1,646		1,450	
Gastos Anticipados		263		265	
TOTAL ACTIVO			1,119,696		966,301

PASIVO Y PATRIMONIO		A 31/12/2019		A 31/12/2018	
PASIVO					
INSTRUMENTOS FINANCIEROS A COSTO AMORTIZADO			793,015		677,726
Certificados de Depósito a Término	12	522,614		452,402	
Depósitos de Ahorro		237,897		202,662	
Otros Depósitos y Recaudos		25,244		22,662	
Pasivo por arrendamientos		7,260		-	
CREDITOS DE BANCOS	13		96,262		87,364
CUENTAS POR PAGAR	14		8,169		8,011
Costos y gastos por pagar		414		323	
Proveedores		4,523		4,090	
Otras		3,232		3,598	
OBLIGACIONES LABORALES	15		3,427		2,836
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	16		5,181		4,334
Provisiones		144		282	
Otros Pasivos		4,082		3,348	
Fondos Sociales		955		704	
TOTAL PASIVO			906,054		780,271
PATRIMONIO			213,642		186,030
CAPITAL SOCIAL	18		138,669		117,200
Aportes Sociales		4,160		3,516	
Capital Mínimo e Irreducible		134,509		113,684	
RESERVAS Y FONDOS	19		53,291		49,398
SUPERAVIT O DEFICIT	20		9,605		9,334
EXCEDENTES O PERDIDAS	21		12,077		10,098
Excedentes años anteriores por adopción		1,949		1,949	
Excedentes Ejercicio		10,128		8,149	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			1,119,696		966,301

CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL
COMPARATIVO A 31 DE DICIEMBRE DE 2019
(Cifras en millones de pesos colombianos)

NOMBRE	NOTA	De enero 1 de 2019 a diciembre 31/2019	De enero 1 de 2018 a diciembre 31/2018
INGRESOS DE OPERACIONES	22	153,884	140,952
Ingresos Financieros Cartera		120,378	112,411
Ingresos Financieros Mercado Monetario y otros		585	669
Valoración Inversiones a Valor Razonable - Instrumento Deuda		1,560	1,460
Valoración Inversiones a Valor Razonable - Patrimonio		704	600
Valoración Inversiones a Costo Amortizado		817	577
Comisiones y Honorarios		15,841	12,828
Venta de inversiones		1,166	13
Venta Activos en Dación en pago		285	620
Venta de Propiedad, Planta y Equipo		7	2
Dividendos y Participaciones		8	7
Reversión pérdida de valor		158	-
Recuperación Riesgo Operativo		85	-
Diversos		568	674
Recuperaciones Deterioro (Provisión)		11,722	11,091
GASTOS DE OPERACIÓN	23	143,756	132,803
Intereses Depósitos y Exigibilidades		31,942	29,846
Intereses Créditos de Bancos		5,309	6,944
Interés pasivo por arrendamientos		498	-
Valoración Inversiones a Valor Razonable- Instrumentos deuda		-	78
Comisiones		168	108
Legales		150	103
Beneficios a Empleados		30,696	29,449
Honorarios		1,763	1,952
Pérdida por siniestros-riesgo operativo		242	171
Impuestos y tasas		3,073	2,890
Arrendamientos		1,980	4,927
Contribuciones, afiliaciones y transferencias		579	533
Seguros		4,421	4,186
Mantenimiento y Reparaciones		1,419	1,285
Adecuación e instalación de agencias y canales		1,100	881
Depreciación propiedad, planta y equipo		1,618	1,516
Depreciación derechos de uso		3,261	-
Deterioro (Provisiones)		22,166	20,467
Multas y Sanciones Riesgo Operativo		-	230
Amortización de Activos Intangibles		2,772	1,441
Diversos		30,599	25,796
EXCEDENTES DEL EJERCICIO		10,128	8,149

CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA
ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018
(Cifras en millones de pesos colombianos)

CONCEPTO	APORTES SOCIALES	RESERVAS	OTRAS PARTICIPACIONES EN EL PATRIMONIO	SUPERAVIT POR REVALUACION	EXCEDENTES	EXCEDENTES ACUM. POR ADOPCIÓN	TOTAL PATRIMONIO
Patrimonio al 1 de enero de 2018	98,064	44,304	1,367	7,915	8,032	1,949	161,631
Incremento por Distribución de Excedentes	1,797	3,213					5,010
Incrementos por otras aportaciones asociados	17,339	502	12				17,853
Excedentes del periodo					8,149		8,149
Incrementos (disminuciones) por otros cambios, patrimonio				1,419	(8,032)		(6,613)
Saldo al 31 de diciembre de 2018	117,200	48,019	1,379	9,334	8,149	1,949	186,030
Saldo al 1 de enero de 2019	117,200	48,019	1,379	9,334	8,149	1,949	186,030
Incremento por Distribución de Excedentes	1,827	3,260					5,087
Incrementos por otras aportaciones asociados	19,642	615					20,257
Excedentes del periodo					10,128		10,128
Incrementos (disminuciones) por otros cambios, patrimonio			18	271	(8,149)		(7,860)
Saldo al 31 de diciembre de 2019	138,669	51,894	1,397	9,605	10,128	1,949	213,642

CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
POR LOS PERIODOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018
(Cifras en millones de pesos colombianos)

	De enero 1 de 2019 a diciembre 31/2019	De enero 1 de 2018 a diciembre 31/2018
Excedentes del Ejercicio	10,128	8,149
Ajustes para conciliar la utilidad neta del ejercicio con el efectivo neto		
(Recuperación) Deterioro de inversiones	(159)	498
Deterioro de cartera de Créditos y cuentas por cobrar	3,426	2,065
Valoración de inversiones, neta	(3,081)	-
Utilidad en venta Activos en Dación en pago	(285)	(620)
Deterioro Activos en Dación en pago	47	12
Depreciación de la propiedad, planta y equipo	1,620	1,516
Intereses por pasivos por arriendo	498	-
Depreciación de los Derechos de Uso	3,261	-
Amortización de Activos Intangibles	2,772	1,441
Recuperación (Gasto) de provisión por litigio	(137)	216
Variación de activos y pasivos operativos		
Disminución (Aumento) de Cartera de Créditos	(101,462)	(13,109)
Disminución (Aumento) de Otras cuentas por cobrar	(2,504)	(2,156)
Disminución (Aumento) de Otros Activos no financieros	2	(21)
Aumento (Disminución) Depósitos	108,029	74,751
Aumento (Disminución) Cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar	160	8,878
Aumento (Disminución) Provisiones por beneficios a los empleados	590	189
Aumento (Disminución) Otros pasivos no financieros	733	925
Recaudo Fondo de desarrollo institucional	3,833	3,284
Ejecución de Fondos Sociales	(5,404)	(5,478)
Pago de impuestos	(1,223)	(803)
Efectivo neto provisto (Utilizado en) por actividades de Operación	20,844	73,137
Efectivo utilizado en actividades de Inversión		
Compras de inversiones		
Inversiones a costo amortizado	35,795	(14,253)
Inversiones a valor razonable con cambios en resultado	(13,506)	(25,889)
Inversiones a valor razonable con cambios en ORI	(24)	(44)
Ventas de inversiones		
Inversiones a costo amortizado	28,761	6,017
Instrumentos financieros medidos a valor razonable con cambios en resultados	26,639	18,574
Adquisiciones de propiedad, planta y equipo	(4,635)	(1,753)
De la venta de activos mantenidos para la venta	285	525
Adquisición de activos intangibles	(2,968)	(2,343)
Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión	(1,243)	(19,166)
Efectivo utilizado en actividades de Financiación		
Apertura de obligaciones financieras	58,148	42,849
Cancelación de obligaciones financieras	(49,250)	(109,455)
Pagos del pasivo por arrendamiento	(3,640)	-
Aumento de Aportes Sociales netos	19,642	17,339
Aumento cuota membrecía	616	502
Efectivo neto utilizado en las actividades de Financiación	25,516	(48,765)
Disminución (Aumento) en efectivo y equivalente de efectivo	45,117	5,206
Efectivo y equivalente de efectivo al comienzo del año	94,712	89,506
Efectivo y equivalente de efectivo al Finalizar el año	139,829	94,712

NOTA 1: ENTIDAD REPORTANTE

CONFIAR es una organización Cooperativa Financiera, empresa asociativa de derecho privado de la economía solidaria, de naturaleza cooperativa, sin ánimo de lucro, de responsabilidad limitada, de número de Asociados y patrimonio social variables e ilimitados, de duración indefinida, regida por la Constitución Política y la Ley Colombiana, especialmente por las normas de la Legislación Cooperativa y sus principios universales y por la Legislación que regula la actividad Financiera, además de su Estatuto y la doctrina del Cooperativismo. Se denomina “CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA” y podrá identificarse con el nombre de “CONFIAR”.

Su domicilio principal es el Municipio de Medellín, Departamento de Antioquia, República de Colombia. Tiene como radio de acción todo el territorio de Colombia y puede establecer Sucursales y Agencias en cualquier parte de él, cuando así lo determine el Consejo de Administración.

Fue fundada el 3 de julio de 1972, obtuvo su Personería Jurídica como Cooperativa de Ahorro y Crédito por Resolución Número 1336 de septiembre de 1972, otorgada por la Superintendencia Nacional de Cooperativas, hoy DANSOCIAL, y fue protocolizada en la Notaria Séptima de Medellín, mediante escritura 1705 del 25 de septiembre de 1972.

CONFIAR es una entidad reconocida como establecimiento de crédito en la categoría de Cooperativa Financiera, mediante Resolución 1200 de noviembre 11 de 2003, expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

De acuerdo a lo establecido en el Estatuto, CONFIAR tiene como objeto del Acuerdo Cooperativo, la intermediación financiera con Asociados(as) y el público en general, mediante la captación de ahorros, la prestación de servicios de crédito, y el manejo general de inversiones, con el propósito de contribuir al mejoramiento de su nivel de vida; así como a la promoción, consolidación e integración del Sector Cooperativo y Solidario.

Las últimas reformas de Estatutos fueron aprobadas en las Asambleas Generales Ordinaria y Extraordinaria de Delegados, celebradas el 24 de marzo y el 29 de septiembre de 2018, mediante las cuales se realizaron las siguientes modificaciones: se incrementó del valor de los aportes sociales mínimos obligatorios; se incorporaron disposiciones relativas al Consejo de Administración y a la Junta de Vigilancia y se estableció la posibilidad de crear el Comité Consultivo del Consejo de Administración; se actualizó el Capital Mínimo Irreducible; se efectuaron ajustes a los objetivos de la educación Cooperativa, a la carrera asociativa y directiva y a la constitución de los fondos de educación y solidaridad. Así mismo se incluyó la obligación de cumplimiento de las recomendaciones que se acojan en materia de buen gobierno y mejores prácticas derivadas de Código País; se modificaron las disposiciones sobre auxilios económicos para Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Tribunal Electoral y Comité de Apelaciones. Y se incluyó una política de género aplicable a la elección

de dichos órganos de administración, control y electoral. Estas reformas fueron protocolizadas a través de Escrituras Públicas No.10800 del 1 de agosto de 2018 y No.19066 del 14 de diciembre de 2018, ambas de la Notaría Quince de Medellín y se encuentran debidamente registradas.

Se encuentra inscrita al Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas “FOGACOOP”, entidad encargada de administrar las reservas correspondientes al seguro de depósitos, así como de los demás fondos y reservas que se constituyan con el fin de atender los distintos riesgos Asociados a la actividad de captación de las cooperativas.

CONFIAR Cooperativa Financiera cuenta con una red de oficinas conformada por 52 Agencias, ubicadas en zonas estratégicas, que facilitan el cumplimiento de su misión: Treinta y dos (32) de ellas y la Dirección General en el departamento de Antioquia, seis (6) agencias en el departamento de Boyacá, once (11) agencias en Bogotá D.C., y el departamento de Cundinamarca, una (1) agencia en Pereira en el departamento de Risaralda, una (1) agencia en Yopal, departamento de Casanare, una (1) agencia en Villavicencio, departamento del Meta.

Filiales grupo empresarial: CONFIAR no cuenta con filiales y no existen condiciones que configuren grupo empresarial.

NOTA 2: GOBIERNO CORPORATIVO Y POLÍTICA DE REVELACIÓN DE RIESGOS

2.1. ESTRUCTURA DE DIRECCIÓN:

Acorde con su naturaleza cooperativa y las disposiciones legales, la dirección de la Cooperativa está a cargo de la Asamblea General de Delegados, el Consejo de Administración y el (o la) Representante Legal.

La Asamblea General está constituida por Delegados de los Asociados hábiles elegidos en un mínimo de ochenta (80) y un máximo de ciento veinte (120); el Consejo de Administración está integrado por siete (7) miembros principales y por siete (7) suplentes personales elegidos por la Asamblea General y éstos a su vez eligen la persona que llevará la Representación Legal.

De manera permanente estas instancias de Dirección y Administración, desarrollan su proceso de gestión con la responsabilidad que implica el manejo y definición de políticas para la administración y control de riesgos relativos a la actividad financiera; conocen y participan de la definición de los procesos, productos, tecnología y estructura de personal, necesarios para garantizar un normal y adecuado giro de los negocios y cumplimiento del objeto social de CONFIAR, dentro del marco legal, estatutario, reglamentario y de límite de

operaciones definido para este tipo de organizaciones.

2.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para facilitar el logro de la Visión, Misión, Imperativos Estratégicos y el cumplimiento cabal del objeto social de CONFIAR, está diseñada y aprobada por el Consejo de Administración una estructura organizacional de soporte administrativo y de operación, conformada por 722 Empleados y dirigida por el Representante Legal como máximo nivel de responsabilidad ejecutiva, apoyándose para su operación en:

2.2.1. La Dirección Corporativa. Integrada por la Gerencia Corporativa y la Gerencia General. La Gerencia Corporativa tiene adscrita el área de Comunicaciones y Publicidad. La Gerencia General tiene adscritas las áreas jurídicas, de Riesgos, Auditoría Interna, y de Cumplimiento.

2.2.2. La División Comercial y de Mercadeo Integrada por las Unidades de Ventas, Mercadeo y Vivienda.

2.2.3. La División de Gestión Organizacional. Integrada por las Unidades de Gestión Humana, Diseño Organizacional, Gestión Documental y Servicios Administrativos.

2.2.4. La División de Crédito y Cartera. Integrada por las áreas de Créditos, Legalización y Cobranzas.

2.2.5. La División Financiera. Integrada por la Unidades de Planeación Financiera, Tesorería y Contabilidad.

2.2.6. La División de Tecnología. Integrada por las áreas de Investigación y desarrollo, gestión de servicios de TI y mesa de ayuda.

2.2.7. La División de Operaciones Integrada por las áreas de: Consolidación operaciones Agencias, canales virtuales y medios de pago, gestión de convenios y recaudos y monitoreo transaccional.

2.3. IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y REVELACIÓN DE RIESGOS

CONFIAR tiene una adecuada definición de políticas de gestión de riesgo aprobada por el Consejo de Administración, coherente con la práctica diaria de la gestión financiera y administrativa. Para su seguimiento específico, se tienen establecidos los siguientes Comités de Apoyo a la Intermediación Financiera:

- Comité de Auditoría
- Comité de Riesgos
- Comité de Gestión de Activos y Pasivos –GAP-

- Comité de Crédito
- Comité SARC
- Comité de Evaluación y Calificación de Cartera

Los diferentes Comités y cargos de la estructura, responsables de la administración y control de los riesgos, informan periódicamente al Consejo de Administración y el Representante Legal de las condiciones y/o situaciones de riesgo; a los asociados, ahorradores y a la comunidad en general; esta información se le revela en boletines, página web, cartelera, reuniones con asociados y ahorradores que se realizan periódicamente en cada una de las agencias de CONFIAR, además de otros informes que, de acuerdo con las normas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, sus administradores los deben presentar a la Asamblea General de Delegados.

2.4. METODOLOGÍA PARA LA MEDICIÓN DE LOS RIESGOS

CONFIAR cuenta con metodologías, procesos y tecnologías adecuados para evaluación y medición de los diferentes riesgos a los que se encuentra expuesta, como son el riesgo de crédito (SARC), Riesgo de Liquidez y de Mercado, operativo, Legal, Lavado de Activos y reputacional, entre otros.

2.5. VERIFICACIÓN DE OPERACIONES

La Cooperativa tiene procedimientos, tecnología y mecanismos de control necesarios para verificar la legitimidad y realidad de las operaciones individuales de los asociados y ahorradores en los diferentes canales de atención. La contabilización y registro de archivos individuales de productos y clientes son en tiempo real y simultáneo y el sistema de información es centralizado y en línea.

2.6. AUDITORÍA Y CONTROL INTERNO

La vigilancia, fiscalización y control, sin perjuicio de la que ejerza el Estado, está a cargo de la Junta de Vigilancia, Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal. Así mismo, y con el objetivo de adecuarse a la Leyes 795 de 2003 y 1328 de 2009, CONFIAR cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero, instancia que tiene entre sus funciones principales ser vocero de los Asociados, Ahorradores y usuarios de CONFIAR en la operación de los productos y servicios financieros, conocer y resolver en forma objetiva y sin costo las quejas individuales que éstos presenten, servir de conciliador entre las partes y las demás funciones establecidas por Ley. Tanto la Auditoría Interna como la Revisoría Fiscal, conocen la forma de operación de la Entidad, su enfoque de riesgos, su soporte tecnológico, sus sistemas de información y procesos y sobre los mismos han hecho sus propias valoraciones y han remitido oportunamente sus recomendaciones tanto a la Administración como al Comité de Auditoría y Consejo de Administración.

2.7. TALENTO HUMANO

El personal en general y de manera especial los cargos responsables de la dirección, administración y control de los riesgos tienen la formación ética y profesional, así como la experiencia necesaria para laborar en un establecimiento de crédito de naturaleza cooperativa y están permanentemente recibiendo entrenamiento, capacitación y formación.

2.8. REPORTES AL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Los diferentes comités y cargos de la estructura responsables de la administración y control de los riesgos informan periódicamente al Consejo de Administración, al Comité de Auditoría y al Representante Legal de las condiciones y/o situaciones de riesgo. Dichos reportes son claros, concisos, ágiles, precisos y contienen alertas sobre tipo de riesgo, cumplimiento de límites, operaciones inusuales y sospechosas con empresas y personas vinculadas.

2.9. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

CONFIAR cuenta con una tecnología adecuada para soportar la dinámica y controlar los riesgos de la operación financiera y ha desarrollado los programas específicos para dar soporte a la medición del riesgo operativo, crediticio, lavado de activos y de liquidez, de acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.

2.10 TRANSACCIONES CON PARTES RELACIONADAS: Para CONFIAR las personas vinculadas serían los asociados con más del 10% de los aportes sociales y los Representantes Legales y miembros del Consejo de Administración, durante el 2019 y al 31 de diciembre del mismo año, no se encontraron asociados que participen con el 10% o más del capital de la Cooperativa. En cuanto a las personas que hacen parte de la administración (Representantes legales y Consejo de Administración), a continuación se anexa la posición neta de dichas personas con relación a su portafolio de productos de ahorro y crédito durante el 2019:

POSICION NETA VINCULADOS DURANTE EL 2019 (\$ Miles)				
Mes	Aportes	Ahorros	Créditos	Posición Neta
Enero	27,818	228,083	283,600	(27,699)
Febrero	27,445	242,583	277,010	(6,982)
Marzo	28,181	225,850	216,070	37,961
Abril	28,691	241,584	218,237	52,038
Mayo	28,821	256,520	211,654	73,687

POSICION NETA VINCULADOS DURANTE EL 2019 (\$ Miles)				
Mes	Aportes	Ahorros	Créditos	Posición Neta
Junio	29,366	260,037	209,110	80,293
Julio	29,736	276,468	202,805	103,399
Agosto	29,996	284,531	194,144	120,383
Septiembre	30,498	295,306	201,042	124,762
Octubre	30,921	287,349	205,588	112,682
Noviembre	31,283	286,391	194,925	122,749
Diciembre	31,644	319,879	186,040	165,483

2.11 OPERACIONES Y HECHOS RELEVANTES:

2.11.1 La Calificadora de Riesgos Fitch Ratings afirmó las calificaciones de Confiar Cooperativa Financiera en A+(col) con perspectiva estable y la calificación de corto plazo en F1(col).

2.11.2 Se abrieron dos nuevas Agencias: Fontibón (en la Localidad de Fontibón) e Innovo en Duitama. Además, se obtuvo la aprobación de los modelos de contratos de corresponsalía para iniciar con el nuevo canal de Corresponsales.

