



INFORME DE GESTIÓN  
CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA  
2022

## TABLA DE CONTENIDO

I.	INFORME DEL GOBIERNO COOPERATIVO	3
II.	INFORME GERENTE GENERAL Y REPRESENTANTE LEGAL	14
III.	INFORME GERENCIA CORPORATIVA	82
IV.	PRONUNCIAMIENTO COMITÉ DE AUDITORIA	98
V.	JUNTA DE VIGILANCIA	107
VI.	REVISORIA FISCAL	113
VII.	DEFENSORA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	118
VIII.	CALIFICACIÓN DE RIESGOS	128
IX.	ESTADOS FINANCIEROS Y NOTAS	134

**INFORME DE GOBIERNO COOPERATIVO  
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
ASAMBLEA DE DELEGADOS Y DELEGADAS DE CONFIAR  
MARZO 18 DE 2023**

“CONFIAR una acción necesaria y poderosa para  
una humanidad agobiada y desigual”

3

Las desigualdades derivadas del modelo económico imperante continúan afectando a los más vulnerables, así lo expone el informe Oxfam del 2023<sup>1</sup> titulado: “La ley del más rico Gravar la riqueza extrema para acabar con la desigualdad”:

*“...El mundo está atravesando una época sin precedentes marcada por la acumulación de múltiples crisis. El número de personas que se enfrentan al hambre ha aumentado en varias decenas de millones. Cientos de millones más afrontan subidas imposibles en el coste de los productos básicos o de la energía para calentar sus hogares. El colapso climático está paralizando la economía de algunas regiones, y fenómenos meteorológicos extremos como las sequías, los ciclones y las inundaciones están obligando a personas de todo el mundo a abandonar sus hogares. Millones de personas siguen sufriendo los efectos de la pandemia de la COVID-19, que se ha cobrado más de 20 millones de vidas. La pobreza se ha incrementado por primera vez en 25 años. Sin embargo, unos pocos han logrado sacar un inmenso provecho de estas crisis. Los ultras ricos han visto crecer drásticamente su riqueza, y los beneficios empresariales han alcanzado niveles récord, haciendo que la desigualdad se dispare.*

- Desde 2020, el 1% más rico ha acaparado casi dos terceras partes de la nueva riqueza generada en el mundo, casi el doble que el 99 % restante.
- La fortuna de los milmillonarios aumenta en 2700 millones de dólares cada día, mientras que los salarios de al menos 1700 millones de trabajadoras y trabajadores, más que la población de India, crecen por debajo de lo que sube la inflación.
- En 2022, las empresas energéticas y de alimentación duplicaron con creces sus beneficios, distribuyendo 257.000 millones de dólares en dividendos a sus ricos accionistas; todo ello mientras más de 800 millones de personas se iban a la cama con hambre cada noche.
- Por cada dólar recaudado en impuestos a nivel global, tan sólo 4 centavos se recaudan sobre la riqueza, y la mitad de los milmillonarios del mundo vive en países donde no se aplica ningún impuesto de sucesiones a la riqueza que heredan sus descendientes.

---

<sup>1</sup> **Oxfam** es un movimiento global formado por personas que trabajan juntas para combatir la desigualdad y, así, acabar con la pobreza y la injusticia. Ver: <https://oxfamlibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/621477/bp-survival-of-the-richest-160123-es.pdf>

- Si se aplicara un impuesto a la riqueza de hasta el 5% a los multimillonarios y milmillonarios podrían recaudarse 1,7 billones de dólares anualmente, lo que permitiría a 2000 millones de personas salir de la pobreza, además de financiar un plan mundial para acabar con el hambre...”

Otro fenómeno que afecta la sociedad y que profundiza las desigualdades es la corrupción, que según los resultados del índice de Percepción de la Corrupción de Transparencia Internacional 2022<sup>2</sup> la mayor parte del mundo sigue sin combatir de lleno la corrupción: el 95% de los países solo han conseguido avances mínimos o nulos desde 2017. Para esta entidad:

*“...El Índice de Paz Global muestra que el mundo sigue transformándose en un lugar menos pacífico. Existe un nexo evidente entre esta violencia y la corrupción: los países que tienen las puntuaciones más bajas en este índice también tienen puntuaciones muy bajas en el Índice de Percepción de Corrupción. Los gobiernos asediados por la corrupción carecen de capacidad para proteger a las personas y, a su vez, en esos contextos el descontento público tiene más probabilidades de transformarse en violencia.*