2.11.3 Requerimientos UGPP: Proceso de Determinación: La Cooperativa atendió el requerimiento de la UGPP (Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social) para declarar y/o corregir autoliquidaciones correspondientes a la anualidad de 2013 dentro de la oportunidad legal establecida y ejerció la defensa pertinente, obteniéndose una liquidación oficial por parte de la UGPP de \$56.7 millones por concepto inexactitud y una sanción por \$33.8 millones, muy por debajo de los valores iniciales. Frente a la liquidación, el recurso de reconsideración interpuesto logró una disminución muy poco representativa por lo que se adelantará una demanda de nulidad y restablecimiento del derecho.

Proceso Sancionatorio: Para el periodo reportado, se recibió un Pliego de Cargos por valor de \$58.2 millones por concepto de sanción por remisión extemporánea de información. La Cooperativa, considerando que remitió la información dentro de los términos establecidos, atendió el Pliego de Cargos y recibió liquidación oficial de la UGPP por un valor de \$58.268.200, frente a la cual se interpuso el recurso de reconsideración.

NOTA 3: CUMPLIMIENTO DE LAS NIIF Y BASE DE MEDICIÓN

La Cooperativa preparó sus estados financieros individuales al 31 de diciembre de 2019 de conformidad a la normatividad vigente en materia de NIIF para el grupo 1, establecidos en los Decretos Reglamentarios 2420 y sus posteriores modificaciones y en especial el Decreto 2496 de 2015, excepto en la aplicación de las siguientes normas:

- NIC 39 y NIIF 9 en lo relacionado con la cartera de créditos y deterioro y la clasificación y valoración de las inversiones, los cuales se reconocen, clasifican y miden de acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia contenidas en los capítulos 1 y 2 de la Circular Externa 100 de 1995.
- NIIF 5 para la determinación del deterioro de los bienes recibidos en pago los cuales se tratan de acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia Financiera.
- NIC 32 respecto al tratamiento de los aportes sociales, los cuales continúan su reglamentación de acuerdo a los términos previstos en la ley 79 de 1.988 y sus modificaciones.

Base de medición: Los activos y pasivos de la Cooperativa se miden a costo o costo amortizado con algunas excepciones donde estos son medidos a valor razonable. Dichos activos y pasivos medidos a valor razonable corresponden a inversiones en títulos de deuda e inversiones en instrumentos de patrimonio cuyas variaciones de valor se reconocen en resultados o en patrimonio de acuerdo a las características del instrumento.

Moneda funcional y de presentación: Las partidas incluidas en los estados financieros se valoran utilizando la moneda del entorno económico en el que opera la Cooperativa, es decir, el peso colombiano, que a su vez es la moneda de presentación y sus cifras están expresadas en millones de pesos. Todas las transacciones realizadas por la entidad se realizan en pesos colombianos.

NOTA 4: RESUMEN DE LAS POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS APLICADAS

A continuación se detallan las principales políticas contables utilizadas para la presentación de los estados financieros individuales con corte al 31 de diciembre de 2019 en comparación con el mismo corte año 2018:

Reconocimiento

Confiar elabora sus estados financieros reconociendo los hechos económicos como activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos cuando cumplan con las definiciones y criterios de reconocimiento previstos el Marco Conceptual y que satisfagan con las siguientes características

- Relevancia
- Representación Fiel
- Comparabilidad
- Verificabilidad

- Oportunidad
- Comprensibilidad

Esta política no aplica para lo relacionado con la información sobre flujos de efectivo

Presentación de estados financieros

- **Estado de Situación Financiera:** se presentarán en el estado de Situación Financiera las partidas de los elementos del activo y del pasivo de acuerdo a su grado de liquidez de manera ascendente, según los lineamientos de la NIC 1.
- **Estado de resultado Integral:** Siguiendo la NIC 1, -la Cooperativa opta por presentar su estado de resultados según la naturaleza del gasto, ya que esta alternativa proporciona información útil para predecir los flujos de efectivos futuros
- **Estado de flujos de efectivo:** CONFIAR de acuerdo a los lineamientos de la NIC 7, elaborará el estado de Flujo de Efectivo bajo método indirecto, depurando los excedentes del ejercicio con los efectos de transacciones y partidas no monetarias y luego incorpora as actividades de operación, financiación e inversión.

4.1 CAMBIOS NORMATIVOS:

A continuación, se relacionan las principales novedades normativas, para el período de 2019:

4.1.1 Superintendencia Financiera de Colombia:

- 4.1.1.1 Circular Externa 001 de febrero:** Modifica el Capítulo XIII-14 de la Circular Básica Contable y Financiera – CBCF, por los efectos de la aplicación de la Norma Internacional de Información Financiera 16 Arrendamientos - NIIF 16
- 4.1.1.2 Circular Externa 002 de febrero:** Modifica el Catálogo Único de Información Financiera con Fines de Supervisión, por los efectos de la aplicación de la Norma Internacional de Información Financiera 16 Arrendamientos - NIIF 16.
- 4.1.1.3 Circular Externa 005 de marzo:** Imparte instrucciones relacionadas con el uso de servicios de computación en la nube.
- 4.1.1.4 Circular Externa 007 de marzo:** Modificación del Capítulo IV, Título I de la Parte I de la Circular Básica Jurídica-CBJ; para facilitar la interposición de denuncias a quienes detecten eventuales irregularidades al interior de las entidades vigiladas
- 4.1.1.5 Circular Externa 015 de junio:** Imparte instrucciones a las entidades vigiladas en relación con los consumidores financieros afectados por el cierre indefinido del corredor vial Bogotá - Villavicencio
- 4.1.1.6 Circular Externa 016 de julio:** Modifica el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, expedida mediante la Circular Externa 100 de 1995, en relación con la gestión del riesgo de crédito.
- 4.1.1.7 Circular Externa 020 de septiembre:** Imparte instrucciones relacionadas con el margen de solvencia y otros requerimientos de patrimonio de los establecimientos de crédito.

- 4.1.1.8 Circular Externa 021 de septiembre:** Imparte instrucciones relacionadas con las medidas preventivas para manejar los recursos públicos a través de los canales transaccionales por parte de los Entes Territoriales y Empresas Sociales del Estado (ESE).
- 4.1.1.9 Circular Externa 022 de septiembre:** Imparte instrucciones relacionadas con la Ley 1908 de 2018, por medio de la cual se fortalecen la investigación y judicialización de organizaciones criminales, se adoptan medidas para su sujeción a la justicia y se dictaron otras disposiciones
- 4.1.1.10 Circular Externa 026 de noviembre:** Imparte instrucciones relacionadas con el uso de dispositivos móviles y otras medidas de seguridad en oficinas de atención al consumidor financiero.
- 4.1.1.11 Circular Externa 029 de diciembre:** Modifica la Circular Básica Jurídica en materia de requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones y acceso e información al consumidor financiero y uso de factores biométricos.
- 4.1.1.12 Carta Circular 21 de marzo:** Informa aspectos relacionados con la obligación de suministro de información al consumidor financiero durante el primer semestre 2019
- 4.1.1.13 Carta Circular 23 de marzo:** Informa aspectos relacionados con los lineamientos sobre los escenarios financieros y macroeconómicos a partir de los cuales se deben realizar las pruebas de resistencia requeridas por el supervisor que deben ser remitidas en 2019.
- 4.1.1.14 Carta Circular 45 de julio:** Informa aspectos relacionados con la renovación del Permiso Especial de Permanencia (PEP) de nacionales venezolanos.
- 4.1.1.15 Carta Circular 59 de agosto:** Informa aspectos relacionados con la Validez del Permiso Especial Complementario de Permanencia (PECP) para la apertura y/o contratación de productos y servicios financieros de los venezolanos.
- 4.1.1.16 Carta Circular 61 de septiembre:** Informa aspectos relacionados con los requerimientos de información financiera - Grandes Exposiciones
- 4.1.1.17 Carta Circular 65 de octubre:** Informa aspectos relacionados con los mecanismos que fortalecen la colaboración en la gestión de incidentes cibernéticos.
- 4.1.1.18 Carta Circular 66 de octubre:** Divulga los montos actualizados de los beneficios de inembargabilidad y exención de juicio de sucesión para la entrega de dineros.
- 4.1.1.19 Carta Circular 82 de noviembre:** Informa aspectos relacionados con la validez del Permiso Especial de Permanencia (PEP) para la apertura y/o contratación de productos y servicios financieros.

Es de anotar que se expidieron diferentes Circulares a través de las cuales se modificaban formatos de transmisión obligatoria, los cuales fueron adoptados oportunamente por la Cooperativa.

4.1.2 Presidencia de la República:

- 4.1.2.1 Decreto 753 del 30 de abril:** Por medio del cual se reglamenta la Ley 1918 de 2018 "Por medio de la cual se establece el régimen de inhabilidades a quienes hayan sido condenados por delitos sexuales cometidos contra menores, se crea el registro de inhabilidades y se dictan otras disposiciones"
- 4.1.2.2 Decreto 957 del 05 de junio:** Adiciona Capítulo 13 al Título 1 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1074 de 2015, con relación a: Reglamentación de Criterios de Calificación de las Micro, Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas
- 4.1.2.3 Decreto 1421 del 06 de agosto:** Modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con requerimientos de patrimonio adecuado por riesgo operacional de los establecimientos de crédito y se dictan otras disposiciones
- 4.1.2.4 Decreto 1562 del 30 de agosto:** Por el cual se adicionan tres párrafos al artículo 2.2.1.3.3 y se adicionan los artículos 2.2.1.3.15. a 2.2.1.3.26 al Decreto 1072 de 2015, referentes al retiro de cesantías.
- 4.1.2.5 Decreto 1533 del 26 de agosto:** Por el cual se modifican algunas disposiciones del Decreto 1077 de 2015 en relación con la asignación del Subsidio Familiar de Vivienda y se dictan otras disposiciones.
- 4.1.2.6 Decreto 2106 del 22 de noviembre:** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

4.1.3 Congreso de la República

- 4.1.3.1 Ley 1950 del 8 de enero:** por medio de la cual se aprueba el acuerdo sobre los términos de la adhesión de la república de Colombia a la convención de la organización para la cooperación y el desarrollo económicos, suscrito en París, el 30 de mayo de 2018 y la convención de la organización para la cooperación y el desarrollo económicos, hecha en París el 14 de diciembre de 1960
- 4.1.3.2 Ley 1988 del 2 de agosto:** por la cual se establecen los lineamientos, para la formulación, implementación y evaluación de una política pública de los vendedores informales y se dictan otras disposiciones
- 4.1.3.3 Ley 1996 del 26 de agosto:** Régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de Edad
- 4.1.3.4 Ley 1997 del 16 de septiembre:** Por medio del cual se establece un régimen especial y excepcional para adquirir la nacionalidad colombiana por nacimiento, para hijos e hijas de venezolanos en situación de migración regular o irregular, o de solicitantes de refugio, nacidos en territorio colombiano, con el fin de prevenir la apatridia.
- 4.1.3.5 Ley 2009 del 27 de diciembre:** por medio de la cual se incluyen sin costo adicional un paquete de productos y/o servicios financieros por el pago de la cuota de manejo de las tarjetas débito y crédito

4.2 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La gestión del Riesgo se orienta a la creación de valor para CONFIAR, y es un elemento estratégico al momento de tomar decisiones, reducir pérdidas y maximizar oportunidades. Dicha gestión es uno de los elementos fundamentales de la estrategia corporativa, por lo tanto, la labor de su administración es una prioridad institucional para la consecución de los objetivos estratégicos.

Se entiende por administración integral de riesgos al conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones que se llevan a cabo para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos riesgos.

4.2.1 Sistema de Administración de Riesgo Crediticio “SARC”

Para la administración del riesgo crediticio, CONFIAR ha estructurado su propio sistema que le permite atender las necesidades de crédito de sus asociados con eficiencia y oportunidad y, al mismo tiempo, medir los riesgos implícitos en la actividad, de tal manera que se pueda anticipar a las pérdidas esperadas y establecer las políticas y procedimientos que le permiten mitigar el riesgo y proteger el patrimonio de la institución.

De acuerdo con su mercado objetivo, CONFIAR tiene definido el Sistema de Administración de Riesgo Crediticio, alineado con el portafolio de productos y servicios por segmento de mercado; límites de exposición crediticia y pérdida máxima tolerada por segmento de mercado, por producto, por modalidad de cartera; políticas y procesos para el otorgamiento de crédito; solicitud de garantías; metodologías para la selección de perfiles y asignación de cupos; políticas y procesos de seguimiento y recuperación de cartera de crédito, de reestructuración de créditos, seguimiento y control a cartera en cobro jurídico; castigos de cartera y daciones en pago; políticas y procesos para calificación de cartera y constitución de provisiones; políticas de revelación de información; estructura de personal y tecnología para la administración del riesgo crediticio; estructuración de bases de datos y control de calidad sobre la misma; procedimientos para cumplir con la normatividad del Habeas Data; procesos de monitoreo y control del riesgo crediticio.

Las políticas y lineamientos aprobados por el Consejo de Administración permanecen publicados y actualizados con el objetivo de garantizar el pleno conocimiento por el personal de las diferentes áreas. La Cooperativa, igualmente alcanzó la certificación emitida por la Titularizadora Colombiana como originador y administrador de cartera hipotecaria titularizada, condición que se ha mantenido a la fecha, lo que ha permitido realizar diferentes procesos de titularización de cartera.

La Cooperativa tiene implementado su SARC de acuerdo al Capítulo II, de la Circular Básica Contable y Financiera (C.E 100 de 1995). Actualmente la Cooperativa se encuentra en fase acumulativa de provisiones para la cartera de consumo y comercial.

Al corte de diciembre de 2019, la provisión individual adicional sobre la cartera de consumo ascendió a \$1.000 millones, acorde con lo establecido en la Circular Externa 026 de 2012 de la SFC.

El perfil de la cartera de riesgo de crédito de CONFIAR se caracteriza por su diversificación en las clases comercial, consumo, vivienda, y microcrédito. Con una exposición importante en crédito constructor.

La cartera de crédito sin considerar la cartera de empleados que se encuentra diversificada, con una participación de la cartera de consumo del 37.93%, Comercial del 23.80%, Vivienda del 30.99% y Microcrédito del 7.28%.

Al cierre del año 2019, la Cooperativa cerró con un indicador de morosidad por altura de mora del 2.9%. La cartera bruta incluido los créditos a empleados ascendió a \$913.378 millones, una cartera vencida de \$26,439 millones, provisiones por valor de \$45,006 millones y un indicador de cubrimiento de la cartera vencida del 170.23%. Las coberturas de cartera vencida por modalidad fueron comercial 185.30%, consumo 202.28%, vivienda 124.38% y microcrédito en 116.07%

A continuación se detallan las modificaciones en general, implementadas a los procesos de originación:

Implementación de nuevas herramientas para la validación de ingresos, con un producto de la central Experian que permite tener certeza de los ingresos reportados por el solicitante y los cuales son validados en el sistema de Seguridad social y parafiscales.

Implementación del seguro de desempleo, que protege a los deudores en caso de desempleo involuntario, brindando la posibilidad de contar con el pago de las cuotas durante seis meses.

Automatización del informe de calidad de cosechas, con el cual es posible establecer control y análisis de las originaciones realizadas en un periodo de tiempo determinado, esta herramienta permite mayor agilidad en el análisis y gestión, así como una mejora en términos de eficiencia operativa.

Se llevaron a cabo las pruebas de Backtesting del modelo de otorgamiento para las metodologías de Persona natural utilizando las técnicas estadísticas de análisis discriminante y análisis de regresión logística con apoyo del software estadístico SPSS V25.

4.2.2 Sistema de Administración de Riesgo Operativo “SARO”

La globalización de los servicios financieros, junto con la creciente sofisticación de las tecnologías financieras, hacen más complejas las actividades de las organizaciones dedicadas a este negocio y, por ende, aumentan sus perfiles de riesgo. Con la evolución de las prácticas financieras, las organizaciones se ven expuestas a nuevos riesgos operativos, cuya materialización le puede traer pérdidas por deficiencias o fallas en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

CONFIAR Cooperativa Financiera buscando el mejoramiento continuo y alineándose con las mejores y buenas prácticas de gestión y siguiendo la normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia, cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), de acuerdo al Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera (C.E 100 de 1995), que le permite a la alta dirección disminuir el nivel de incertidumbre en la toma de decisiones estratégicas.

El Consejo de Administración y el Comité de Riesgos definen las líneas estratégicas de actuación y efectúan el seguimiento de los principales eventos de pérdida de manera mensual a partir de los reportes de la Unidad de Riesgos; estas instancias son informadas de las pérdidas materializadas y los hechos relevantes en materia de riesgo operativo. De igual manera, se realiza seguimiento semestral al Sistema de Administración de Riesgo Operativo, Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, Sistema de Gestión de Seguridad de la información, perfil de riesgo operacional de la cooperativa y planes de tratamiento requeridos para mitigar el riesgo.

La gestión del riesgo operativo busca asegurar los procesos, garantizar la prestación del servicio mediante una gestión eficiente de los riesgos en todas las áreas de la cooperativa, la adecuada utilización de mecanismos de transferencia y la elaboración de estrategias y planes que permitan una respuesta efectiva ante eventos que puedan afectar la continuidad del negocio.

A través de la gestión del riesgo se identifican, miden, controlan y se monitorean los riesgos que pueden incidir en el logro de los objetivos estratégicos y organizacionales de la cooperativa. Dicha gestión está alineada con la estrategia de la cooperativa y mejores prácticas y normativas como son ISO 31000 – ISO 27001 – ISO 22301 – ISO 27032.

El modelo de gestión por riesgo operativo establecido en CONFIAR es un proceso continuo basado en:

- Identificación de riesgos operacionales actuales y potenciales.
- Medición del riesgo operacional a partir de los datos de pérdidas registradas y consolidadas en la Base de Datos de eventos operacionales.
- Gestión del perfil de riesgo mediante el establecimiento de nuevos controles, desarrollo de planes de continuidad de negocio, mejoramiento y automatización de procesos y aseguramiento de procesos ante posibles contingencias.

- Monitoreo continuo que permite identificar las oportunidades de mejora y la adopción de acciones correctivas y preventivas.

Durante el 2019 se contabilizaron 276 eventos de riesgo operativo por un total de \$347.72 millones. Este nivel de pérdida se considera marginal frente al volumen de negocios de la Cooperativa y el nivel transaccional alcanzado por los diferentes canales.

De acuerdo a lo establecido en el numeral 3.2.9 Capacitación del Capítulo XXIII Reglas relativas a la Administración del Riesgo Operativo, el cual indica que las entidades deben diseñar, programar y coordinar planes de capacitación sobre el SARO dirigidos a los empleados de todas las áreas y funcionarios, se realizó curso virtual: “Mi Compromiso Artesano 2019”, el cual busca incorporar los conocimientos en la gestión del riesgo operativo. Dentro del curso virtual implementado el año 2019, se evalúa nuevo contenido asociado con la privacidad y protección de los datos personales.

CONFIAR, mantiene un proceso de verificación constante e inclusión de los requisitos establecidos Capítulo I, Título II Prestación de los servicios financieros, parte I, de la CBJ 029 de 2019 – Canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de información en la prestación de servicios financieros.

Mediante la circular externa 007 de ciberseguridad emitida por la Superfinanciera, se contemplan los lineamientos normativos en su gestión, para lo cual se requieren acciones inmediatas que involucren la prevención, como eje central de la estrategia. En Confiar a la fecha se tiene implementada la Metodología, las Políticas y Procedimientos de Ciberseguridad, Reportes internos y externos, el Mapa de Riesgos Cibernéticos, la Sensibilización y Formación (Directivos, responsables, colaboradores, terceros y Clientes) correspondiente al año 2019 y el servicio de monitoreo con el SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) y NOC (Centro de Operaciones de Red), los cuales notifican ante anomalías en el sistema para resolverlas de manera proactiva.

CONFIAR, consciente de la importancia del aseguramiento de los servicios en nube privada y como cumplimiento normativo a la circular externa 005 emitida por la Superfinanciera, está comprometido con su aseguramiento, y para ello se contrató el servicio de una firma especializada para medir el nivel de maduración del servicio de computación en la nube.

Finalmente, dando cumplimiento a la regulación nacional frente a la protección de datos personales (Ley 1581 de 2012 y normatividad reglamentaria), se ejecuta una consultoría con firma especializada, con la cual se establece el nivel de aplicación de la normativa en CONFIAR, y se desarrolla documentación que soporte la gestión de la privacidad y protección de los datos personales.

4.2.3 Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez “SARL”

La Cooperativa en su ejercicio de intermediación financiera se ve expuesta al riesgo de liquidez. La materialización de dicho riesgo puede generar un impacto en el margen de intermediación, debido a incrementos en el costo de las fuentes de fondeo o pérdidas producto de la venta de activos a precios inferiores a los del mercado, con el propósito de cubrir el faltante de liquidez.

CONFIAR para el control de la liquidez, utiliza diferentes medidas como son la medición de la brecha de liquidez, alertas tempranas, escenarios de estrés y la disposición de un plan de contingencia. Para la medición del Riesgo de Liquidez, utiliza la metodología reglamentada en el capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera (C.E 100 de 1995). Esta metodología calcula un Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL), el cual es monitoreado de manera permanente.

Basados en lo anterior, se presenta algunos aspectos relevantes de la gestión de riesgo de liquidez del año 2019, de acuerdo a las políticas existentes:

4.2.3.1 Revisión y validación de los informes de liquidez de la Tesorería y el monitoreo de cumplimiento de las políticas: Se pudo constatar que la Cooperativa cumplió con las políticas establecidas en esta materia.

4.2.3.2 Monitoreo al indicador de Riesgos de Liquidez “IRL” y estimaciones del indicador bajo modelos de sensibilidad construyendo posibles escenarios: Basados en los límites establecidos para el comportamiento del IRL en el Manual SARL, la Cooperativa sostuvo este indicador en un nivel de riesgo Normal “para niveles de riesgo normales cuando el indicador IRL se encuentre entre el 2% y 5% del total de activos de la Cooperativa, con lo anterior, se puede evidenciar de acuerdo a la evolución de los ingresos y salidas de caja contractuales (FNVC) y los retiros posibles de depósitos no contractuales, que la Cooperativa contó con suficientes activos líquidos netos para cubrir su brecha de liquidez en un horizonte de una semana y hasta 30 días, bajo condiciones normales del entorno.

4.2.3.3 Estimación del Coeficiente de Fondeo Estable Neto CFEN:

A fin de converger los niveles de medición hacia los estándares internacionales del Comité de Basilea, la Superintendencia Financiera de Colombia decidió implementar el Coeficiente de Fondeo Estable Neto CFEN, con el fin de complementar la medición y gestión de riesgo de liquidez de corto plazo y prever la gestión en el largo plazo. Mediante la Circular Externa 019 de Julio de 2019, el regulador estableció las instrucciones para el cálculo e implementación del formato 238 “Coeficiente de Fondeo Estable Neto CFEN” con su correspondiente instructivo, el Anexo 4 con la metodología estándar y modificación del capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF) así como las fechas de pruebas obligatorias las cuales se llevaron a cabo la primera semana de noviembre, y la transmisión oficial que se realizó el 30 de enero con la información con corte al 31 de diciembre de 2019.

De acuerdo con la metodología de medición establecida el indicador CFEN se situó en 129.31%, con un Fondeo Estable Disponible FED de \$918.764 millones y un Fondeo Estable Requerido FER \$710.508. De acuerdo con la norma, el valor del CFEN (FED/FER) nunca podrá exceder el límite de 80% para las entidades del grupo 2 (Establecimientos bancarios cuyos activos representan menos del 2% del total de activos del sector bancario, compañías de financiamiento, corporaciones financieras y cooperativas financieras).

Para el reporte del 31 de diciembre de 2019, la Cooperativa registra un IRL de \$158.877 millones, que representa el exceso de recursos con que cuenta para hacerle frente a posibles faltantes de liquidez, en la banda de 1 a 7 días, y que corresponde a una razón de 629.80%; es importante anotar que el IRL se calcula bajo unos parámetros de comportamiento estresados en los que se supone que los egresos por vencimientos contractuales de títulos (CDTs, CDATs) se van de la Cooperativa en su totalidad (porcentaje de renovación de 0%) y esto, si bien puede suceder, se encuentra alejado de la realidad, ya que el promedio de renovación en lo corrido de 2019 asciende al 83.64%.

Dentro la estructura de Fondeo cuenta con cupos aprobados en Banca de Segundo Piso: FINDETER, BANCOLDEX y FINAGRO, adicionalmente con cupos de la Banca Comercial.

Para la gestión del portafolio de inversiones La Cooperativa tiene a disposición el aplicativo ADIN el cual permite: Valoración de inversiones de forma automática, utilizando precios del mercado o la TIR, según sea el caso, integración al aplicativo UNOEE para realizar los respectivos procesos contables y realizar la gestión de riesgos de inversión controlando de manera automática los límites o cupos establecidos para cada inversión y/o emisor.

Durante los meses de octubre y noviembre se realizó venta de títulos hipotecarios TISH1B30 y TISH2B33 por valor de \$ 7.379 millones y \$ 6.873 millones, los cuales hacían parte del portafolio de inversiones de la Cooperativa para el manejo de excedentes de liquidez. La venta dejó una utilidad de \$ 1.163 millones de pesos. Esta operación permite utilizar parte de estos recursos para colocación de cartera de crédito dado que se cuenta con un buen perfil de liquidez.

Se realiza monitoreo permanente de los activos con cargas (Pagarés endosados que han sido dados en garantía a otras entidades, compromisos ATL), permitiendo conocer los activos que están comprometidos y no hacen parte de la posibilidad de negociación en ventas o titularizaciones de cartera y que no pueden contemplarse dentro de los planes de contingencia de liquidez.

4.2.4 Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)

CONFIAR implantó un Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM), de acuerdo al Capítulo XXI, de la de la Circular Básica Contable y Financiera (C.E 100 de 1995), y realiza

una actualización continua de acuerdo con la regulación y los productos que se incorporan como parte de la estrategia comercial y que se ven expuestos a riesgos de mercado.

La Cooperativa tiene incorporadas las metodologías necesarias para la evaluación de inversiones y la administración de riesgo de mercado según la regulación vigente, con aspectos relacionados con el registro, evaluación y reporte de las inversiones que realizan las entidades sujetas a vigilancia.

Al cierre del 2019, la Cooperativa registraba un valor en Riesgo de Mercado (VeR) que ascendía a \$3.135 millones, según las normas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Lo anterior producto de la composición de su portafolio de inversiones en TIPS, carteras colectivas y en acciones que ascendió a \$21.327 millones; que con un Patrimonio Técnico de \$ 185.695 millones se alcanza un Margen de Solvencia Total del 22.04%, que comparado con el mínimo establecido del 9% la Cooperativa mantiene un margen de solvencia superior.

Se dio cumplimiento oportuno al envío de los reportes regulatorios y se atendieron los requerimientos correspondientes.

4.2.5 Sistema de Administración de Riesgo Lavado de Activos Y Financiación del Terrorismo “SARLAFT”.

La Cooperativa cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo –SARLAFT– como parte de la Cultura Organizacional, mediante el cual se establecen los lineamientos, directrices y procedimientos orientados a la prevención, control, detección y reporte de operaciones relacionadas con el lavado de activos y la financiación de terrorismo establecidos en el Capítulo IV, Título IV de la Circular Básica Jurídica 029 de 2014 y Circular 055 de Diciembre de 2016, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, con especial atención en las recomendaciones y mejores prácticas internacionales como las del GAFI, GAFISUD y GAFILAT.

Las políticas, controles y procedimientos implementados dentro de un concepto de administración del riesgo, son directrices que buscan la debida diligencia para prevenir la utilización de la Cooperativa por elementos criminales. Dichas acciones incluyen entre otros aspectos, el conocimiento del cliente y de sus operaciones, definición de los segmentos de mercado atendidos, monitoreo de transacciones, capacitación al personal y cooperación hacia las autoridades competentes.

CONFIAR cuenta con una plataforma tecnológica eficiente, soportado con recurso humano idóneo, que permite verificar las transacciones de nuestros clientes, en el desarrollo y cumplimiento de las políticas de conocimiento del cliente a través de sus productos, canales

y jurisdicciones, por medio de las señales de alerta, se identifican operaciones inusuales, que al no ser justificadas completamente por los clientes son tratadas como operaciones sospechosas y como tal se reportan a la autoridad competente UIAF por los mecanismos establecidos.

Para los tipos de clientes con perfil de riesgo alto, la Cooperativa ha establecido un procedimiento de monitoreo y debida diligencia ampliada que de acuerdo a los resultados de dichas actividades de control, se toman decisiones sobre la continuidad o no de nuestros clientes en atención a las políticas de cumplimiento.

La Cooperativa cuenta con un Oficial de Cumplimiento de tiempo completo, una auxiliar SARLAFT, una Analista de SARLAFT y su respectivo Oficial de Cumplimiento suplente. Ambas oficiales Principal y Suplente, se encuentran debidamente posesionados ante la Superintendencia Financiera de Colombia, son personas de alto nivel jerárquico con capacidad decisoria, las cuales están apoyadas por un equipo de trabajo humano y técnico que les permite cubrir las diferentes áreas de gestión y cuentan con el efectivo apoyo de las directivas de la institución

La Oficial de Cumplimiento presenta informes trimestrales al Consejo de Administración, en los que da cuenta de las gestiones adelantadas para cumplir con los lineamientos establecidos y encaminados a determinar el adecuado funcionamiento de las medidas de prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo.

Durante el año 2019, se realizó acompañamiento permanentemente a los funcionarios de las agencias en los mecanismos establecidos para el conocimiento del cliente, Beneficiarios Finales y clientes de alto riesgo para la identificación y notificación de operaciones inusuales y/o sospechosas.

Como parte integrante y fundamental de la Cultura de Riesgo, en atención a la capacitación de empleados, la Cooperativa garantiza la apropiación y evaluación a los empleados mediante capacitación presencial o virtual. Se cuenta con una plataforma virtual enmarcada en los programas del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT, finanzas, seguridad bancaria y servicio al cliente entre otros.

Durante el año 2019 la Cooperativa envió oportunamente a la UIAF los reportes de operaciones sospechosas, transacciones en efectivo y los demás reportes oficiales enmarcados en la Normativa.

El Consejo de Administración recibió informes trimestrales por parte del Oficial de Cumplimiento, la Auditoria Interna y de la Revisoría Fiscal, sobre los resultados de la gestión realizada para cumplir con las políticas establecidas y sobre los programas y actividades encaminadas a determinar el adecuado funcionamiento de las medidas de prevención y control de la entidad.

Se verificó permanentemente el adecuado cumplimiento de los mecanismos y reglas de conducta que deben observar los representantes legales, directivos y funcionarios de la Cooperativa.

Ley sobre el cumplimiento fiscal relativo a cuentas en el extranjero (Foreign Account Tax Compliance Act – FATCA)

En términos generales la ley Fatca (Foreign Account Tax Compliance Act), expedida en marzo de 2010 por Estados Unidos, busca identificar a los ciudadanos estadounidenses que tengan activos financieros en otras jurisdicciones para determinar si deben pagarle o no impuestos al gobierno americano.

CONFIAR cuenta con el GIIN No. J780R5.99999.SL.170 en cumplimiento a la citada regulación y ha realizado las transmisiones a la DIAN y la IRS correspondientes en el año 2019.

4.2.6. Sistema de Administración de Control Interno.

Al respecto el trabajo adelantado se enfoca en identificar el nivel de ejecución de las recomendaciones entregadas para cada uno de los componentes del ERM tomando como base lo identificado he informado en el año 2018, para luego en el mes de enero del 2019 adelantar una evaluación del estado del SCI, enmarcado en lo siguiente:

Objetivo General

Reconocer la alineación de los riesgos con las estrategias y el desempeño de las áreas críticas con mayor exposición al riesgo y que pueden afectar la consecución de las estrategias y los objetivos propuestos en CONFIAR.

Alcance

Evidenciar el logro de los objetivos estratégicos y la supervisión de los riesgos; el plan, estará centrado en la evaluación de riesgos, lo cual nos permitirá determinar el impacto que puede tener los eventos de riesgo presentes y futuros, tanto al interior, como los provenientes del entorno donde CONFIAR desarrolla sus actividades.

Reconocer, la efectividad de las estrategias y actividades de control que minimizan la exposición al riesgo inherente que puede impactar en la eficiencia de los procesos, el cumplimiento de principios, políticas y controles aplicados. A fin de revelar el adecuado desarrollo y la confiabilidad del Sistema de Control Interno (SCI), que confirma la seguridad, confiabilidad y transparencia en la presentación de informes a entes de control internos y externos.

Conclusión

En general la metodología de evaluación aplicada al SCI CONFIAR basada en la estructura COSO ERM, alcanzó una valoración cualitativa y cuantitativa "ADECUADA", la cual representa la condición y los aspectos más representativos en que se encuentra cada uno de los componentes, así como los mecanismos que le han permitido mejorar la efectividad del Sistema para el cumplimiento de los objetivos institucionales propuestos durante el 2019.

Los criterios valorados de cara a la función de supervisión que ejerce el Consejo de Administración y la Gerencia General; están alineados con la metodología enfocada a los riesgos que pueden llegar a afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. La Gerencia General, bajo la supervisión del Consejo de Administración, también cuenta con el apoyo de la Revisoría Fiscal, el Comité de Auditoría y la Auditoría Interna, para ejecutar y supervisar la ejecución de los procesos, políticas y controles que se aplican en la Cooperativa y que dan cuenta de manera consistente por los objetivos estratégicos, la estructura de Gobierno, el apetito de riesgo, la cultura organizacional, la ética y demás políticas y mecanismos de gestión, así como de los reportes, gestión y tratamientos del riesgo de forma adecuada conforme a la estructura y perfil de riesgo de CONFIAR.

Se resalta en cada componente la participación y gestión del riesgo, donde se identifican, miden, controlan y se monitorean los riesgos que pueden incidir en el logro de los objetivos estratégicos y organizacionales de la Cooperativa. Dicha gestión está alineada con la estrategia, mejores prácticas y las normas ISO 31000/27001/22301.

El modelo de gestión por riesgo operativo soporta la identificación de riesgos operacionales actuales y potenciales; la medición del riesgo operacional a partir de los datos de pérdidas registradas en la Base de Datos de eventos operacionales; la gestión del perfil de riesgo mediante el establecimiento de nuevos controles, desarrollo de planes de continuidad de negocio, mejoramiento y automatización de procesos y aseguramiento de posibles contingencias; seguido del monitoreo continuo que permite identificar las oportunidades de mejora y la adopción de acciones correctivas y preventivas.

Por último, se reconoce la adecuada adopción de estrategias y el logro de los objetivos en línea con los sistemas de riesgo que minimizan la exposición a amenazas inherentes que pudieran impactar en la eficiencia de los procesos, el cumplimiento de políticas y controles, lo que confirma la seguridad, confiabilidad y transparencia en la presentación de informes a los entes de control internos y externos.

4.3 CARTERA DE CRÉDITOS

En este rubro se registran los créditos otorgados por la Entidad en el desarrollo de la actividad financiera, de acuerdo con la normatividad vigente. Los recursos utilizados en el otorgamiento de los créditos provienen de los Aportes Sociales, los depósitos de ahorro recibidos de Asociados y Ahorradores en calidad de ahorros a la vista y/o a término y de otras fuentes de financiamiento externo. Respetando los márgenes de seguridad definidos por la Ley y los Acuerdos del Consejo de Administración vigentes.

Los derechos se reconocen con base en las disposiciones definidas por la Superintendencia Financiera de Colombia a través del capítulo 2 de la Circular básica contable y financiera con sus anexos. Se registran por su valor nominal neto de los valores recibidos de los deudores. Los intereses acumulados son registrados en cuentas por cobrar y los anticipos como abonos diferidos en el pasivo.

4.3.1. Clasificación de Cartera. Para propósitos de información, evaluación del riesgo crediticio, aplicación de normas contables y constitución de provisiones, entre otras, la Cartera de créditos se clasifica en las siguientes modalidades: Vivienda, Consumo, Comercial y Microcrédito.

4.3.1.1 Créditos de vivienda. Independientemente del monto, son aquellos otorgados a personas naturales destinadas a la adquisición de vivienda nueva o usada, o a la construcción de vivienda individual. Estos créditos en todo caso deben cumplir con las características establecidas en la Ley 546 de 1999; entre estas características se destacan: Estar denominados en UVR o en moneda legal, estar amparados con garantía hipotecaria en primer grado, constituida sobre la vivienda financiada. El plazo de amortización debe estar comprendido entre cinco (5) años como mínimo y treinta (30) años como máximo, La cuota del crédito no podrá representar más del treinta por ciento (30%) de los ingresos familiares, Los intereses se deben cobrar en forma vencida y no pueden capitalizarse, etc. En CONFIAR los créditos otorgados para vivienda se realizan en pesos, con cuota fija y tasa fija.

4.3.1.2 Créditos de Consumo. Son los otorgados a personas naturales, cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, independientemente de su monto.

4.3.1.3 Créditos Comerciales. Son aquellos otorgados a Personas Naturales o Jurídicas para el desarrollo de actividades económicas organizadas, para la financiación de capital de trabajo y/o compra de activos fijos.

4.3.1.4 Créditos Microcrédito: Se definen como Microcrédito las operaciones activas de crédito realizadas con microempresas la cual se entiende como toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios, rurales o urbanos, en las cuales la

principal fuente de pago de la obligación provenga de los ingresos derivados de su actividad. De acuerdo a lo estipulado en el decreto 957 de 2019

El saldo de endeudamiento del deudor no podrá exceder de ciento veinte (120) salarios mínimos mensuales legales vigentes al momento de la aprobación de la respectiva operación activa de crédito. Se entiende por saldo de endeudamiento el monto de las obligaciones vigentes a cargo de la correspondiente microempresa con el sector financiero y otros sectores, excluyendo los créditos hipotecarios para financiación de vivienda y adicionando el valor de la nueva obligación.

4.3.2 Criterios para el Otorgamiento del crédito en CONFIAR. En desarrollo de la Gestión del Crédito, CONFIAR aplica en el proceso de otorgamiento del crédito, criterios acordes con la normatividad vigente que incorpora aspectos como:

4.3.2.1 Capacidad de pago del deudor, medido a través del análisis de los flujos de caja de los proyectos a financiar o de la demostración de ingresos ciertos producto de una actividad laboral o como independiente o rentista de capital.

4.3.2.2 El cupo de crédito se calcula con base en la capacidad de pago del solicitante, tasa de interés, plazo y probabilidad de cumplimiento.

4.3.2.3 Solvencia del deudor, medida a través de su nivel de endeudamiento y la calidad y composición de sus activos, pasivos, patrimonio y contingencias.

4.3.2.4 Cumplimiento de sus obligaciones medido a través de su hábito de pago, su atención oportuna a las cuotas o instalamentos de crédito.

4.3.2.5 Destino del Crédito.

4.3.2.6 Información proveniente de las centrales de riesgo.

4.3.2.7 Cobertura e idoneidad de las garantías que respaldan la operación.

4.3.2.8 Para el otorgamiento de crédito prima siempre, la fuente de pago del solicitante más que la garantía.

4.3.3 Calificación del Riesgo Crediticio. El riesgo crediticio es la posibilidad de que la Cooperativa pueda incurrir en pérdidas y disminuir el valor de sus activos, como consecuencia de que los deudores fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito.

Este riesgo es evaluado permanentemente y para ello CONFIAR se apoya en modelos propios o externos, que permiten pronosticar probabilidades de incumplimiento o cambios en la calificación de riesgo, ante la posibilidad de no-pago o tasa de morosidad esperada, los cuales se complementan con las políticas establecidas por la administración de la

Cooperativa y en concordancia con la normatividad vigente emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

4.3.4. Criterios para la evaluación de cartera y su posterior calificación. Para la estimación del deterioro del crédito y cálculo de la pérdida esperada se tienen en cuenta para la cartera comercial y de consumo los modelos de referencia de la de la Superintendencia Financiera de Colombia, contenidos en la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) Capítulo II, Anexo 3 modelo de referencia de cartera comercial – MRC y anexo 5, Modelo de referencia para cartera de consumo – MRCO, y para la cartera Hipotecaria y de Microcrédito se tienen en cuenta aspectos que se señalan a continuación, hasta tanto la Superintendencia Financiera de Colombia expida los modelos de referencia específicos para este tipo de carteras. Estos criterios son:

4.3.4.1. Capacidad de Pago del Deudor y/o Codeudores, lo cual implica evaluar o tener en cuenta variables tales como el flujo de caja, solvencia, incumplimiento de pago, reestructuraciones, riesgos financieros y legales.

4.3.4.2. El valor de las garantías y sus posibilidades reales de recuperación a precios de mercado, menos el gasto en que se tenga que incurrir para hacerlas efectivas.

4.3.5 Periodicidad en la evaluación de la cartera. La Cooperativa evalúa permanentemente el riesgo incorporado en sus activos crediticios, tanto al momento de otorgamiento como a lo largo de la vida de los mismos, incluidos los casos de reestructuración. La periodicidad para su evaluación es la siguiente:

4.3.5.1 Cartera Comercial, Consumo, Microcrédito y Vivienda: Seguimiento al comportamiento de pago en forma mensual y ante cualquier otra señal de alerta que desde el proceso de cobranza indique recalificar, sus resultados se registrarán a más tardar al finalizar el mes objeto de la evaluación.