*Según la presidencia de Transparency International “La corrupción ha hecho que nuestro mundo sea un lugar más peligroso. Los gobiernos no han logrado, de manera colectiva, contrarrestar este fenómeno y, con esto, agudizan el aumento de la violencia y el conflicto que se observa en la actualidad, lo cual plantea peligros para las personas de todas partes del mundo. La única salida ante esta situación es que los Estados enfrenten la ardua tarea de erradicar la corrupción en todos los niveles para asegurar que los gobiernos trabajen para todas las personas y no solo para una élite reducida.”.*

En el 2022 las condiciones del entorno impactaron a la población colombiana, desde la perspectiva macroeconómica dos factores generaron mayor preocupación:

- La inflación alcanzó una variación anual del 13.12% según datos reportados por el DANE es la más alta en 23 años, que la ubica como la cuarta en América Latina. La variación por nivel de ingresos fue: Pobres (14.92%), Vulnerables (14.80%), Clase media (13.28%), Ingresos altos (11.52%). Como se evidencia a quienes más golpea es a los hogares pobres y vulnerables.  
Los alimentos y las bebidas no alcohólicas fueron las que más presionaron la variación de los últimos 12 meses con un incremento del 27.81%. Gran parte de este incremento está relacionado con los efectos del prolongado invierno que se registró en el país durante todo el 2022. En los servicios públicos el incremento del costo de la electricidad a nivel nacional también fue significativo cerrando con una variación del 22.40%
- Altas tasas de interés en el mercado derivadas de la normalización de la política monetaria por parte del Banco de la República, quien viene realizando incrementos significados en la tasa de intervención, tratando de controlar la alta inflación que terminan generando mayor rentabilidad al capital y los portafolios de inversión en rente fija, pero mayores cargas a los más vulnerables por pago de intereses de sus obligaciones crediticias.

<sup>2</sup> <https://www.transparency.org/es/press/2022-corruption-perceptions-index-reveals-scant-progress-against-corruption-as-world-becomes-more-violent>

Para la Cooperativa estos fenómenos macroeconómicos se traducen en mayores costos del fondeo y de la operación.

Este contexto nos ratifica la necesidad de continuar con un trabajo colectivo con la convicción de que otros mundos son posibles, manteniendo la templanza frente a los acontecimientos que nos permita avanzar en el propósito superior **“Cooperativizar para el bienvivir”**.

La llegada del nuevo gobierno que planteó **“el cambio”**, ha generado grandes expectativas que requieren de la voluntad política para que podamos ser actores activos y protagónicos de la transformación de la sociedad. Hemos iniciado una ruta de trabajo que le permita al sector cooperativo lograr posicionarse como instrumento efectivo del desarrollo de políticas públicas en beneficio de la sociedad.

En medio de estas condiciones, la Cooperativa celebró en 2022 sus 50 años de *Conquista Solidaria*; con un gran recorrido de transformación y un importante acumulado de aprendizaje e historia, continúa siendo una cooperativa 100% pura prestando servicios financieros para la abundancia justa y el bienvivir. El Consejo de Administración orientó y aprobó las actividades adelantadas con ocasión de este evento.

Así mismo, se logró desarrollar el despliegue del Plan estratégico CONFIAR 2022-2026 con avances en la gestión, en el gobierno cooperativo, en la prestación de mejores servicios para lograr la satisfacción de las necesidades financieras de asociados(as) y usuarios(as), logrando incrementos significativos en los aportes sociales, y un crecimiento del activo productivo.

Se amplió la presencia nacional con la apertura de las agencias en Cali, Manizales, Armenia y punto de extensión Tibabosa (Boyacá), que buscan ampliar el proyecto cooperativo en estos territorios.

Destacamos las principales cifras, que demuestran la confianza de las personas, empresas y comunidad en nuestra Cooperativa. Alcanzamos una base social de más de 391 mil personas, cerramos con activos de \$1.36 billones, consolidamos un patrimonio por \$321,950 millones, aportes sociales de \$233,714 millones, reservas y fondos por \$63,035 millones y excedentes por \$7,410 millones. Una de cartera neta \$1.087 billones, depósitos de ahorros por \$870.039 millones, crédito externo \$152,802 millones.