Para la cartera comercial semestralmente, durante los meses de mayo y noviembre de cada año, se actualiza información para valorar los riesgos y se alinea con las calificaciones que los deudores presenten en el sector financiero; el resultado aplica para los meses de junio y diciembre respectivamente.

4.3.6 Clasificación del Riesgo Crediticio por Categorías: Durante el año 2019 CONFIAR clasificó el riesgo crediticio siguiendo los lineamientos establecidos por la Superintendencia Financiera de Colombia.

4.3.6.1 Cartera Microcrédito y Vivienda. Para este tipo de carteras se clasifica de acuerdo al Anexo I del capítulo II Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) que establece las siguientes categorías:

- Categoría “A” Crédito con riesgo crediticio NORMAL.
- Categoría “B” Crédito con riesgo ACEPTABLE.
- Categoría “C” Crédito deficiente, con riesgo APRECIABLE.
- Categoría “D” Crédito de difícil cobro, con riesgo SIGNIFICATIVO.
- Categoría “E” Crédito IRRECUPERABLE.

4.3.6.2 Cartera de Consumo. Los contratos de cartera de consumo se clasifican de acuerdo al anexo 5 del Capítulo II Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) en una de las siguientes categorías de riesgo crediticio, estas a su vez, para efecto de registro en los estados financieros se homologan como se indica a continuación:

Agregación categorías reportadas	
Categoría de riesgo	Categoría Homologada
AA	A
A con mora actual entre 0-30 días	A
A con mora actual mayor a 30 días	B
BB	B
B	C
CC	C
C	C
D	D
E	E

Para el caso de los clientes calificados como incumplidos éstos se homologan de la siguiente manera:

Categoría agrupada E = Aquellos clientes incumplidos cuya PDI (probabilidad de Incumplimiento) asignada sea igual al cien por ciento (100%).

Categoría agrupada D = Los demás clientes calificados como incumplidos.

4.3.6.3 Cartera Comercial. Los contratos de cartera comercial se clasifican de acuerdo al anexo 3 del Capítulo II Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) en una de las siguientes categorías de riesgo crediticio, estas a su vez, para efecto de registro en los estados financieros se homologan como se indica a continuación:

Agregación categorías reportadas	
Categoría de Riesgo	Categoría Homologada
AA	A
A	B
BB	B
B	C
CC	C
C	C
D	D
E	E

Para el caso de los clientes calificados como incumplidos éstos se homologan de la siguiente manera:

Categoría agrupada E = Aquellos clientes incumplidos cuya PDI asignada sea igual al cien por ciento (100%).

Categoría agrupada D = Los demás clientes calificados como incumplidos.

Para la clasificación del riesgo la Cooperativa no solamente tiene en cuenta los días de mora en el no pago de una o varias cuotas de un contrato de crédito, sino también otros criterios tales como alertas y análisis de información que justifique dichos cambios.

En los casos de morosidad de créditos reestructurados, la periodicidad o prontitud con la que debe hacerse esta evaluación y eventual recalificación de los créditos es obligatoria.

La evaluación y calificación de cartera corresponde al Comité de Evaluación de Cartera; el cual es presentado periódicamente al Consejo de Administración.

4.3.7 Reglas de Alineamiento (Arrastre Deudores). Cuando un deudor presente varias obligaciones de la misma línea y estas presenten calificaciones diferentes, se deben llevar a la categoría de mayor riesgo los demás créditos de la misma modalidad otorgados a dicho deudor, salvo que se pueda demostrar ante la Superintendencia Financiera de Colombia la existencia de razones suficientes para su calificación en una categoría de menor riesgo.

4.3.8 Suspensión de Causación de Intereses. La suspensión de la causación para la cartera de créditos se hace según lo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia en el Capítulo II Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995).

MODALIDAD DE CRÉDITO	MORA SUPERIOR A
Comercial	3 meses
Consumo	2 meses
Microcrédito	1 mes
Vivienda	2 meses

Para los créditos que al menos una vez hayan dejado de causar intereses y entren en mora, se deja de causar intereses desde el primer día de mora, Una vez se pongan al día se vuelve a causar. Mientras se produce su recaudo, el registro se lleva en cuentas de orden.

4.3.9 Política de Provisiones Vigente. Para efecto del cálculo de provisiones la Cooperativa cumple con las disposiciones contenidas en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995).

4.3.9.1 Provisión General Obligatoria. La Cooperativa mantuvo una provisión general del uno por ciento (1%) sobre el total de la cartera de créditos bruta, para las líneas de Microcrédito e Hipotecaria para Vivienda.

4.3.9.2 Provisión Individual. Sin perjuicio de la provisión general, la Cooperativa registró las provisiones contempladas en la Circular Básica Contable y Financiera para cartera hipotecaria para Vivienda y Microcrédito; para Comercial y Consumo adoptó la nueva metodología de cálculo vigente a partir de abril de 2010, según el numeral 1.3.4.1.1. Cálculo de las provisiones individuales bajo modelos de referencia, del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) donde las provisiones poseen dos componentes: Componente Individual Procíclico y Componente Individual Contracíclico.

4.3.9.2.1 El Componente Individual Procíclico del capital e intereses corresponde a las provisiones de cada deudor según el riesgo de crédito en el presente.

4.3.9.2.2 El Componente Individual Contracíclico de capital e intereses, corresponde a las provisiones que se realizan de acuerdo a la proyección del comportamiento de los deudores

que se calcula con una metodología dispuesta por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual le permite a la Cooperativa contar con una reserva que utilizará en periodos de deterioro en la calidad de la cartera, para reducir el impacto en el Estado de Resultados, cuando tal situación se presente.

Para determinar la fase Acumulativa o des acumulativa en la estimación de las provisiones Individuales se estiman los siguientes indicadores mensualmente:

- Variación trimestral real de provisiones individuales de la cartera total B, C, D y E.
- Acumulado trimestral de provisiones netas de recuperaciones (Cartera de créditos y leasing) como porcentaje del ingreso acumulado trimestral por intereses de cartera y leasing.
- Acumulado trimestral de provisiones netas de recuperaciones de cartera de créditos y leasing como porcentaje del acumulado trimestral del margen financiero bruto ajustado.
- Tasa de crecimiento anual real de la cartera bruta (CB)

Según el resultado de los indicadores anteriores y dándole cumplimiento a la normatividad durante todo el 2019 fue aplicada la fase acumulativa.

4.3.9.2.3 Cálculo en fase acumulativa: Para cada modalidad de cartera sujeta a modelos de referencia se calcula, de forma independiente, la provisión individual de cartera definida como la suma de dos componentes (CIP+CIC), en lo sucesivo, entiéndase i como cada obligación y t como el momento del cálculo de las provisiones:

Componente individual procíclico (CIP): Para toda la cartera, es la pérdida esperada calculada con la matriz A, es decir, el resultado obtenido al multiplicar la exposición del deudor, la Probabilidad de Incumplimiento (en adelante PI) de la matriz A y la Pérdida Dado el Incumplimiento (en adelante PDI) asociada a la garantía del deudor, según lo establecido en el correspondiente modelo de referencia.

Componente individual contracíclico (CIC): Es el máximo valor entre el componente individual contracíclico en el periodo anterior ($t-1$) afectado por la exposición, y la diferencia entre la pérdida esperada calculada con la matriz B y la pérdida esperada calculada con la matriz A en el momento del cálculo de la provisión (t).

4.3.9.3 Provisiones Crédito de Consumo: Las provisiones de la cartera de consumo se realizan de acuerdo a lo estipulado en el anexo 5 de Capítulo II de la Circular Básica y Contable 100 de 1995.

Los siguientes son los segmentos adoptados por la entidad en la aplicación del MRCO:

General-Otros: Créditos otorgados por establecimientos de crédito diferentes a las Compañías de Financiamiento Comercial (CFC) para adquisición de bienes de consumo diferentes a automóviles. En este segmento no se incluyen las tarjetas de crédito.

Tarjeta de Crédito: Crédito rotativo para la adquisición de bienes de consumo que se utiliza a través de una tarjeta plástica. En este segmento no se establece diferenciación por tipo de entidad.

Los contratos de cartera de consumo se clasifican en una de las siguientes categorías de riesgo crediticio:

- Categoría AA
- Categoría A
- Categoría BB
- Categoría B
- Categoría CC
- Categoría Incumplimiento

La estimación de la pérdida esperada en el marco del MRCO resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

$PÉRDIDA\ ESPERADA = [Probabilidad\ de\ incumplimiento] \times [Exposición\ del\ activo\ en\ el\ momento\ del\ incumplimiento] \times [Pérdida\ dado\ el\ incumplimiento] \times [Ajuste\ Plazo^{**}]$.

****Mediante circular Externa 047 de noviembre de 2016 la Superintendencia imparte Instrucciones relacionadas con la estimación de la pérdida esperada para el modelo de referencia para cartera de consumo. Ajuste por plazo.**

La probabilidad de incumplimiento (PDI): Corresponde a la probabilidad de que en un lapso de doce (12) meses los deudores de un determinado segmento y calificación de cartera de consumo incurran en incumplimiento.

La probabilidad de incumplimiento se definirá de acuerdo con las siguientes matrices:

Matriz A

Calificación	General - Automóviles	General – Otros	Tarjeta de Crédito	CFC Automóviles	CFC Otros
AA	0,97%	2,10%	1,58%	1,02%	3,54%
A	3,12%	3,88%	5,35%	2,88%	7,19%
BB	7,48%	12,68%	9,53%	12,34%	15,86%
B	15,76%	14,16%	14,17%	24,27%	31,18%
CC	31,01%	22,57%	17,06%	43,32%	41,01%
Incumplimiento	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Matriz B

Calificación	General - Automóviles	General – Otros	Tarjeta de Crédito	CFC Automóviles	CFC Otros
AA	2,75%	3,88%	3,36%	2,81%	5,33%
A	4,91%	5,67%	7,13%	4,66%	8,97%
BB	16,53%	21,72%	18,57%	21,38%	24,91%
B	24,80%	23,20%	23,21%	33,32%	40,22%
CC	44,84%	36,40%	30,89%	57,15%	54,84%
Incumplimiento	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

De esta manera, para cada deudor-segmento de cartera de consumo se obtiene la probabilidad de migrar entre su calificación vigente y la calificación de incumplimiento en los próximos 12 meses de acuerdo con el ciclo del comportamiento general del riesgo de crédito.

La pérdida dado el incumplimiento (PDI): Se define como el deterioro económico en que incurriría la entidad en caso de que se materialice alguna de las situaciones de incumplimiento de acuerdo a lo normado por la SFC. La PDI para deudores calificados en la categoría incumplimiento sufrirá un aumento paulatino de acuerdo con los días transcurridos después de la clasificación en dicha categoría.

Mediante la Circular Externa 013 de 2018, la Superintendencia Financiera modifica el subnumeral 5.2 del Anexo 5 del Capítulo II de la Circular Externa 100 de 1995- Circular Básica Contable y Financiera - CBCF, con el fin de establecer una nueva Pérdida Dado el Incumplimiento - PDI para los préstamos otorgados a partir del 1 de julio de 2018 mediante la modalidad de libranza. La provisión sobre los créditos bajo la modalidad de libranza activos al 30 de junio 2018 se seguirá calculando con base en la PDI del 60% hasta tanto la obligación sea totalmente cancelada.

La PDI por tipo de garantía será la siguiente:

Tipo de Garantía	P.D.I.	Días después del incumplimiento	Nuevo PDI	Días después del incumplimiento	Nuevo PDI
GARANTIAS IDÓNEAS					
-Colateral financiero admisible	0-12%	-	-	-	-
-Bienes raíces comerciales y residenciales	40%	360	70%	720	100%
-Bienes dados en leasing inmobiliario	35%	360	70%	720	100%
-Bienes dados en leasing diferente a inmobiliario	45%	270	70%	540	100%
-Derechos de cobro	45%	360	80%	720	100%
-Otras Garantías Idóneas	50%	270	70%	540	100%
GARANTÍA NO IDÓNEA	60%	210	70%	420	100%
-Garantía por libranza	45%	-	-	-	-
SIN GARANTIA	75%	30	85%	90	100%

4.3.9.4 Provisiones Crédito Microcrédito:

CATEGORÍA	VALOR A PROVISIONAR
A (Riesgo Normal)	1%
B (Riesgo Aceptables)	5%
C (Riesgo Apreciable)	20%
D (Riesgo Significativo)	50%

CATEGORÍA	VALOR A PROVISIONAR
E (Riesgo de Incobrabilidad)	100%

Para el cálculo de provisiones en la clase Microcrédito la Cooperativa no tiene en cuenta el valor de las garantías.

4.3.9.5 Provisiones Crédito de Vivienda:

CALIFICACIÓN DEL CRÉDITO	PORCENTAJE DE PROVISIÓN SOBRE PARTE GARANTIZADA	PORCENTAJE DE PROVISIÓN SOBRE PARTE NO GARANTIZADA
A Riesgo Norma	1%	100%
B Riesgo Aceptable	5%	100%
C Riesgo Apreciable	10%	100%
D Riesgo Significativo	20%	100%
E Riesgo Incobrable	30%	100%

4.3.9.6 Provisiones Crédito Comercial. Se calculan con base en el modelo de referencia de la Superintendencia Financiera de Colombia para Cartera Comercial, estipuladas en el anexo 3 del Capítulo II de la Circular Básica y Contable 100 de 1995.

El modelo de referencia de cartera comercial se basa en segmentos diferenciados por el nivel de los activos de los deudores, Los portafolios fueron definidos bajo los siguientes criterios:

Clasificación de la cartera comercial por nivel de activos	
Tamaño de empresa	Nivel de activos
Grandes Empresas	Más de 15.000 SMMLV
Medianas Empresas	Entre 5.000 y 15.000 SMMLV
Pequeñas Empresas	Menos de 5.000 SMMLV

Adicionalmente, se crea una categoría denominada “personas naturales” en la cual se agrupan todas las personas naturales que son deudores de crédito comercial. Los contratos

de cartera comercial deben clasificarse en una de las siguientes categorías de riesgo crediticio:

- Categoría AA
- Categoría A
- Categoría BB
- Categoría B
- Categoría CC
- Categoría Incumplimiento

La estimación de la pérdida esperada en el marco del MRC resulta de la aplicación de la siguiente fórmula:

$PÉRDIDA\ ESPERADA = [Probabilidad\ de\ incumplimiento] \times [Exposición\ del\ activo\ en\ el\ momento\ del\ incumplimiento] \times [Pérdida\ dado\ el\ incumplimiento]$.

La probabilidad de incumplimiento: Corresponde a la probabilidad de que en un lapso de doce (12) meses los deudores de un determinado portafolio de cartera comercial incurran en incumplimiento, de acuerdo con el numeral 3 del anexo 3, la probabilidad de incumplimiento se definirá de acuerdo con las siguientes matrices:

Gran Empresa

Matriz A

Comercial	Incumplimiento
AA	1,53%
A	2,24%
BB	9,55%
B	12,24%
CC	19,77%
Incumplimiento	100,00%

Matriz B

Comercial	Incumplimiento
AA	2,19%
A	3,54%
BB	14,13%
B	15,22%
CC	23,35%
Incumplimiento	100,00%

Pequeña Empresa

Matriz A

Comercial	Incumplimiento
AA	4,18%
A	5,30%
BB	18,56%
B	22,73%
CC	32,50%
Incumplimiento	100,00%

Matriz B

Comercial	Incumplimiento
AA	7,52%
A	8,64%
BB	20,26%
B	24,15%
CC	33,57%
Incumplimiento	100,00%

Mediana Empresa

Matriz A

Comercial	Incumplimiento
AA	1,51%
A	2,40%
BB	11,65%
B	14,64%
CC	23,09%
Incumplimiento	100,00%

Matriz B

Comercial	Incumplimiento
AA	4,19%
A	6,32%
BB	18,49%
B	21,45%
CC	26,70%
Incumplimiento	100,00%

Personas Naturales

Matriz A

Comercial	Incumplimiento
AA	5,27%
A	6,39%
BB	18,72%
B	22,00%
CC	32,21%
Incumplimiento	100,00%

Matriz B

Comercial	Incumplimiento
AA	8,22%
A	9,41%
BB	22,36%
B	25,81%
CC	37,01%
Incumplimiento	100,00%

De esta manera, para cada deudor de cartera comercial se obtiene la probabilidad de migrar entre su calificación vigente y la calificación propia del incumplimiento en los próximos 12 meses de acuerdo con el ciclo del comportamiento general del riesgo de crédito.

La pérdida dado el incumplimiento (PDI): Se define como el deterioro económico en que incurriría la entidad en caso de que se materialice alguna de las situaciones de incumplimiento la PDI para deudores calificados en la categoría incumplimiento sufrirá un aumento paulatino de acuerdo con los días transcurridos después de la clasificación en dicha categoría. La PDI por tipo de garantía será la siguiente:

Tipo de Garantía	P.D.I.	Días después del incumplimiento	Nuevo PDI	Días después del incumplimiento	Nuevo PDI
GARANTIAS IDONEAS					
Créditos subordinados	75%	270	90%	540	100%
Colateral financiero admisible	0-12%	-	-	-	-
Bienes raíces comerciales y residenciales	40%	540	70%	1080	100%
Bienes dados en leasing inmobiliario	35%	540	70%	1080	100%

Tipo de Garantía	P.D.I.	Días después del incumplimiento	Nuevo PDI	Días después del incumplimiento	Nuevo PDI
Bienes dados en leasing diferente a inmobiliario	45%	360	80%	720	100%
Derechos de cobro	45%	360	80%	720	100%
Otras Garantías Idóneas	50%	360	80%	720	100%
GARANTIA NO IDONEA	55%	270	70%	540	100%
SIN GARANTIA	55%	210	80%	420	100%

4.3.10 Intereses. Para liquidar los intereses de la Cartera de Créditos, se tiene en cuenta:

- El Período de pago determina el tiempo (días) que deberá transcurrir para que el deudor cancele la cuota, ya sea el saldo capital, capital e intereses, intereses únicamente o abonar capital e intereses según lo pactado.
- La modalidad de intereses es al final del período vencido.

4.3.11 Garantías. Se califican de conformidad con las normas vigentes en idóneas y otras; se exige la constitución en las operaciones que CONFIAR realiza con sus Asociados y No Asociados. Sus características están definidas en el Manual de SARC, de acuerdo con: Experiencia crediticia, solvencia económica, riesgo de la inversión y monto del crédito.

Para la valuación y actualización del valor de las garantías se siguen los lineamientos establecidos en el numeral iii) Valoración de Garantías, del literal d. Garantías que respaldan la operación y criterios para estimar su valor y eficacia de la Circular Básica y Contable 100 de 1995.

4.3.12 Políticas de Castigo de Cartera. Estas son aprobadas por el Consejo de Administración, previo agotamiento de todas las gestiones de cobro y exigibilidad de las garantías constituidas por los deudores y codeudores, a través de acciones administrativas y/o judiciales, según el caso, tal como lo establece el Manual de SARC.

4.4 EFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFECTIVO

El objetivo de esta política es definir los criterios que la Cooperativa aplicará para el reconocimiento de las cuentas que componente este rubro

Esta política será de aplicación a todos los activos financieros que entran dentro de la clasificación de Efectivo y equivalentes de efectivo, los cuales son:

- Caja general
- Caja cheques
- Cajas menores
- Cajeros automáticos
- Provisiones entregadas Servibanca y Redeban
- Depósitos a la vista
- Encaje bancario
- Inversiones de corto plazo*

Las inversiones a corto plazo para ser clasificadas como Efectivo o Equivalente de Efectivo deberán tener un vencimiento inferior a 3 meses (89 días) y estar sujeta a un riesgo poco significativo de cambios en su valor.

En el Estado de Situación Financiera los sobregiros se clasifican como pasivo.

Este grupo de activos se reconocen dentro de los Estados Financieros por su valor nominal al momento de realizar la operación y registro contable.

Confiar reconocerá el efectivo y equivalentes de Efectivo en el momento en que son recibidos, bien sea directamente en la entidad o mediante transferencia a un banco, entidad financiera en forma de depósito a la vista, cuentas corrientes o de ahorros.

4.5 INVERSIONES

Esta política aplica para la clasificación, valoración, y contabilización de las inversiones en valores o títulos de deuda o valores o títulos participativos que conforman los portafolios de la entidad

La Cooperativa revelará en las notas del Estado de Situación Financiera, la información requerida por la NIIF 7, Información a Revelar, para que los usuarios de los estados financieros, puedan evaluar la importancia de los instrumentos financieros activos, su naturaleza, sus riesgos y como la Cooperativa administra dichos riesgos.

Para su clasificación, valoración y contabilización la Cooperativa adoptó lo estipulado en la Circular 034 de 2014 por la Superintendencia Financiera de Colombia:

Objetivo de la valoración de inversiones

La valoración de las inversiones tiene como objetivo fundamental el registro contable y la revelación a valor razonable de los instrumentos financieros.

Criterios para la valoración de inversiones

La Cooperativa deberá cumplir como mínimo con los siguientes criterios

- a. **Objetividad:** La determinación y asignación del valor razonable de un título o valor se debe efectuar con base en criterios técnicos y profesionales, que reconozcan los efectos derivados de los cambios en el comportamiento de todas las variables que puedan afectar dicho precio.
- b. **Transparencia y representatividad:** El valor razonable de un título o valor se debe determinar y asignar con el propósito de revelar un resultado económico cierto, neutral, verificable y representativo de los derechos incorporados en el respectivo título o valor.
- c. **Evaluación y análisis permanentes:** El valor razonable que se atribuya a un título o valor se debe fundamentar en la evaluación y el análisis permanente de las condiciones del mercado, de los emisores y de la respectiva emisión. Las variaciones en dichas condiciones se deben reflejar en cambios del precio previamente asignado, con la periodicidad establecida para la valoración de las inversiones determinada en la presente norma.
- d. **Profesionalismo:** La determinación del valor razonable de un título o valor se debe basar en las conclusiones producto del análisis y estudio que realizaría un experto prudente y diligente, encaminados a la búsqueda, obtención, conocimiento y evaluación de toda la información relevante disponible, de manera tal que el precio que se determine refleje los recursos que razonablemente se recibirían por su venta.

Clasificación de las inversiones

Las inversiones de la Cooperativa deberán estar clasificadas de acuerdo al fin para cual fueron adquiridas, y podrán clasificarse como inversiones negociables, inversiones para mantener hasta el vencimiento e inversiones disponibles para la venta.

Inversiones negociables

Se clasifican como inversiones negociables todo valor o título y, en general, cualquier tipo de inversión que ha sido adquirida con el propósito principal de obtener utilidades por las fluctuaciones a corto plazo del precio.

Inversiones para mantener hasta el vencimiento

Se clasifican como inversiones para mantener hasta el vencimiento, los valores o títulos y, en general, cualquier tipo de inversión respecto de la cooperativa tiene el propósito y la capacidad legal, contractual, financiera y operativa de mantenerlas hasta el vencimiento de

su plazo de maduración o redención. El propósito de mantener la inversión corresponde a la intención positiva e inequívoca de no enajenar el título o valor.

Inversiones disponibles para la venta

Son inversiones disponibles para la venta los valores o títulos y, en general, cualquier tipo de inversión, que no se clasifiquen como inversiones negociables o como inversiones para mantener hasta el vencimiento.

Adopción de la clasificación de las inversiones

La Cooperativa tomará la decisión de clasificar una inversión en cualquiera de las tres (3) categorías en el momento de la adquisición o compra de estas inversiones, en todos los casos la clasificación deberá adoptarse de acuerdo a las políticas establecidas para el manejo del portafolio de inversiones por parte del Consejo de Administración y el Comité de Gestión de Activos y Pasivos “GAP”.

Periodicidad de la valoración y del registro contable

La valoración de las inversiones se debe efectuar diariamente, Así mismo, los registros contables necesarios para el reconocimiento de la valoración de las inversiones se deben efectuar con la misma frecuencia prevista para la valoración.

Las inversiones de la Cooperativa se deberán valorar de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 6 de la circular 034 de 2014 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Reconocimiento de las inversiones

Las inversiones se deben registrar inicialmente por su costo de adquisición y desde ese mismo día deberán valorarse a valor razonable, a TIR o variación patrimonial, según corresponda. La contabilización de los cambios entre el costo de adquisición y el valor razonable de las inversiones, se realizará a partir de la fecha de su compra, individualmente, por cada título o valor, así:

Inversiones negociables

La contabilización de estas inversiones debe efectuarse en las respectivas cuentas de “Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados”, del Catálogo único de información financiera, la diferencia que se presente entre el valor razonable actual y el inmediatamente anterior del respectivo valor se debe registrar como un mayor o menor valor de la inversión, afectando los resultados del período.

Tratándose de valores de deuda, los rendimientos exigibles pendientes de recaudo se registran como un mayor valor de la inversión. En consecuencia, el recaudo de dichos rendimientos se debe contabilizar como un menor valor de la inversión.

En el caso de los títulos participativos, cuando los dividendos o utilidades se repartan en especie se procederá a modificar el número de derechos sociales en los libros de contabilidad respectivos. Los dividendos o utilidades que se reciban en efectivo se contabilizan como un menor valor de la inversión.

Inversiones para mantener hasta el vencimiento

La contabilización de estas inversiones debe efectuarse en las respectivas cuentas de “Inversiones a Costo Amortizado”, del Catálogo Único de Información Financiera. La actualización del valor presente de esta clase de inversiones se debe registrar como un mayor valor de la inversión, afectando los resultados del período.

Los rendimientos exigibles pendientes de recaudo se registran como un mayor valor de la inversión. En consecuencia, el recaudo de dichos rendimientos se debe contabilizar como un menor valor de la inversión.

Inversiones disponibles para la venta

La contabilización de estas inversiones debe efectuarse en las respectivas cuentas de “Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Otros Resultados Integrales - ORI”, del Catálogo único de información financiera con fines de supervisión.

Deterioro (provisiones) o pérdidas por calificación de riesgo de emisor

La constitución de las provisiones para las inversiones de la Cooperativa, se realizarán de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 8 de la Circular 034 de 2014.

4.6 CUENTAS POR COBRAR

Las cuentas por cobrar de la Cooperativa son activos financieros que dan derechos a pagos fijos o determinables y que no cotizan en un mercado activo, las políticas aquí definidas aplican los rubros de: intereses de la cartera de crédito (incluye cartera de empleados), comisiones, arrendamientos, venta de bienes y servicios, comisionistas de bolsa, impuestos, anticipos a empleados y proveedores, y demás sumas por cobrar devengadas por cualquier otro concepto.

Los registros contables y la clasificación de los intereses generados por la cartera de créditos y sus provisiones se realizarán de acuerdo a lo estipulado en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) y la Resolución 3600 de 1988 debidamente actualizada. Estas mismas normas aplican para los intereses por cobrar y las provisiones de la cartera de créditos de los Empleados por bienestar laboral.

Para las demás cuentas que componen este rubro se reconocen por su valor nominal al momento de realizar la operación y registro contable, siempre y cuando se tenga certeza de su recuperación

En este grupo de cuentas se reconocerán todos los intereses corrientes y de mora de las diferentes modalidades de la cartera de créditos, así como las provisiones aplicadas sobre las mismas

Demás cuentas por cobrar: se reconocerán en este grupo los demás rubros de las cuentas por cobrar como son comisiones, arrendamientos, ventas de bienes y servicios, comisionistas de Bolsa, Impuestos, anticipos a empleados y proveedores, y demás sumas por cobrar devengadas por cualquier otro concepto.

Para las demás cuentas que componen este rubro se reconocen por su valor nominal al momento de realizar la operación y registro contable, siempre y cuando se tenga certeza de su recuperación

En materia de deterioro de estos activos, no se presentan cambios en lo relacionado a la constitución de las provisiones de los intereses de la cartera de créditos, según Decreto 1851 de 2013 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, donde se excluye la aplicación de las NIIF 9 y NIC 39 que regulan los instrumentos financieros activos

Para las demás cuentas por cobrar se aplicará deterioro de valor para aquellas partidas, que su tiempo de maduración superen 90 días, las cuales se deberán estar provisionadas al 100% al cabo de los 90 días de su reconocimiento

4.7 BIENES RECIBIDOS EN PAGO Y ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA

La Cooperativa clasificará a un activo no corriente como mantenido para la venta, si su valor en libros se recuperará fundamentalmente a través de una venta, en lugar de su uso continuado.

El activo debe estar disponible, en sus condiciones actuales, para su venta inmediata, sujeto exclusivamente a los términos usuales y habituales para la venta de estos activos, y su venta debe ser altamente probable.

La venta del bien se considera altamente probable cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- a) La Administración se encuentre comprometida con un plan para vender el activo.
 - b) La venta del activo debe negociarse a un precio razonable, en relación con su valor razonable actual.
 - c) La Administración espera que tal venta se reconocerá como finalizada dentro del año siguiente a la fecha de la clasificación del activo como activo mantenido para la venta.
- **Bienes recibidos en dación en pago:** Confiar clasificará los bienes recibidos en pago y los bienes que siendo propios no sean utilizados para el objeto del desarrollo del ejercicio económico, pero se tenga intención de venderlos, de la siguiente manera: bienes recibidos en pago: Estos se clasificarán y valorarán de acuerdo a lo estipulado en la Circular 100 de 1995, de la Superintendencia Financiera de Colombia.

- **Otros Activos no corrientes mantenidos para la venta:** en este rubro se reconocen todos los demás activos que lleguen a la Cooperativa por procesos diferentes a bienes recibidos en dación en pago en operaciones de cartera, y se reconocerá por el menor valor entre el valor en libros y el valor razonable (menos costos de venta), para lo cual antes de realizar la clasificación de este activo se deberá contar con un avalúo de un perito calificado.

PLAN DE VENTAS

Las ventas de los activos no corrientes deben ser altamente probables, para ello la Gerencia debe estar comprometida con un plan de venta con un tiempo máximo de un año, en caso de no cumplirse con este plazo se podrá realizar prórroga por un año más siempre y cuando se dé la debida sustentación por hechos que se encuentran fuera de control de la Cooperativa y demostrar haber iniciado en forma activa un programa para encontrar un comprador y terminar el plan.

Deterioro

Bienes Recibidos en Pago y Otros Activos no corrientes mantenidos para la venta:

Con relación al grupo de activos no corrientes, se debe constituir en alícuotas mensuales dentro de los dos años siguientes a la recepción del bien, el equivalente al 100% del costo de adquisición del bien recibido en dación de pago.

Cuando el costo de adquisición del inmueble sea inferior al valor de la deuda registrada en el balance, la diferencia se debe reconocer de manera inmediata en el estado de resultados. Así mismo cuando el valor comercial del inmueble sea inferior al valor en libros se debe contabilizar una provisión por la diferencia

Anualmente la Cooperativa revisará si existen indicios de deterioro de valor en algunos de estos bienes, de ser así deberá someterlo a un estudio técnico que permita determinar el valor del bien para su reconocimiento, para los bienes inmuebles la Cooperativa realizará avalúos como mínimo cada dos años, para la bienes muebles se deberá dejar la constancia que realizó el análisis por tipo de activo para determinar si hay indicios de deterioro de valor este análisis se deberá realizar en forma anual al cierre de estados financieros.

Este grupo de activos no se deprecian

4.8 ACTIVOS MATERIALES.

Propiedad, planta y equipo

En este rubro se contabilizan todos los bienes tangibles de cualquier naturaleza que posee la Cooperativa, con carácter permanente para el desarrollo del giro normal de sus negocios.

Comprende los terrenos, los edificios, los equipos, muebles y enseres, los equipos de cómputo, equipos de redes y comunicación, maquinaria y los vehículos.

Confiar reconocerá un elemento de propiedades, planta y equipo activo si, y solo si:

- (a) Es probable obtener beneficios económicos futuros derivados del mismo; y
- (b) El costo del elemento puede medirse con fiabilidad.

La Cooperativa medirá sus propiedades planta y equipos utilizando el modelo del costo para los bienes muebles y el modelo de revaluación para los bienes inmuebles, según lo establecido en la NIC 16.

Todas las propiedades, planta y equipo se valorarán en su reconocimiento inicial por su costo, el cual está compuesto por:

- Su precio de adquisición después de deducir cualquier descuento o rebaja del precio
- Impuestos no recuperables.
- Todos los costos directamente atribuibles a la ubicación del activo en el lugar y en las condiciones necesarias para que pueda operar de la forma prevista, tales como:
 - Costos de preparación del inmueble.
 - Costos de transporte y manejo.
 - Costos de instalación y montaje
 - Honorarios profesionales.

El costo de las propiedades, planta y equipo comprende aquellas erogaciones en que se ha incurrido inicialmente para su adquisición o construcción, así como los costos incurridos posteriormente para añadir, sustituir o mantener el elemento correspondiente.

Los costos posteriores se incluyen en el valor en libros del activo o se reconocen como un activo separado, según corresponda, solo cuando es probable que generen beneficios económicos futuros y el costo de estos activos se pueda medir razonablemente. Los gastos de mantenimiento y reparación se cargan al estado de resultados integral en el periodo en el que estos se incurren.

Las propiedades se miden posteriormente al costo menos la depreciación acumulada y las pérdidas por deterioro de valor en caso de que las hubiera, excepto para el grupo de terrenos y edificaciones de uso administrativo que se miden por el modelo de la revaluación con aplicación cada 2 años.

Cuando se revalúe un terreno o una edificación el valor en libros se ajusta al valor razonable eliminando la depreciación acumulada y reconociendo el efecto en el superávit por revaluación acumulado en el patrimonio.

Las ganancias y pérdidas por la venta de activos corresponden a la diferencia entre los ingresos de la transacción y el valor en libros de los activos. Estas se incluyen en el Estado de Resultados Integral.

Mejoras propiedades tomadas en arriendo

Para efectos de las NIIF la cooperativa presenta las mejoras en propiedades arrendadas dentro del rubro de propiedad planta y equipo. Dichos activos cumplen con la definición de activo fijo según la NIC 16 “Propiedad, planta y equipo”, por lo cual serán reclasificados dentro de este rubro. Así mismo le aplicaran las mismas políticas de Propiedad Planta y Equipo de este documento en cuanto a su reconocimiento y medición.

Política para dar de baja a un activo: Un elemento de Propiedad, Planta y equipo se da de baja por su disposición o cuando no se esperan recibir beneficios económicos futuros que se deriven del uso continuado del activo.

Depreciaciones

El método de depreciación a utilizar será el de línea recta, teniendo cuenta los siguientes los rangos de vidas útiles definidas, las cuales se deben revisar y actualizar anualmente, así mismo como el método de depreciación

Elemento	Vida Útil (años)
Edificios	20 – 70
Muebles	3 – 5
Equipo de Computo	3 – 5
Equipo de Oficina	3 – 5
Planta, Ductos y Redes	8 – 10
Maquinaria y Equipo	8 – 10

Deterioro

Anualmente, la Cooperativa revisará si existen indicios de deterioro de valor en algún bien de este tipo, de ser así deberá someterlo a un estudio técnico o avalúo que permita determinar su importe recuperable y luego compararlo con el valor en libros. En los casos que el valor en libros exceda el valor recuperable se ajustará este hasta su valor recuperable afectando los resultados del periodo.

Para los bienes muebles se deberá dejar la constancia que realizó el análisis por tipo de activo para determinar si hay indicios de deterioro de valor este análisis se deberá realizar en forma anual al cierre de estados financieros.

4.9 ARRENDAMIENTOS

Con esta política Confiar define los criterios de reconocimiento, medición y presentación de los arrendamientos, en el cual la Cooperativa como arrendatario

Al inicio del contrato se deberá evaluar si el contrato es o contiene un arrendamiento y reconocerá un activo por derecho de uso y un pasivo por arrendamiento.

Medición inicial del activo y pasivo

En la fecha del inicio del contrato se medirá el activo y pasivo por arrendamiento por el valor presente de las cuotas de arrendamiento pendientes de pago descontadas a la tasa de interés promedio de las obligaciones vigentes.

Confiar no reconocerá un contrato como arrendamiento para aquellos casos en el que el arrendamiento es de corto plazo, es decir inferiores a 12 meses se reconocerán los pagos de las cuotas como un gasto de forma lineal a lo largo del plazo del contrato

Medición posterior del activo por derecho de uso

Después de la fecha de reconocimiento estos activos se miden al costo menos la depreciación acumulada y las pérdidas de deterioro de valor.

Medición posterior del pasivo por derecho de uso

Después de la fecha de reconocimiento del pasivo este se mide así:

- Incrementando el valor en libros por la amortización de la tasa de interés
- Reduciendo el valor en libros por el valor de pagos por arrendamiento realizados

4.10 PROPIEDADES DE INVERSIÓN

El objetivo de esta política es definir los criterios que la Cooperativa aplicará para el tratamiento contable de las Propiedades de Inversión.

En este rubro se contabilizan las propiedades que no son utilizadas en el objeto social y se tienen con la finalidad de generar renta ya sea por arrendamiento o por los aumentos en la valorización.

Se reconocerán como Propiedades de Inversión aquellos activos representados en terrenos o edificaciones que se tengan para generar rentas o plusvalías.

Se reconoce como activo si:

1. Es probable que beneficios económicos futuros (ligados al activo) lleguen a la empresa
2. El costo del activo puede ser medido confiablemente

Las propiedades de inversión se medirán por el costo el cual incluye todas las erogaciones directamente atribuibles a la compra del mismo

Si la propiedad de inversión ha sido recibida en arrendamiento financiero, se debe reconocer al menor monto entre el valor razonable y el valor presente de los cánones mínimos de arrendamiento.

Después del reconocimiento, las Propiedades de Inversión se medirán por el costo menos la depreciación acumulada menos el deterioro acumulado. Para tal efecto se aplicarán los mismos criterios definidos para las Propiedades, planta y equipo.

4.11 OTROS ACTIVOS

El objetivo de esta política es establecer el tratamiento contable para el reconocimiento, la medición, registro y revelación de los activos intangibles que no sean tratados de manera específica en otra norma.

En este rubro se reconocen todos los demás bienes que no están incluidos en los anteriores grupos que conforman el activo, como son gastos pagados por anticipado e intangibles.

Gastos pagados por anticipado

Los gastos pagados por anticipado obedecen a erogaciones cuyo beneficio se recibe en períodos futuros y son susceptibles en algunos casos, de ser recuperados, se amortizarán mensualmente directamente al gasto, en forma lineal a lo largo del plazo en el cual se espera recibir el beneficio.

Activos intangibles

Se reconocerán como intangibles aquellos activos que cumplan con la definición de la NIIF, es decir, que sean identificables, de carácter no Monetario y sin apariencia física. Además, deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- Es probable recibir beneficios económicos futuros derivados del mismo
- El costo del activo puede ser medido confiablemente

Licencias

Las licencias tienen una vida útil definida y se registran al costo menos su amortización acumulada. La amortización se calcula usando el método de línea recta para asignar el costo de resultados en el término de vida útil estimada.

Programas y aplicaciones informáticas

Se reconocen como activos, el software que se adquieran para robustecer la estrategia integral de la Cooperativa, los costos asociados a su mantenimiento se reconocen como gastos de mantenimiento en el momento en que se incurren. La amortización del activo se calcula utilizando el método de línea recta para asignar el costo a resultados en el término de su vida útil estimada.

Con posterioridad a su reconocimiento inicial, Confiar medirá un activo intangible utilizando el modelo del costo, es decir, el costo menos la amortización acumulada.

Anualmente se revisará la vida útil de cada activo Intangible.

La Cooperativa revelará para los activos intangibles los elementos que contempla la NIC 38 distinguiendo los activos que se hayan generado internamente y los demás activos, en los casos que aplique

Anualmente la Cooperativa revisará si existen indicios de deterioro de valor en algún bien de este tipo, de ser así deberá someterlo a un estudio técnico que permita determinar el valor del bien y por ende el valor del deterioro para su posterior reconocimiento.

Una vez cumplida la vida útil definida para cada intangible, y su valor pendiente por amortizar sea cero, se deberá realizar la respectiva baja de los estados financieros.

4.12 INSTRUMENTOS FINANCIEROS A COSTO AMORTIZADO

El objetivo de esta política es definir los criterios que la Cooperativa aplicará para el reconocimiento, medición, registro y revelación de los instrumentos financieros pasivos que la Cooperativa tiene por la captación de recursos de sus asociados y ahorradores.

Se registran las obligaciones a cargo de la entidad por captación de depósitos a la vista o a plazo a través de los diversos mecanismos autorizados, por los servicios prestados, así como por operaciones propias de la actividad de la entidad.

La cooperativa reconocerá como un instrumento financiero pasivo en su Estado de Situación Financiera cuando, se convierta en parte obligada, según las cláusulas contractuales del instrumento en cuestión.

Este grupo de pasivos se reconocen dentro de los estados financieros por su valor nominal al momento de realizar la operación y registro contable.

La Cooperativa registrará los instrumentos pasivos en su momento inicial al valor razonable más o menos los costos de transacción que sean directamente atribuibles y la medición posterior será a costo amortizado.

La Cooperativa revelará los elementos relacionados para los instrumentos financieros pasivos contemplados en la NIIF 7 que permitan a los usuarios de la información conocer la situación de dichos instrumentos.