Confiar continúa con acciones contundentes de cooperativizar para el bienvivir, reflejadas en la Transferencia Solidaria, que para la vigencia de este año ascendió a \$20,001 millones, de los cuales \$16,646 son con cargo a la operación del 2022.

Sumado a estos resultados, en 2022 Fitch Ratings subió las calificaciones nacionales de largo y corto plazo de Confiar Cooperativa Financiera a ‘AA-(col)’ desde ‘A+(col)’ y a ‘F1+(col)’ desde ‘F1(col)’, respectivamente. La Perspectiva de la calificación de largo plazo es Estable.

Lo que demuestra una adecuada gestión en el direccionamiento por parte del Consejo de Administración y en la ejecución por parte de la Alta Gerencia.

## Escenario de Actuación

Los integrantes del Consejo de Administración realizamos la 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.

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

El **Consejo de Administración** sesionó en doce (12) oportunidades de manera ordinaria y se llevaron a cabo veintitrés (23) reuniones extraordinarias de las cuales dieciocho (18) se realizaron por otro mecanismo (comunicación escrita que aplica a los principales o a quienes actúen en su reemplazo, que mayoritariamente se debieron a aprobaciones de operaciones de crédito). El incremento de las reuniones atendió a las necesidades propias del objeto social de la cooperativa.

La gestión se focalizó en los siguientes ejes durante el año 2022:

## 1. Gestión estratégica

- **Plan Estratégico.** Se realizó seguimiento al despliegue y desarrollo del nuevo plan estratégico “**CONFIAR 2022-2026**”, y monitoreo al avance de las acciones estratégicas en los 7 imperativos Estratégicos:
  - Sostenibilidad económica (Construcción de riqueza colectiva)
  - Sostenibilidad ambiental
  - Acceso e inclusión
  - Desarrollo organizacional
  - Desarrollo humano y aprendizaje
  - Participación y Gobernabilidad
  - Posicionamiento y Territorio.

**Es un plan estructurado con 29 objetivos, 67 indicadores, 158 acciones y 45 proyectos.**

- **Alianzas Estratégicas.** Aprobó inversión para la capitalización de aportes sociales en la **cooperativa Consumo** que permitió realizar una acción de salvamento cooperativo, siendo una muestra de que la fuerza de la cooperación e integración logra superar todos los obstáculos. Consumo inicia un nuevo florecer, donde oficialmente retornó a los Asociados(as), personas naturales y jurídicas, así como a la comunidad en pleno, después de 7 años de intervención por parte de la Superintendencia de Economía Solidaria. Se fortaleció la alianza estratégica con **Fomentamos** para atender poblaciones vulnerables con actividad independiente en la Ciudad de Cali y en consolidar el impacto en Boyacá.
- **Desarrollo de productos, servicios y canales.** Realizó seguimiento a los proyectos clave del plan Estratégico de Tecnología de la Información PETI, que permite la implementación de mejora, optimización y la prestación de mejores servicios para la base de asociados y clientes, personas naturales, sin ningún costo.
- **Seguimiento a hechos relevantes.** 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 de Colombia y también por medio de la página Web de la Cooperativa.

## 2. Gobierno Cooperativo

- Cumpliendo con sus deberes Estatutarios, el Consejo convocó el 19 de marzo de 2022 a la Asamblea General Ordinaria de Delegados(as), presentando los diferentes informes dentro de la oportunidad legal y orientó la planeación y su desarrollo.

Así mismo, convocó a la **Asamblea de General Extraordinaria Delegados(as) a Cooperativa**, el 1 de octubre con el objetivo de incrementar el capital mínimo irreducible.