4.13 INSTRUMENTOS FINANCIEROS –CAPITAL SOCIAL -

Las cooperativas y otras entidades similares están constituidas por grupos de personas con el fin de satisfacer necesidades económicas o sociales que les son comunes. Las diferentes normativas nacionales definen, por lo general, a la cooperativa como una sociedad que busca promover el progreso económico de sus socios mediante la realización conjunta de una actividad, cuando los aportes sociales que son sujetos a devolución o que tienen el derecho a reembolso deben clasificarse como un pasivo financiero enmarcado dentro de la NIC 32

En consideración a lo anterior, la Cooperativa clasificará los aportes sociales que están disponibles para su devolución, como un pasivo financiero, destinado a atender los retiros de los asociados en el giro ordinario del negocio.

4.14 CRÉDITOS DE BANCOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS

El objetivo de esta política es definir los criterios que la Cooperativa aplicará para el reconocimiento, medición, registro y revelación de los instrumentos financieros pasivos que conforman este rubro.

Registra el valor de las obligaciones contractuales de entregar efectivo u otro activo financiero por la entidad mediante la obtención de recursos provenientes de créditos adquiridos con bancos nacionales, bancos de segundo piso de redescuento, y sobregiros bancarios.

Se reconocerán como obligaciones financieras los recursos provenientes de otras entidades financieras que generan una obligación contractual de pago a través de efectivo equivalente de efectivo u otro instrumento financiero.

La Cooperativa medirá este grupo de instrumentos financieros pasivos de manera inicial al valor razonable y de manera posterior al costo amortizado.

La Cooperativa revelará los elementos relacionados para los instrumentos financieros pasivos contemplados en la NIIF 7 que permitan a los usuarios de la información conocer la situación de dichos instrumentos.

4.15 CUENTAS POR PAGAR

El objetivo de esta política es definir los criterios que la Cooperativa aplicará para el reconocimiento, medición, registro y revelación de los pasivos financieros como instrumentos financieros de las cuentas que conforman este rubro.

Registra el valor de las obligaciones contraídas por la entidad con terceros por la prestación de servicios como intereses por pagar generados por los instrumentos financieros a costo amortizado, y los pasivos financieros, como intereses de crédito externo, comisiones y honorarios, impuestos, y demás cuentas por pagar a cargo de la Cooperativa.

Se reconocerán como cuentas por pagar las obligaciones contractuales adquiridas con terceros y originadas en el desarrollo de sus actividades de las cuales se espera a futuro realizar un pago a través de efectivo equivalente de efectivo u otro instrumento financiero.

Este grupo de activos se medirá por su valor nominal al momento de realizar la operación y registro contable en los estados financieros de la Cooperativa.

4.16 OBLIGACIONES LABORALES

El objetivo de esta política es definir los criterios que la Cooperativa aplicará para el reconocimiento, clasificación y valoración de los beneficios o retribuciones que otorga a sus empleados, al igual que su contabilización y revelación de éstos beneficios.

Esta política ha sido elaborada con base a los beneficios que Confiar otorga a los empleados que se encuentran vinculados a la cooperativa de acuerdo a la modalidad de contratación, y que se encuentran definidos en el Acuerdo 182 del Consejo de Administración y por disposiciones legales.

Esta política será actualizada en el caso que existan nuevos beneficios que no estén bajo su alcance o en caso de que las NIIF aplicables tengan actualizaciones que deban ser incluidas en esta política.

La NIC 19 contempla que los beneficios se pueden clasificar de corto y largo plazo. Los beneficios de largo plazo exigen la realizar el cálculo actuarial de tales beneficios para registrarlo contablemente. Las obligaciones por beneficios a corto plazo son contabilizadas contra las cuentas de resultado a medida que se van ejecutando o que la cooperativa va adquiriendo la obligación con el empleado (causación). Estos no requieren de cálculos actuariales para medir la obligación.

Con respecto a los beneficios de largo plazo son retribuciones a los empleados (diferentes de postempleo, por terminación), cuyo pago no vence dentro de los doce meses siguientes al cierre del periodo en el cual los empleados han prestado sus servicios, a la fecha la

Cooperativa reconoce a sus empleados una prima de antigüedad por cada 5 años de servicio cumplidos.

De acuerdo a la NIC 19, los beneficios que Confiar otorga a sus empleados están comprendidos por los siguientes:

- **Beneficios de Corto Plazo:** Son beneficios que serán atendidos en el término de 12 meses siguientes al cierre del periodo en el cual los empleados han prestado sus servicios,
 - Salarios
 - Bonificaciones
 - Comisiones
 - Aportes seguridad social
 - Cesantías e intereses a las cesantías
 - Incapacidades
 - Vacaciones
 - Prima de vacaciones
 - Prima legal junio y diciembre
 - Prima extralegal semestral y de navidad
 - Auxilios de bienestar laboral.
- **Beneficios de Largo Plazo:** se reconocerá al final del periodo contable la prima de antigüedad de los empleados como un gasto y pasivo por el valor presente de la obligación derivada del beneficio a la tasa promedio para Confiar acorde a las condiciones vigentes para el mercado. La prima de antigüedad está definida de la siguiente manera:

Antigüedad	Reconocimiento
5 años	25% del salario
10 años	50% del salario
15 años	75% del salario
20 años en adelante	100% del salario

4.17 OTROS PASIVOS

El objetivo de esta política es definir los criterios que la Cooperativa aplicará para el reconocimiento, medición, registro y revelación de los otros pasivos no financieros y pasivos contingentes.

Registra el valor de otros pasivos financieros que surgen de las obligaciones contraídas por la entidad por otros conceptos como son: ingresos recibidos por anticipados por intereses, fondos cooperativos, provisiones, multa y sanciones con la Superintendencia Financiera de

Colombia, sobrados en caja, cuentas retención nómina y los aportes sociales a disposición de los asociados.

Este grupo de pasivos se reconocen dentro de los estados financieros por su valor nominal al momento de realizar la operación y registro contable.

Para el caso de provisiones, se deberá determinar para el caso de aquellas que sean para reconocer futuros gastos, su medición se realizará de acuerdo a estimativos tomados de comportamientos de meses anteriores, para el caso de multas litigios o sanciones, de acuerdo a la probabilidad de pérdida esperada.

La Cooperativa reconocerá como pasivo financiero en su estado de situación financiera cuando, se convierta en parte obligada, según las cláusulas contractuales del instrumento en cuestión.

Se reconocerán provisiones para los Instrumentos Financieros pasivos que presenten condiciones de incertidumbre en relación a su cuantía y/o vencimiento. Y solo se reconocerán solo si cumple las siguientes condiciones:

- Corresponde a una obligación presente como resultado de un hecho pasado.
- Es probable que se desprendan recursos que incorporan beneficios económicos.
- Es posible la estimación fiable del valor de la obligación.

Cuando el valor de la provisión supere el monto establecido en la política de materialidad o sean derivadas de sanciones del ente regulador, se deberá informar en los estados financieros, el valor y la causa del evento.

4.18 CAPITAL SOCIAL

El objetivo de esta política es definir los criterios que la Cooperativa aplicará para el reconocimiento, medición, registro y revelación de los aportes sociales que conforman el patrimonio neto, que para el caso de las entidades cooperativas se registran en el rubro capital social en la cuenta capital mínimo irreductible.

Registra el valor de los aportes sociales realizados por los asociados de la Cooperativa para la conformación del capital social, este rubro contiene la porción equivalente al capital mínimo irreductible ya que los aportes a disposición de los asociados se contabilizan como otros pasivos no financieros.

En este grupo se reconocen en el Estado de Situación Financiera los aportes sociales por su valor nominal al momento de recibir el aporte por parte del asociado y registro contable.

Se reconocerán en este grupo los Aportes de capital recibidos de parte de los Asociados que no son sujetos a devolución hasta la liquidación de la Cooperativa.

Dada la importancia de los Aportes Sociales dentro del patrimonio de la Cooperativa se deberá revelar el número de asociados dueños que conforman el capital social.

4.19 RESERVAS

El objetivo de esta política es definir los criterios que la Cooperativa aplicará para el reconocimiento, clasificación, registro y revelación de las reservas legales constituidas a favor de la Cooperativa.

Registra los valores que, por mandato expreso de la Asamblea General de Delegados, se han apropiado de las utilidades líquidas de ejercicios anteriores obtenidas por la Cooperativa, con el objeto de cumplir disposiciones legales, estatutarias o para fines específicos.

Este grupo de cuentas se reconocen en el Estado de Situación Financiera por su valor nominal al momento de realizar la operación y registro contable.

4.20 FONDOS DE DESTINACIÓN ESPECÍFICA

El objetivo de esta política es definir los criterios que la Cooperativa aplicará para el reconocimiento, clasificación, registro y valoración de los distintos fondos creados por la Asamblea General de Delegados, de acuerdo a sus atribuciones legales.

Registra el valor apropiado de los excedentes conforme a las disposiciones legales, con el propósito de cumplir con el establecimiento de fondos que tengan como finalidad el de proteger el capital social.

Este grupo de cuentas se reconocen dentro de los estados financieros por su valor nominal al momento de realizar la operación y registro contable.

4.21 INGRESOS DE OPERACIONES ORDINARIAS GENERALES

El objetivo de esta política es definir los criterios que la Cooperativa aplicará para el reconocimiento, registro y revelación de los diferentes ingresos que surgen por las operaciones que efectúa la entidad en el desarrollo de su objeto social.

Se agrupan los ingresos ordinarios que son provenientes del desarrollo principal del objeto social de la Cooperativa, incluidos conceptos tales como: Intereses por cartera, valoración de inversiones, dividendos y participaciones, comisiones, reintegro de provisiones,

recuperación de cartera de castigada, venta de activos, arrendamientos y otros ingresos derivados de la actividad financiera.

De acuerdo al tipo de ingresos, se realizará su medición de la siguiente manera:

Intereses de la Cartera de Créditos

Estos ingresos la Cooperativa valoraran diariamente a través del proceso de liquidación y causación diaria de intereses, la base para el cálculo son 30 días calendario.

Comisiones percibidas por Convenios

Estos ingresos se calculan y contabilizan mensualmente una vez se preste el servicio, con base en esto se realiza la facturación y causación de la misma contra cuentas por cobrar.

Demás Ingresos Operacionales

Estos ingresos se calculan y contabilizan en el momento en que la cooperativa presta el servicio y efectivamente recibe el ingreso derivado de este.

En el momento de reconocer un ingreso, se deberá evaluar que este cumpla con los siguientes requisitos:

- El valor puede ser medido fiablemente
- Es probable obtener beneficios económicos

Los ingresos se deberán reconocer en el periodo en que los servicios son prestados.

En caso de presentarse partidas de ingreso o que sean materiales, para Confiar el 0.5% del total de los activos (Según política de Materialidad), se deberá revelar de forma separada información sobre su naturaleza e valor.

4.22 GASTOS DE OPERACIONES

El objetivo de esta política es definir los criterios que la Cooperativa aplicará para el reconocimiento, registro y revelación de los diferentes gastos en que puede incurrir la entidad por las operaciones que efectúa en el desarrollo de su objeto social.

Se registran las cuentas que representan los cargos financieros y operativos, necesarios para el desarrollo del giro normal de la Cooperativa, entre ellas tenemos Intereses de depósitos y exigibilidades, intereses créditos externos, otras obligaciones financieras, perdida en venta de bienes recibidos en pago, disminución en valoración de inversiones, comisiones, beneficios a empleados, gastos de operaciones y perdida en venta activos, provisiones y deterioro de los activos, depreciaciones y amortizaciones.

Gastos intereses depósitos y exigibilidades

Estos gastos se reconocerán diariamente a través del proceso de liquidación y causación diaria de intereses, la base para el cálculo son 30 días calendario para los depósitos a término y 365 días calendario para los depósitos a la vista.

Demás gastos de operación

Estos se reconocen en el momento en que la cooperativa recibe la prestación del servicio o que ocurra el evento que dé lugar al reconocimiento del mismo.

4.23 CAMBIOS EN POLITICAS CONTABLES, ESTIMADOS Y ERRORES

Determinar los criterios para seleccionar y modificar las políticas contables así como el tratamiento contable y la información a revelar acerca de los cambios en políticas contables, cambios en estimaciones contables y corrección de errores de periodos anteriores.

Aplica para el tratamiento de las políticas contables contenidas en el presente capítulo, tratamiento de cambios en estimados contables y corrección de errores de periodos anteriores.

Confiar aplicará las mismas políticas contables dentro del período contable y demás períodos siguientes. Sólo se realizarán cambios a estas en los casos que sean requeridos por cambios en la normatividad o sugerencias realizadas por Entes de Control (Internos y Externos).

Cualquier cambio deberá ser ajustado en los últimos Estados Financieros presentados y deberá revelarse la información comparativa.

Cambios en estimaciones contables

Cualquier cambio resultante de un error en el cálculo de un estimado contable se reconocerá sin dar lugar a cambios en la información histórica.

Corrección de errores

En caso de existir errores por errores en cálculos, incorrecta aplicación de políticas contables, problemas de interpretación estos deberán ser corregidos re-expresando la información comparativa para los periodos en los cuales ocurrió el error.

4.24 POLÍTICA DE MATERIALIDAD O IMPORTANCIA RELATIVA

Según el Decreto 2784 de 2012, párrafo 7, define: “Materialidad (o importancia relativa). Las omisiones o inexactitudes de partidas son materiales o tienen importancia relativa si pueden, individualmente o en su conjunto, influir en las decisiones económicas tomadas por los usuarios sobre la base de los estados financieros. La materialidad (o importancia relativa) depende de la magnitud y la naturaleza de la omisión o inexactitud, enjuiciada en función de las circunstancias particulares en que se hayan producido. La magnitud o la naturaleza de la partida, o una combinación de ambas, podría ser el factor determinante”

Basados en el tamaño de los activos de la Cooperativa se considera que una omisión o inexactitud puede influir en las decisiones económicas de los usuarios, si ésta cifra supera el 0.5% del total de los activos en dicho periodo. No obstante cada vez que se presente una omisión o inexactitud, será evaluado de manera independiente en las cifras del periodo que se presenten, de tal manera que sean revelados en las notas a los estados financieros, si pudieran influir en las decisiones económicas tomadas por los usuarios, independientemente de su valor.

NOTA 5: EFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFECTIVO- CÓDIGO 11

A continuación, se detalla la composición a diciembre del rubro del disponible, los valores aquí registrados no tienen ningún tipo de restricción de tipo legal, (excepto por la provisión de Servibanca, Redeban y Titularizadora Colombiana¹) y a la fecha no se encuentran partidas conciliatorias pendientes que puedan afectar en forma considerable esta información. Adicionalmente este rubro tiene contabilizados los sobregiros contables de fin de mes de los cheques girados y no cobrados por valor de \$8.885 millones, los cuales incrementan contablemente el saldo de efectivo y se trasladan a obligaciones financieras.

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var. %
Caja	14,977	16,455	-8.98%
Efectivo	14,385	15,733	-8.57%
Cheques	566	698	-18.91%
Caja Menor	26	24	8.33%
Banco de la República²	96,704	55,036	75.71%
Bancos Comerciales	28,148	23,222	21.21%
Total	\$ 139,829	\$ 94,713	47.63%

En el rubro de caja se tiene registrado como garantías para respaldar las operaciones que realizan los usuarios de tarjeta débito y créditos a través de las Redes y los procesos de titularización de cartera hipotecaria, el saldo a diciembre de estas provisiones ascendió a \$1.435 millones, de los cuales \$630 millones se tienen con Servibanca, \$500 millones con Redeban y con la Titularizadora Colombiana \$305 millones.

La cuenta Banco de la Republica por valor de \$96.704 corresponde a la cuenta de depósitos en esta entidad a través de la cual se manejan recursos que hacen parte del Encaje Bancario, y que para efectos de análisis, esta cuenta hace parte del rubro de inversiones obligatorias de la Cooperativa

Corresponde a los saldos de las cuentas bancarias al cierre del ejercicio compuesto por:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre 2019
Banco de Bogotá	13,826
Banco Popular	15
Bancolombia	2,551
Banco Agrario	346
Davivienda	6,286
Banco AV VILLAS	703
Coopcentral	4,421
Total	28,148

NOTA 6: INVERSIONES - CÓDIGO 13

De acuerdo a la clasificación dada por el ente de vigilancia y control, las inversiones que posee CONFIAR están clasificadas así:

6.1 Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados en Instrumentos de Deuda- Código 1301

Se registran en este rubro aquellos valores o títulos que se han adquirido con el propósito de obtener rendimientos financieros por las fluctuaciones de precio en el plazo y que por sus características se registran en esta cuenta, el saldo a diciembre 31 estaba conformado por los títulos adquiridos por la Cooperativa en los procesos de titularización de cartera hipotecaria una en diciembre de 2016 y la última titularización en mayo de 2018.

Nombre de la Entidad	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var. %
Titularizadora Colombia	3,523	16,662	-78.86%
Total	\$ 3,523	\$ 16,662	-78.86%

La disminución de la cuenta durante el año se debe a la venta de los títulos TISBS1471230 y TISB11518533 de la Titularizadora.

6.2 Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados -Código 1302

Se registran en este rubro aquellos valores o títulos que se han adquirido con el propósito de obtener rendimientos por las fluctuaciones de precio en el corto plazo y son las que conforman el portafolio de inversiones voluntarias, el saldo a diciembre 31 estaba conformado de la siguiente forma:

Nombre de la Entidad	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var. %
Fiduciaria Central	3,776	3,620	4.31%
Fiduciaria Bogotá	9,288	7,511	23.66%
Correval	4,474	5,242	-14.65%
Fiduprevisora	1,374	293	368.94%
Fiduciaria Corficolombiana	846	822	2.92%
Total	\$ 19,758	\$ 17,488	12.98%

El incremento o la disminución de las inversiones obedece a la administración de los recursos que deben estar disponibles para la operación y que generen una rentabilidad aceptable en el mercado y un mínimo riesgo.

6.3 Inversiones A Costo Amortizado - Código 1303-

En este rubro se registran las inversiones que se constituyen con el propósito serio y la capacidad legal, contractual, financiera y operativa de mantenerlos hasta el vencimiento de su plazo de maduración o redención. En este rubro se registran las inversiones obligatorias en TDA “Títulos de Desarrollo Agropecuario” con plazo de un año y las inversiones en CDT que la Cooperativa tiene en otras entidades financieras, para estas inversiones el plazo

dependerá de la evolución del IRL, ya que el 100% de estas inversiones son de respaldo de la tesorería.

Nombre de la Entidad	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var. %
Inversiones Obligatorias TDA	29,838	25,844	15.45%
Bancoomeva	3,629	2,065	75.74%
Davivienda	2,068	2,023	2.22%
Juriscoop	519	0	100.00%
Banco Popular	2,118	2,025	4.59%
Banco Pichincha	1,636	0	100.00%
Total	\$ 39,808	\$ 31,957	24.57%

6.4 Inversiones al valor Razonable con cambios en el ORI - Patrimonio- Código 1304-

En este rubro se registran las inversiones en valores o títulos participativos realizadas por la entidad, que de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo I- 1 de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995, modificada por la Circular Externa 034 de 2014). Y aquellas inversiones de baja o mínima bursatilidad.

El saldo registrado corresponde a la participación que tiene la Cooperativa en entidades de carácter solidario, y que de acuerdo a las normas legales se deben clasificar en este grupo:

Nombre de la Entidad	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var. %
Central de Abastos de Duitama	0	204	-100.0%
Fondo Nacional de Garantías	957	694	37.90%
Seguros la Equidad	306	302	1.32%
Previsora Social Vivir	163	158	3.16%
Agencia de Seguros Los Olivos Medellín	24	22	9.09%
Cincoop	6	10	-40.00%
Sinergia Solidaria	4	54	-92.59%
Cooperativa Viboral Comunicaciones	40	40	0.00%
Concept BPO	70	0	100.00%
Total	\$ 1,570	\$ 1,484	5.80%

6.5 Deterioro de Inversiones: al cierre del ejercicio la Cooperativa tenía constituidas provisiones por valor de \$573, estas se calculan de acuerdo a lo reglamentado en la norma para tal fin:

Nombre de la Entidad	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Provisión Titularizadora	528	687	-23.14%
Central de Abastos	0	204	-100.00%
Seguros la Equidad	39	39	0.00%
Cincoop	6	10	-40.00%
Total	\$ 573	\$ 940	-39.04%

NOTA 7: CARTERA DE CRÉDITO - CÓDIGO 14- (Cifras en Millones de Pesos)

En el año 2019, La Cooperativa logro consolidar una cartera de créditos total por valor de \$913.378 millones de pesos, representada en 67.986 asociados, terceros y empleados, para lograr este resultado se tuvieron colocaciones de crédito acumuladas en el 2019 por valor de \$529.265 millones, con un cumplimiento de la meta prevista en el 104.2%. Esta cartera comparada con diciembre de 2018, donde el saldo total ascendía a \$811.916 millones, presenta una variación año a año de \$101.462 millones, que corresponde a un crecimiento del 11.1%. Con estos resultados la cartera de créditos neta participa con el 81.6% del total de los activos de la Cooperativa. El indicador de morosidad por calidad de la cartera es del 6.86% y por altura de mora del 2.90%.