- Convocó a la Elección del Tribunal Electoral y del Comité de Apelaciones para el período 2022-2025, siendo elegidos sus integrantes por la Honorable Asamblea.
- Se convocó a las elecciones de los Comités de Desarrollo Cooperativo, en total fueron elegidos 8 Comités contando todas las zonas administrativas con representación. Estos son espacios de articulación de los delegados/as con las agencias y las zonas correspondientes en las que participan. A través de los Comités se busca sostener la comunicación con la base social y la administración de la Cooperativa, en doble vía; hacer promoción de Confiar sus programas, productos y servicios, la cultura institucional y la identidad cooperativa entre la base social y la comunidad.
- Creó y reglamentó el Comité de Sostenibilidad y Gobierno Cooperativo en concordancia con los lineamientos estratégicos de las políticas corporativas de participación y Gobernabilidad, Sostenibilidad económica y Ambiental. El objetivo principal de este comité es propender por la gestión del gobierno cooperativo promoviendo la adopción de políticas y procedimientos de buen gobierno, para que la cooperativa continúe realizando adecuadamente su actividad y desarrollo de su objeto social, alcance cabalmente sus objetivos estratégicos dando cumplimiento al marco estatutario y legal. Así mismo, vela por el cumplimiento y hace seguimiento a la Política y a la Estrategia de Sostenibilidad de la cooperativa.

Confiar como establecimiento de crédito y emisor de valores, se encuentra comprometida con la observancia de la normativa aplicable a la actividad financiera y en temas de gobierno corporativo la transparencia es un principio fundamental que se materializa a través de los sistemas de revelación de información, para de esta manera contribuir a preservar el buen funcionamiento, la equidad, la disciplina y la integridad del mercado y, en general, la confianza del público, siendo de gran importancia el apoyo de un Comité de Gobierno Cooperativo en el seguimiento de las buenas prácticas que por su naturaleza son dinámicas.

- Realizó por quinto año consecutivo la autoevaluación mediante cuestionario electrónico que en esta oportunidad contó con 67 preguntas, a través del cual se conoció la percepción de los directores respecto al funcionamiento del Consejo de Administración en su relación con el Enfoque Estratégico, la Conformación y Estructura del Consejo, relación con la Alta Gerencia, el rol del Presidente del Consejo de Administración, y la gestión como órgano colegiado. Además, se incluyó una sección referente al Enfoque de Riesgos Geopolíticos y

Macroeconómicos. El resultado de la evaluación fue positivo, con algunas oportunidades de mejora.

- Conoció y analizó el Reporte de Buenas prácticas de Gobierno (Código País), el cual fue remitido dentro del tiempo establecido a la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) e informó a la Asamblea General de Delegados(as).
- Los procesos formativos durante el 2022 dirigidos a delegados y delegadas, así como directivos, estuvieron animados por los nuevos retos que en dinámica de participación y gobernabilidad nos trajo el nuevo plan estratégico. En este sentido se buscó promover altos niveles de participación de delegados y delegadas, directivas, asociados y trabajadores, de tal manera que se constituyan en masa crítica con capacidad para promover y dirigir el modelo de gestión de Confiar y la identidad cooperativa. De esta forma, se dispuso, en primer momento, del proceso de inducción para la delegataria -recordemos que fue elegida en el 2021 con una importante renovación- con el fin de cualificar su incidencia en las preasambleas y asamblea, y de un espacio de retroalimentación, post proceso asambleario, para recoger, a partir de sus voces, lo que consideran necesario para cualificar su proceso de formación y su tarea de participación.

Así mismo, una vez surtido el proceso asambleario, se dio curso a la elección, instalación y puesta en marcha de los Comités de Desarrollo Cooperativo territoriales, instancia organizativa que busca una mayor articulación entre delegados y delegadas que los conforman con la base social y la administración de la cooperativa.

La formación con la delegataria desde el imperativo estratégico de Participación y Gobernabilidad continuó con el curso *La Travesía De La Mariposa*. La estrategia de Encuentros Cooperativos también es expresión de una gestión del conocimiento que hace desde el imperativo de Participación y Gobernabilidad y en pro de éste. Desde allí hubo un compromiso con elevar los niveles de participación de los asociados y asociadas a partir de incentivar el liderazgo cooperativo y la incorporación en la carrera asociativa y directiva. El medio para ello fue el análisis de los principios cooperativos y su concreción en el proyecto Confiar: la ideología encarnada (en la intermediación financiera, en el programa de vivienda, en las acciones culturales, ambientales y de género, entre otras) ha sido el interés. Esta comprensión (hacer familiar la cooperativa de la que se es parte) la entendemos como incentivo a la participación: el tejer puentes entre el entendimiento y el deseo de promover y dirigir el modelo de gestión de Confiar y la identidad cooperativa; un tejido que aúna el imperativo Posicionamiento y Territorio en tanto los liderazgos cooperativos que son promovidos por los Encuentros Cooperativos son liderazgos que, sin bien se relacionan con un proyecto de orden nacional (Confiar), se encuentran situados: desde las realidades de los territorios se promueve una cultura y economía de la cooperación y la solidaridad, el tejido social, el bienvivir, la construcción de paz.