La Cartera por destino está conformada por:

Cartera por destino	Al 31 de diciembre de 2019	% Part	Al 31 de diciembre de 2019	% Part
Comercial	216,706	23.73%	168,237	20.72%
Consumo	345,676	37.85%	334,593	41.21%
Microcrédito	66,292	7.26%	47,657	5.87%
Vivienda	284,704	31.17%	261,429	32.20%
Total	913,378	100.00%	811,916	100.00%

7.1. DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA POR ZONA GEOGRÁFICA

Zona Geográfica	Al 31 de diciembre de 2019	% Part por zonas 2019	Al 31 de diciembre de 2018	% Part por zonas 2018
Municipio de Medellín: Compuesta por 11 Agencias: Colombia, Alpujarra, Belén, Primero de Mayo, Castilla, Villa Guadalupe, San Javier, Barrio Antioquia, La 80, Moravia y La Florida	164,097	17.97%	172,314	21.22%
Municipios Área Metropolitana y Suroeste: Se compone de 12 Agencias: Itaguí, Bello, Niquia, Caldas, Envigado, San Cristóbal, Poblado, Guayabal, Andes, Jericó, Támesis y Pereira	154,023	16.86%	151,097	18.61%
Municipios de Oriente y Norte Antioqueño: Conformada por 9 Agencias: Apartadó, Turbo, Caucasia, Dabeiba, Rionegro, El Carmen, La Ceja, La Unión, Santuario y Guarne	144,419	15.81%	130,324	16.05%
Zona Boyacá: Compuesta por las Agencias de Duitama, Sogamoso, Tunja, Yopal, Paipa, Chiquinquirá e Innovo Duitama.	153,858	16.84%	143,777	17.71%
Zona Bogotá: Compuesta por las Agencias de Marly, Bosa, Suba, Soacha, Kennedy, Restrepo, Santa Helenita, 7 de Agosto, Villavicencio, La Soledad, Fontibón, Ciudad Bolívar y DG Bogotá	157,686	17.26%	136,061	16.76%
Dirección General, Confiar en la Vivienda	139,295	15.25%	78,342	9.65%

Zona Geográfica	Al 31 de diciembre de 2019	% Part por zonas 2019	Al 31 de diciembre de 2018	% Part por zonas 2018
Total	\$ 913,378	100.00%	\$ 811,916	100.00%

7.2. CARTERA ADMINISTRADA

Fruto de los procesos de titularización de cartera hipotecaria realizados en diciembre de 2016 y mayo de 2018, como fuente de fondeo para la estrategia de CONFIAR en la vivienda, la Cooperativa administra cartera registrada dentro y fuera de su balance, a continuación se detallan los saldos del total de cartera gestionada a la fecha por la Cooperativa:

TOTAL CARTERA ADMINISTRADA	SALDOS	% PART.
Cartera bruta CONFIAR	913,378	93,06%
Cartera titularizada	68,131	6,94%
Total	981,509	100%

7.3. INDICADOR DE MOROSIDAD POR ALTURA DE MORA

Este indicador, al corte de diciembre de 2019, fue de 2,90%, que comparado con el 3.84% de diciembre del 2018, presenta una disminución de 0.94 puntos básicos. El cual se encuentra en línea con la dinámica del crédito en Colombia.

CARTERA	ÍNDICE 2018	ÍNDICE 2019
Comercial	3.66%	2.76%
Consumo	4.57%	3.23%
Hipotecaria	2.84%	2.45%
Microcrédito	4.76%	3.64%
TOTAL	3.84%	2.90%

La cobertura de provisiones, al terminar el periodo del año 2019, es 171.69% del total de la cartera vencida, presentando un aumento de 37.25 puntos básicos, con respecto a la cobertura al cierre de diciembre de 2018, donde este indicador se ubicaba en el 137,75%.

7.4. INDICADOR DE CALIDAD DE LA CARTERA

Refleja la calificación de la cartera, incluidas las obligaciones que se encuentran al día, pero que se califican en categorías de mayor riesgo por evaluación a los deudores, que inducen a prever posibles deterioros futuros en sus flujos de caja. El indicador cerró en el 2019 en el 6,86%, presentando una disminución de 1.01 puntos básicos con relación al año 2018 que estaba en el 7.87%

CARTERA	ÍNDICE 2018	ÍNDICE 2019
Comercial	12.16%	10,36%
Consumo	8.45%	6,83%
Hipotecaria	4.24%	4,37%
Microcrédito	8.34%	6,17%
TOTAL	7.87%	6,86%

7.5. PROCESOS EN LEY 550 Y PROCESOS CONCURSALES

Con corte a diciembre de 2019, se tienen 6 obligaciones en procesos concursales o en toma de posesión, por valor de \$7.154 millones, las más representativas son la Cooperativa de Caficultores de Andes por un capital de \$5.148 millones e Inversiones Boyacá Ltda por un capital de \$958 millones.

Adicionalmente, se encuentran otras 5 obligaciones en procesos concursales o en toma de posesión, por valor de \$1.048 millones.

7.6 CRÉDITOS REESTRUCTURADOS:

Durante el año 2019, se reestructuraron por el factor mora 480 obligaciones, por valor de \$3.605 millones de pesos, en las diferentes modalidades de cartera.

7.7. PROVISIONES CARTERA DE CRÉDITOS -CÓDIGO 1487-1489-1491-1493-1495-1498

Se realizan de acuerdo a la normatividad vigente en ésta materia (Circular Externa 035 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia), que empezó a regir a partir de abril de 2010, donde las provisiones poseen dos componentes: Componente Individual Procíclico y Componente Individual Contracíclico.

El Componente Individual Procíclico del capital e intereses, corresponde a las provisiones de cada deudor según el riesgo de crédito en el presente.

El Componente Individual Contracíclico de capital e intereses corresponde a las provisiones que se realizan de acuerdo a la proyección del comportamiento de los deudores y permitirán que la Cooperativa cuente con una reserva que utilizará en períodos de deterioro en la calidad crediticia, para reducir el impacto en el Estado de Resultados, cuando tal situación se presente.

Inicialmente aplica para la cartera comercial y de consumo.

Adicionalmente, desde el mes de diciembre de 2012, se viene realizando una provisión adicional del 0.5% sobre la cartera de consumo que se agrega a la provisión procíclica, de acuerdo a los lineamientos dados por el Ente Regulador.

Estos componentes se calculan de acuerdo a una metodología dispuesta por la Superintendencia Financiera de Colombia.

A continuación, se presentan los saldos finales de las provisiones de la cartera de créditos, sin considerar la cartera de discriminados por cuentas contables y modalidad de crédito, considerando el modelo de provisiones para las carteras de consumo y comercial, que incluyen las provisiones procíclicas y contracíclicas:

CUENTA	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Provisión Contracíclica cartera Consumo	4,517	4,827	6.86%
Provisión Contracíclica cartera comercial	1,598	1,143	-28.47%
Provisión Cartera de Vivienda	5,769	4,845	-16.02%
Provisión Procíclica Cartera Consumo	18,019	19,652	9.06%
Provisión Cartera Microcrédito	2,137	2,048	-4.16%
Provisión Procíclica Cartera Comercial	9,483	6,024	-36.48%
Provisión General: Obligatoria 1%	3,484	3,062	-12.11%

CUENTA	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Provisión Vivienda Empleados	26	29	11.54%
Provisión Consumo Empleados	5	5	0.00%
Total	\$ 45,038	\$ 41,635	-7.56%

Las provisiones de manera consolidada por destinos de créditos, se presenta a continuación:

Modalidad de Crédito	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Cartera de Vivienda	5,795	4,874	18.90%
Cartera de Consumo	22,541	24,484	-7.94%
Cartera Comercial	11,081	7,167	54.61%
Cartera Microcrédito	2,137	2,048	4.35%
Provisión General	3,484	3,062	13.78%
Total	45,038	41,635	8.17%

Durante el año 2019, el Consejo de Administración aprobó el castigo de 2.183 obligaciones de crédito por valor de \$11.441 millones, incluido capital más intereses. Algunas operaciones tenían extinguidas todas las posibilidades de cobro de acuerdo al proceso de cobranza y las garantías del crédito vigentes en CONFIAR, y en otros casos si bien la operación se considera recuperable, son de lento recaudo teniendo en cuenta los trámites procesales; los castigos se aprobaron en concordancia con las normas definidas en el manual SARC.

7.8. PAGARÉS DE CRÉDITOS ENTREGADOS EN GARANTÍA

Con relación al valor de las garantías entregadas a Bancoldex, Findeter y Finagro, éstas corresponden al valor de la deuda al momento de hacer las operaciones de redescuento, por tal motivo es el mismo valor de la deuda al corte de diciembre de 2019.

NOTA 8: CUENTAS POR COBRAR - CÓDIGO 16-

Los rubros más representativos son:

8.1. Los intereses de Cartera de Créditos -CODIGO 1605 –

Al corte de diciembre de 2019, se clasifican de acuerdo con la clase de cartera, cumpliendo las normas de la Superintendencia Financiera de Colombia:

Intereses	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Cartera Hipotecaria	1,546	1,471	5.10%
Cartera de Consumo	3,319	3,472	-4.41%
Cartera Microcrédito	727	533	36.40%
Cartera Comercial	2,221	1,573	41.20%
TOTALES	\$ 7,813	\$ 7,049	10.84%

El incremento en el saldo de las cuentas por cobrar (intereses de la cartera de crédito), está dado por el crecimiento de la cartera de crédito durante este período, y por una estabilidad de las tasas de interés.

8.2 Cuentas Abandonadas

En este rubro se registran el valor del saldo de las cuentas inactivas que cumplen los requisitos según la Ley, para ser trasladados al ICETEX y las cuales son reintegradas a la Cooperativa cuando el cliente se presente a reclamar el saldo.

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Cuentas abandonadas Trasladas	1,002	623	60.83%
Total	\$ 1,002	\$ 623	60.83%

8.3. Anticipos a contratos, proveedores y empleados –Códigos 1630, 1632,1634

Registra los valores entregados a manera de anticipo a los impuestos, los proveedores para la adquisición de bienes y/o servicios, y a los empleados para gastos de laborales, los cuales se legalizan al mes siguiente.

El rubro está compuesto de la siguiente manera:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
IMPUESTOS	3,197	4,987	-35.89%
Anticipo de industria y comercio	31	30	3.33%
Retención en la fuente	3,160	4,952	-36.19%
Impuesto a las ventas retenido	6	5	20.00%
Anticipos a contratos	256	62	312.90%
Anticipo a proveedores	256	62	312.90%
Total	3,453	5,049	-31.61%

8.4 Pagos Por Cuenta De Clientes -Códigos 1636-1637-1638-1639

En cumplimiento de la normatividad vigente, se deben registrar en estos códigos, los valores que la Cooperativa paga a terceros al corte del mes y que están a cargo de los deudores; estos valores son cobrados después de la fecha de corte.

Los conceptos que se registran son las pólizas de seguros de incendio y terremoto, vida deudores y los consumos de las tarjetas de crédito que no han sido facturados en el mismo mes.

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Pagos por cuenta clientes Vivienda	70	87	-19.54%
Pagos por cuenta clientes Consumo	3,829	2,035	88.16%
Pagos por cuenta clientes Microcrédito	8	7	14.29%
Pagos por cuenta clientes Comercial	79	85	-7.06%
TOTALES	\$ 3,986	\$ 2,214	80.04%

8.5. Diversas -Código 1690—:

Este rubro está compuesto por las siguientes partidas y su variación anual esta explicada por la relación comercial dada durante el año con cada uno de los servicios aquí representados:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Reclamaciones Compañías Aseguradoras	33	44	-25.00%
Cuentas por Cobrar – varias*	1,885	814	131.29%
Servicios Compensados Cajeros Automáticos	6	6	0.00%
Tesoro Nacional	673	634	6.15%
Subsidios Frech	642	620	3.55%
Total	\$ 3,239	\$ 2,118	52.86%

8.6. Provisión intereses y otras cuentas por cobrar - Código 1692, 1694, 1696, 1697, 1698 y 1699:

Se presenta la composición de la provisión de los intereses de cartera de manera consolidada por modalidad con corte a diciembre de 2019.

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Intereses Microcréditos	107	88	21.59%
Intereses Cartera Comercial	241	167	44.31%
Intereses Cartera Consumo	528	608	-13.16%
Intereses Cartera Hipotecaria Vivienda	154	146	5.48%
Intereses Contracíclicos Cartera Comercial y Consumo	112	86	30.23%
Otras cuentas por cobrar	1	23	-95.65%
Total	\$1,143	\$1,118	2.24%

NOTA 9: BIENES RECIBIDOS EN PAGO Y ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA -CÓDIGO 17-

9.1. BIENES RECIBIDOS EN PAGO -CÓDIGO 1701

Este rubro corresponde a los bienes recibidos en pago por incumplimiento de las obligaciones de cartera, los bienes registrados, fueron recibidos durante las vigencias del 2015 y 2018. Durante los años 2018 y 2019 se realizó la venta del lote ubicado en Santafé de Antioquia por valor de \$620 el lote ubicado en Marinilla Antioquia por \$250 millones los cuales se encontraban provisionados al 100%.

Con corte al 31 de diciembre se tiene un apartamento ubicado en el Municipio de la Ceja para el cual ya se tiene promesa de compraventa la cual se hará efectiva en enero de 2020. De este bien se tiene una provisión del 63%

Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019			Al 31 de diciembre de 2019		
	Valor	Provisión	Neto	Valor	Provisión	Neto
Bienes Inmuebles destinados a vivienda	94	59	35	94	12	82
Bienes Inmuebles diferentes a vivienda	0	0	0	400	400	0
Totales	\$ 94	\$ 59	\$ 35	\$ 494	\$ 412	\$ 82

NOTA 10: ACTIVOS MATERIALES -CÓDIGO 18-

Corresponde al conjunto de todos los bienes inmuebles y muebles que se utilizan en el desarrollo del objeto social de la Cooperativa.

10.1 COSTO HISTÓRICO Y DEPRECIACIÓN POR GRUPO:

Concepto	Al 31 de diciembre 2019				Al 31 de diciembre 2018			
	Costo Histórico	Revaluación	Depreciación Acumulada	Costo Neto	Costo Histórico	Revaluación	Depreciación Acumulada	Costo Neto
Terrenos	5,876	1,459	0	7,335	4,609	1,459	0	6,068
Edificios	8,455	1,152	306	9,301	7,019	1,152	103	8,068

Concepto	Al 31 de diciembre 2019				Al 31 de diciembre 2018			
	Costo Histórico	Revaluación	Depreciación Acumulada	Costo Neto	Costo Histórico	Revaluación	Depreciación Acumulada	Costo Neto
Muebles	2,185	0	1,245	940	1,889	0	835	1,054
Equipos	640	0	432	208	499	0	351	148
Computadores	2,690	0	1,811	879	2,052	0	1,372	680
Equipo de Redes y Comunicación	286	0	159	127	300	0	118	182
Vehículo	55	0	21	34	55	0	16	39
Maquinaria	555	0	245	310	495	0	185	310
Mejoras propiedades Arrendadas	604	0	124	480	118	0	68	50
Derechos de uso	9,006	0	1,866	7,140	0			0
TOTAL	\$ 30,352	\$ 2,611	\$ 6,209	\$ 26,754	\$ 17,036	\$ 2,611	\$ 3,048	\$ 16,599

A continuación se muestran los movimientos realizados en la propiedad, planta y equipo con de enero 1 al 31 de diciembre de 2019:

Concepto	Terrenos	Edificios	Muebles	Equipos	Comput	Equipo de Redes y Comunic	Vehículo	Maquinaria	Mejoras propiedades Arrendadas
Costo Histórico	6,068	8,171	1,889	499	2,052	300	55	495	118
Depreciación Acumulada	0	103	835	351	1,372	118	16	185	68
Valor al comienzo del periodo 2019	6,068	8,068	1,054	148	680	182	39	310	50
Incrementos distintos de los procedentes de combinación de negocios	1,267	1,436	471	175	722	16	0	62	486
Depreciación	0	203	580	114	523	62	5	60	56
Retiros	0	0	5	1	0	9	0	2	0
Valor al final del periodo 2019	7,335	9,301	940	208	879	127	34	310	480
Costo Histórico	7,335	9,607	2,185	640	2,690	286	55	555	604

Concepto	Terrenos	Edificios	Muebles	Equipos	Comput	Equipo de Redes y Comunic	Vehículo	Maquinaria	Mejoras propiedades Arrendadas
Depreciación Acumulada	0	306	1,245	432	1,811	159	21	245	124

En cumplimiento de la normatividad vigente en materia de NIIF, en el año 2018, se realizó el avalúo de todos los activos materiales de la Cooperativa, dando como resultado una revaluación de \$ 2.611 millones en todos los bienes inmuebles, el próximo avalúo se realizará en el año 2020.

Todas las Propiedades y Equipos de CONFIAR se encuentran debidamente amparadas contra todo riesgo mediante pólizas de seguros, dentro de este rubro se encuentra contabilizada la Casa de la Cooperación y la Cultura, la cual está dada en garantía al Banco de Bogotá como respaldo del cupo de crédito.

En el primer trimestre del año 2019 se realizó aplicación de la NIIF 16- Arrendamientos lo que dio como resultado el reconocimiento de un activo por derecho de uso por \$7.641 millones. Con corte al 31 de diciembre el rubro estaba compuesto de la siguiente manera:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Variación %
Propiedad, planta y equipo derecho de uso	9,006	0	100.00%
Depreciación Acumulada	1,866	0	100.00%
Total	\$ 7,140	\$ 0	100.00%

NOTA 11: OTROS ACTIVOS -CÓDIGO 19-

11.1 Activos Intangibles- Código 1911-

Según las normas NIIF, se reconocerán como intangibles aquellos activos que sean identificables, de carácter no monetario y sin apariencia física, de los cuales es probable recibir beneficios económicos futuros derivados del mismo y su costo puede ser medido confiablemente.

En este rubro se han registrado los programas, softwares y licencias adquiridas por la Cooperativa para realizar su objeto social, las cuales amortizan en la cuenta 5180- Amortización de Intangibles.

CONCEPTO	Al 31 de diciembre de 2019			Al 31 de diciembre de 2018		
	Costo	Amortización	Vr en libros	Costo	Amortización	Vr en libros
Licencias informáticas	1,720	798	922	1,396	613	783
Programas informáticos	1,227	503	724	1,165	498	667
TOTAL	\$ 2,947	\$ 1,301	\$ 1,646	\$ 2,561	\$ 1,111	\$ 1,450

11.2 GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO - CÓDIGO 1925-

A continuación, se presenta la composición de este rubro:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Variación %
Seguros	173	160	8.13%
Mantenimiento	90	94	-4.26%
Gastos Administrativos TD	0	11	-100.00%
Total	\$ 263	\$ 265	-0.75%

El saldo, al corte de diciembre de 2019, corresponde a los diferentes seguros que debe tomar la Cooperativa, en cumplimiento de las normas vigentes y servicios de mantenimiento contratados y pagados por anticipado a los equipos de cómputo, software y licencias.

11.3 Préstamos a empleados:

Se presenta un resumen por tipo de crédito al corte de diciembre de 2019 en cabeza de los empleados:

CUENTA	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	VAR. %
Vivienda	\$2,568	\$2,899	-11.4%
Vehículo	157	214	-26.7%
Educación	117	89	30.9%
Calamidad Doméstica	7	10	-26.3%

CUENTA	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	VAR. %
Otros Préstamos	11	16	-30.0%
Total	\$2,860	\$3,228	-11.4%

NOTA 12: INSTRUMENTOS FINANCIEROS A COSTO AMORTIZADO -CÓDIGO 21-

Registra las obligaciones a cargo de CONFIAR por captación de depósitos a la vista o a término, a través de las diversas modalidades autorizadas, así como operaciones propias de su actividad. Esta cuenta muestra un crecimiento año a año del 15.94%; lo que represento a la Cooperativa recursos para el flujo de caja por valor de \$108.029, los cuales se utilizaron en su gran mayoría para amortizar créditos con bancos y poder así mejorar el margen de intermediación de la Cooperativa.

El detalle de la información que se presenta a continuación:

12.1 DEPÓSITOS Y EXIGIBILIDADES -CÓDIGO 21-

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Certificados de Depósito a Termino	522,614	452,402	15.52%
Certificados de Ahorro	237,897	202,662	17.39%
Depósitos Especiales	24,909	22,170	12.35%
Servicios de Recaudo	335	492	-31.91%
Total	\$ 785,755	\$ 677,726	15.94%

12.2 CERTIFICADOS DE DEPÓSITO A TÉRMINO: A continuación, presentamos la composición de este rubro:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Emitidos menor a 6 meses	117,002	97,496	20.01%
Emitidos entre 6 y 11 meses	159,442	151,491	5.25%

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Emitidos entre 12 y 18 meses	244,991	202,135	21.20%
Emitidos mayor a 18 meses	1,179	1,279	-7.82%
Total	\$ 522,614	\$ 452,401	15.52%

A continuación se muestra la composición del saldo de los CDT según sus vencimientos:

Banda de tiempo	Valor
Hasta 1 mes	9,929
Más de 1 mes y no más de 3 meses	88,274
Más de 3 meses y no más de 6 meses	154,384
Más de 6 meses y no más de 1 año	266,842
Entre 1 y 3 años	1,185
Más de 3 años y no más de 5 años	0
Más de 5 años	0
Total	\$522,614

Según la normatividad vigente en materia de NIIF, los intereses por pagar de las captaciones, se deben clasificar como un mayor del capital, el detalle de los intereses por pagar para el corte de diciembre de 2018, se incluyen en el registro del capital de las captaciones:

Concepto	Valor
Intereses por pagar CDT	10,913
Intereses por pagar Título Futuro	458
Total	\$ 11,371

12.3 DEPÓSITOS DE AHORRO - Código 2108-

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Depósitos de Ahorro	230,384	196,949	16.98%
Ordinarios Inactivos	6,512	5,090	27.94%
Ordinarios Abandonados	1,002	623	60.83%
Total	\$ 237,898	\$ 202,662	17.39%

El ahorro a la vista, es una fuente de fondeo muy importante en la intermediación financiera, su crecimiento año a año fue del 17.39%, este resultado ayudo a consolidar la posición de liquidez del 2019.

12.4 DEPÓSITOS ESPECIALES

Los depósitos especiales están conformados por la modalidad de ahorro contractual denominado Titulo Futuro, su comportamiento es:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Depósitos Especiales*	24,909	22,170	12.35%
Total	\$ 24,909	\$ 22,170	12.35%

12.5 SERVICIOS BANCARIOS DE RECAUDO

Este valor corresponde a los recaudos realizados mediante convenios que CONFIAR ha establecido con diversas entidades.

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Servicios de Recaudo	335	492	-31.91%
Total	\$ 335	\$ 492	-31.91%

12.5 PASIVO POR ARRENDAMIENTO

El pasivo por arrendamiento con corte al 31 de diciembre de 2019 presenta un incremento del 100% teniendo en cuenta que su reconocimiento fue durante este periodo según lo dispuesto en la NIIF 16:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Pasivo por arrendamiento	7,260	0	100,00%
Total	\$ 7,260	\$ 0	100,00%

NOTA 13: CRÉDITOS DE BANCOS Y OTRAS OBLIGACIONES FINANCIERAS -CÓDIGO 24-

Una fuente de apalancamiento importante para la Cooperativa es el crédito externo. Para ello se tienen aprobados cupos tanto con bancos comerciales como entidades de segundo piso como Bancoldex, Findeter y Finagro, estos cupos se utilizan de acuerdo a la estrategia de fondeo definida para cada línea de crédito y la posición de liquidez de la Cooperativa en cada periodo de tiempo.

Al cierre de 2019, el total de créditos con bancos, incluyendo los descubiertos contables de las cuentas corrientes, ascendía a \$96,262, un aumento del 10.19% con relación a diciembre de 2018, dicho porcentaje se encuentra dentro del rango autorizado por el Consejo de Administración:

Los valores incluyen capital e intereses a la fecha de corte, en cumplimiento de las normas NIIF

Entidad	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Redescuentos	68,292	72,056	-5.22%
Bancoldex	33,373	24,853	34.28%
Finagro	2,656	5,183	-48.76%
Findeter	32,263	42,020	-23.22%
Obligaciones con Bancos y Otros	19,085	6,503	193.48%
Banco de Bogota	10,051	6,503	54.56%
Banco Popular	5,027	0	100.00%
Bancolombia	4,007	0	100.00%

Entidad	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Descubierto en Cuenta corriente	8,885	8,804	0.92%
Banco de Bogota	8,885	8,804	0.92%
Total	\$ 96,262	\$ 87,363	10.19%

Las condiciones más importantes del crédito externo son:

Entidad	Tasa promedio	Plazo hasta
Bancoldex	7.13% EA	60 meses
Findeter	9.38 % EA	12 años
Finagro	6.45% EA	60 meses
Banco de Bogotá	6.42% EA	12 meses
Banco Popular	6.40% EA	12 meses
Bancolombia	6.59% EA	6 meses

NOTA 14: CUENTAS POR PAGAR -CÓDIGO 25-

Este rubro está compuesto por las diferentes cuentas por pagar de la Cooperativa con corte al cierre de mes.

Entre las partidas más representativas están conformados por los proveedores que nos prestan los servicios para el desarrollo de las actividades en las cuales necesitamos el apoyo para nuestra operación, el saldo al corte es de \$4.523 millones, esta partida incluye otros proveedores como Servibanca y Redeban con saldo de \$1,741, millones como resultado de los procesos de compensación automáticos.

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Impuestos	414	322	28.57%
Proveedores	4,523	4,090	10.59%
Contribuciones	0	47	-100.00%
Retenciones y aportes laborales	1,016	1,071	-5.14%
Seguro por pagar FOGACOO	969	932	3.86%
Diversas y reclasificaciones NIIF*	1,248	1,548	-19.38%
Total	\$ 8,170	\$ 8,010	1.99%

El rubro de Cuentas Diversas, están conformadas por otras cuentas diferentes a las de la operación diaria, y se descompone de la siguiente manera al corte de 2019:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2019
Cheques Girados no cobrados	132
Cuentas por pagar exasociados	511
Seguros	53
Acreedores ahorro a la vista	106
CxP servicios culturales y sociales	4
Autoretencion Industria y Comercio	5
CXP Diversas	437
Total	\$ 1,248

NOTA 15: OBLIGACIONES LABORALES - CÓDIGO 27

Este rubro está compuesto por los valores que al 31 de diciembre, se registran por los conceptos consolidados de las obligaciones laborales de la Cooperativa con sus empleados.

Se compone de la siguiente manera:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Nomina por pagar	13	15	-13.33%
Cesantías	1,017	892	14.01%
Intereses a las Cesantías	118	102	15.69%
Vacaciones	742	652	13.80%
Prima Extralegal de Vacaciones, servicios y Navidad	1,537	1,175	30.61%
TOTALES	\$ 3,427	\$ 2,836	20.76%

Con corte al 31 de diciembre se reconocieron \$224 millones de beneficios a empleados de largo plazo correspondiente a prima de antigüedad.

NOTA 16: PROVISIONES -CÓDIGO 28-

El rubro de provisiones cerró con un saldo de \$144 millones de pesos, correspondientes a provisión al proceso que se viene adelantando con la UGPP (Unidad Administrativa Especial de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales)

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Multas y sanciones	144	230	-37.39%
Provisión Servicios Públicos	0	52	-100.00%
Total	\$ 144	\$ 282	-48.94%

NOTA 17: OTROS PASIVOS -CÓDIGO 29-

En este rubro se registran los demás pasivos que no cumplen las condiciones para ser clasificados en los anteriores grupos. Se detalla a continuación:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019
Ingresos anticipados de cartera	37
Intereses procesos reestructuración	970

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019
Fondo de Solidaridad	877
Otros Fondos	78
Sobrantes	34
Acreedores Retención Nomina	2412
Proceso de compensación	629
Total	\$ 5,037

NOTA 18: CAPITAL SOCIAL -CÓDIGO 31-

De acuerdo a lo establecido por la Asamblea General de Delegados, este rubro estará compuesto de la siguiente manera: 97% del saldo de capital social se registra como Capital Mínimo Irreducible y el 3% como aportes sociales, lo anterior busca fortalecer de manera permanente el patrimonio de la Cooperativa.

El Capital Social de la Cooperativa presenta el siguiente comportamiento:

ITEM	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Número de Asociados	181,696	169.716	7.06%
Valor de Aportes*	138,669	117,200	18.32%

El crecimiento de asociados y del valor de los aportes sociales, es el resultado de la estrategia de apostarle al fortalecimiento patrimonial de la Cooperativa vía aportes sociales. En el año 2019 la Asamblea General de Delegados, autorizó la revalorización de aportes sociales por valor de \$1.827 millones de pesos

Adicionalmente, es importante mencionar las medidas tomadas en años anteriores, que han fortalecido el patrimonio de la Cooperativa y que tienen plena vigencia:

-Ajuste del Capital Mínimo Irreducible: El cual por disposición de la Asamblea de Delegados, tiene como saldo mínimo el valor de \$110.000 mill. Al finalizar cada mes después de pagar los aportes de los Asociados que se retiran, se traslada el saldo a este rubro.

-Compromiso de Distribución de Excedentes: Desde el año 2014 la Cooperativa ha comprometido destinar como mínimo, el 40% de los Excedentes del Ejercicio, para

fortalecer la Reserva Legal. Esta condición permite mejorar el cálculo del margen de solvencia que se calcula mensualmente.

NOTA 19: RESERVA LEGAL Y FONDOS DE DESTINACION ESPECIFICA- CÓDIGO 32- 37

Este rubro se compone de las siguientes cifras, discriminadas a continuación:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Reserva Legal	44,483	41,224	7.91%
Reservas Ocasional-Cuota Membrecia	7,411	6,795	9.07%
Total	\$ 51,894	\$ 48,019	8.07%

Las reservas capitalizadas con corte al mes de diciembre de 2019, están dadas por la apropiación de excedentes del año, las cuales fueron aprobadas por la Asamblea General de Delegados por valor de 3,259 millones, cumpliendo el compromiso irrevocable de registrar en las Reservas el 40% de las utilidades del Ejercicio

19.1 Fondos de Destinación Específica: Fondo creado para la amortización de Aportes Sociales.

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Fondo de Amortización de Aportes Sociales	1,332	1,332	0.00%
Fondo de Destinación Específica	22	22	0.00%
Fondo Revalorización Aportes	43	25	72.00%
Total	\$ 1,397	\$ 1,379	1.31%

El Fondo de Revalorización de Aportes se ha creado por una exigencia de la Superintendencia Financiera de Colombia y corresponde a los recursos que quedan disponibles después de aplicar la revalorización de aportes sociales, cuando los socios se han retirado de la Cooperativa. Anteriormente, esos recursos se llevaban a la Reserva Legal.

NOTA 20: SUPERÁVIT - CÓDIGO 38- Se compone de la siguiente manera:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Revalorización Bienes Inmuebles	10,268	10,268	0.00%
Resultado Proceso Convergencia	-1,464	-1,464	0.00%
Instrumentos Financieros a Vr. Razonable	801	530	51.13%
TOTALES	\$ 9,605	\$ 9,334	2.90%

La revalorización de bienes inmuebles se realizó en el año 2018, la norma internacional y las políticas contables de la Cooperativa tienen establecido que el avalúo de los bienes inmuebles se realice cada dos años, a esto se debe el incremento para este año en \$1.404 millones.

La variación en los instrumentos Financieros a valor razonable corresponde a las reclasificaciones y actualizaciones, que debe realizar la cooperativa, en cumplimiento de las NIIF, por los aportes que se tienen en otras entidades del sector cooperativo.

NOTA 21: EXCEDENTES O PÉRDIDAS -CODIGO 39-

Con relación a los excedentes de la Cooperativa, al cierre de diciembre de 2019, ascendieron a \$10,128 millones que comparados con el corte de diciembre de 2018 por valor de \$8,149, representa un incremento de \$1,979 millones y una variación porcentual del 24,29%, y con relación al presupuesto final para la vigencia, representan un cumplimiento del 101,3%, resultados que consideramos positivos en un ambiente de recuperación del crédito en Colombia.

Se presenta un resumen del comportamiento:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Excedentes Ejercicios anteriores	1,949	1,949	0.00%
Excedentes del Ejercicio	10,128	8,149	24.29%

Total Cuenta 39 Excedente O Perdida	\$ 12,077	\$ 10,098	19.60%
--	------------------	------------------	---------------

Los excedentes de ejercicios anteriores no se pueden considerar en el proyecto de distribución de excedentes año 2019, en cumplimiento de la normatividad NIIF.

NOTA 22: INGRESOS OPERACIONALES: A continuación, se detalla el saldo a diciembre 31 de 2019 de las cuentas que hacen parte de los ingresos de la Cooperativa, los cuales tienen relación directa con la intermediación financiera. Es importante mencionar que bajo la nueva normatividad de las normas NIIF el concepto de ingresos no operacionales ya no se utiliza:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Intereses Cartera de Créditos	120,378	112,411	7.09%
Ingresos Financieros mercado monetarios y otros ingresos	585	669	-12.56%
Valoración Inversiones a Valor Razonable Instrumentos Deuda	1,560	1,460	6.85%
Valoración Inversiones a Valor Razonable Instrumentos Patrimonio	704	600	17.33%
Valoración Inversiones a Costos Amortizado	817	577	41.59%
Comisiones y Honorarios: Comisiones tarjeta Débito, compensados cajeros automáticos y comisiones de recaudo	15,841	12,828	23.49%
Por venta de Inversiones	1,166	13	8869.23%
Ingresos por venta de activos no corrientes mantenidos para la venta	285	620	-54.03%
Por venta de Propiedad, Planta y Equipo	7	2	250.00%
Dividendos	8	7	14.29%
Reversión de la perdida de deterioro	158	0	100.00%
Recuperación Riesgo Operativo	85	0	100.00%

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Diversas	568	674	-15.73%
Recuperaciones por Deterioro (Provisiones)	11,722	11,091	5.69%
Cartera Vivienda	504	506	-0.40%
Microcrédito	485	430	12.79%
Cartera Comercial	1,103	1,593	-30.76%
Cartera Consumo	4,128	3,596	14.79%
Recuperación provisión otras CXC	11	0	100.00%
Recuperación cartera castigada	5,489	4,966	10.53%
TOTAL	\$ 153,884	\$ 140,952	9.17%

El detalle de la cuenta 4195- Diversas está compuesto por otros ingresos de menor cuantía, los cuales se detallan a continuación:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2019
Ingresos libreta	72
Ingreso Consulta Centrales Riesgo	206
Ingreso Extractos-Certificaciones	8
Aprovechamientos	174
Recuperación fallecidos	2
Delegaciones Bazar de la Confianza	5
Salidas de integración	76
Concierto de Navidad	25
TOTAL	\$ 568

NOTA 23: GASTOS OPERACIONALES

A continuación, se detalla el saldo a diciembre 31 de 2019 de las cuentas que hacen parte de los gastos de la Cooperativa, los cuales tienen relación directa con la intermediación financiera. Es importante mencionar que bajo la nueva normatividad de las normas NIIF el concepto de gastos no operacionales ya no se utiliza:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Interés Depósitos y Exigibilidades	31,942	29,846	7.02%
Interés créditos de bancos y otras entidades	5,807	6,944	-16.37%
Valoración Inversiones Valor Razonable	0	78	-100.00%
Comisiones	168	108	55.56%
Legales	150	102	47.06%
Beneficios a Empleados	30,696	29,449	4.23%
Honorarios: Revisoría Fiscal, Estudios Espaciales y asesorías Financieras	1,763	1,952	-9.68%
Pérdidas por Siniestros Riesgo Operativo	242	171	41.52%
Impuestos y Tasas: Timbres, Impuesto predial, Industria y comercio, GMF	3,073	2,889	6.37%
Arrendamientos: Locales, oficinas, equipos	1,980	4,927	-59.81%
Contribuciones y Afiliaciones	579	533	8.63%
Seguros: Pólizas institucionales	4,421	4,186	5.61%
Mantenimiento y reparación: edificios, muebles y enseres, equipos de cómputo y otros	1,419	1,285	10.43%
Adecuación e Instalación Oficinas	1,100	881	24.86%
Provisiones procíclicas	20,633	19,236	7.26%
Provisiones contracíclicas	1,533	1,231	24.53%
Multas y Sanciones Riesgo Operativo	0	230	-100.00%

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Depreciaciones Propiedad, Planta y equipo	1,618	1,516	6.73%
Depreciación por derechos de uso	3,261	0	100.00%
Amortizaciones	2,772	1,441	92.37%
Diversos	30,599	25,795	18.62%
Servicio Aseo y Vigilancia	1,714	1,616	6.06%
Servicios Temporales	146	31	370.97%
Publicidad y Propaganda: Publicidad general, comunicación interna	4,661	4,106	13.52%
Relaciones Públicas	79	104	-24.04%
Servicios Públicos	1,601	1,578	1.46%
Procesamiento Electrónico de Datos:	2,992	2,579	16.01%
Gastos de Viaje: Contiene transporte aéreo y terrestre, urbano, manutención y alojamiento generado por los desplazamientos de nuestros administradores.	633	655	-3.36%
Transporte de mercancías, sostenimiento vehículos y motos mensajeros y directores.	341	307	11.07%
Útiles y Papelería	402	533	-24.58%
Otros:	17,925	14,206	26.18%
Consultas Centrales Riesgo	1,151	830	38.67%
Trámites judiciales y de cartera	1,083	1,052	2.95%
*Salud ocupacional, capacitación empleados, deportes, cultura	1,136	1,084	4.80%
Cafetería	242	205	18.05%
Dotación uniformes	71	68	4.41%

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Portes, cables, fotocopias, suscripciones y Revistas	607	505	20.20%
Otros gastos Bancarios	26	22	18.18%
Otros Gastos Financieros	1	2	-50.00%
Organismos de Dirección y Control: Capacitación, funcionamiento, viáticos y transporte, Asamblea	616	674	-8.61%
Contact Center	2,257	1,550	45.61%
Gastos tarjetas Débito y Crédito	9,011	6,968	29.32%
Reclamaciones no reconocidas	7	5	40.00%
Gastos Varios	1,716	1,242	38.16%
Riesgo Operativo	105	79	32.91%
Total	\$ 143,756	\$ 132,800	8.25%

NOTA 24: CUENTAS CONTINGENTES - CÓDIGO 6-

En este rubro se registra los intereses no contabilizados de cartera de créditos: consumo, hipotecaria para vivienda, microcréditos, comercial, garantías bancarias y los cupos pendientes por utilizar del producto Tarjeta de Crédito.

Se presenta la composición de este rubro así:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Garantías Bancarias	470	646	-27.24%
Cupos de Tarjeta de Crédito sin utilizar	66,884	39,886	67.69%
Interés no Contab. Cartera Hipotecaria	1,191	915	30.16%

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Interés No Contab. Cartera Consumo	815	933	-12.65%
Interés No Contab. Cartera Microcrédito	242	168	44.05%
Interés No Contab. Cartera Comercial	1,715	354	384.46%
Otras Contingentes TC - Comisiones	213	134	58.96%
Total	\$ 71,530	\$ 43,036	66.21%

NOTA 25: CUENTAS DE ORDEN - CÓDIGO 8-

Estas cuentas registran los saldos de la cartera castigada para gestión y control, así mismo el cuadro de la cartera por altura de mora y sus garantías, las cuentas de orden son utilizadas para fines de control interno, estas no tienen ningún impacto en los Estados Financieros.

La composición de este rubro se discrimina así:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2019	Al 31 de diciembre de 2018	Var %
Activos Castigados	127,946	107,376	19.16%
Calificación Cartera Comercial	219,009	169,897	28.91%
Calificación Cartera Consumo	353,027	340,239	3.76%
Calificación Cartera Hipotecaria	286,364	263,159	8.82%
Calificación Cartera Microcrédito	67,027	48,197	39.07%
TOTAL	\$ 1,053,373	\$ 928,868	13.40%

NOTA 26: CONTROLES DE LEY

CONFIAR ha cumplido con todas las normas que regulan la actividad financiera, los asuntos legales de naturaleza cooperativa que le son aplicables, régimen tributario, normas laborales, normas que regulan la legalidad del software, y de manera especial, las normas sobre Encaje Bancario e Inversiones Obligatorias, exigidas a los establecimientos de crédito, capital mínimo y margen de solvencia, cupos individuales de crédito, limite individual de captaciones e inversiones.

NOTA 27: HECHOS OCURRIDOS DESPUES DEL PERIODO QUE SE INFORMA

Los miembros del consejo de administración de Confiar Cooperativa Financiera el día 14 de febrero de 2020 autorización para publicación y presentación a la Asamblea General de Delegados los estados financieros al 31 de diciembre de 2019.

Posterior al 31 de diciembre de 2019 y hasta la fecha de autorización no se conocen eventos posteriores al cierre que afecten los estados financieros.

LEANDRO CEBALLOS VALENCIA

Representante Legal

PAOLA ANDREA DUQUE CARDONA

Contadora

T.P No. 118662-T

ANA MARIA RUIZ VASQUEZ

Revisor Fiscal

Delegado CASO AUDITORIAS Y CONSULTORIAS S.A.S

T.P. No. 66508-T