### 3. Gestión Financiera

- Aprobó el presupuesto y sus ajustes, que permitieron el desarrollo de la estrategia comercial, financiera y de riesgos. Dentro de los rubros aprobados en el Fondo de Desarrollo Institucional están los recursos para el desarrollo de los programas de Gestión del Conocimiento, Cultura y Sustentabilidad que serán desarrollados en convenio con la Fundación CONFIAR para el beneficio de las personas ubicadas en las comunidades y territorios donde se tiene influencia.

También aprobó el plan de beneficios y de fidelización para la base social que ha permitido profundizar la relación cooperativa.

- Autorizó a la Alta Gerencia para gestionar los endeudamientos externos como fuente de recursos para apalancar operaciones de créditos a los asociados y clientes.
- Realizó seguimiento a los estados financieros y sus indicadores, y orientó a la Alta Gerencia en acciones que permitiesen alcanzar los objetivos. Se destaca la autorización del esquema de Cartera sustitutiva con Finagro para mejorar la rentabilidad de los recursos.

### 4. Gestión de riesgos

- Realizó monitoreo al Marco de Apetito al Riesgo a partir de las métricas principales que han sido definidas de apetito, tolerancia y capacidad. Recibió los informes de la Gerencia de Riesgos y las presentaciones de la Alta Gerencia y aprobó modificaciones en los niveles de exposición de acuerdo con el desarrollo de la estrategia de la Cooperativa.
- Aprobó los resultados del ejercicio de Pruebas de Resistencia, las acciones mitigantes de los escenarios adversos dentro del proceso de planeación financiera prospectiva para el periodo 2022-2024. Derivado de estos resultados se modificaron los límites de apetito de métricas principales de: Solvencia, IRL, relación de apalancamiento, que modifican el manual gestión integral del Riesgo.
- Aprobó modificaciones a las políticas de los diferentes sistemas de riesgos, que permiten una exposición adecuada y se avanzó en la identificación de los riesgos emergentes que tienen impacto en la estrategia de la cooperativa. Aprobó recursos para el fortalecimiento de la gestión de los riesgos, principalmente en el de tasa de interés.
- Realizó seguimiento al avance en el plan de implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos SIAR, que finalizará en junio de 2023. Y en la incorporación de la gestión del riesgo de tasa de interés del libro bancario (RTILB)
- En cumplimiento de la Circular Externa 007 de 2018, realizó seguimiento al estado de la Ciberseguridad en la Cooperativa, conociendo el estado de la evaluación de los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, identificación de

ciberamenazas, resultados de la evaluación de efectividad de los programas de ciberseguridad, propuestas de mejora y resumen de los incidentes que afectaron a Confiar. Adicionalmente, autorizó presupuesto para la renovación de las pólizas de seguros que permitan la protección de los activos de la Cooperativa.

- Asignó el presupuesto para la adecuada gestión del Plan de continuidad de negocio, Ciberseguridad y de la Función de Auditoría Interna.
- Aprobó los límites de endeudamiento basados en las políticas del Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC) que eran de su competencia. Dentro de estas se resaltan la financiación de campañas políticas que fortalecen la participación democrática de los ciudadanos, las operaciones a crédito constructor que permiten el desarrollo de proyectos y la posibilidad que más personas accedan a tener casa propia, y aprobó los castigos de cartera y realizó seguimiento mensual a la recuperación de cartera.
- Ha cumplido la obligación legal de realizar seguimiento a los diferentes sistemas de Administración de riesgos (SARO, SARC, SARC, SARL, SARM) dentro de las periodicidades establecidas en la normatividad vigente, realizando recomendaciones a la Alta Gerencia y ha dejado constancia de sus pronunciamientos en las actas.
- Además, recibió los informes de la Revisoría Fiscal, Oficial de Cumplimiento, Auditoría Interna, FOGACOOP y de la Gerencia de Riesgos, acogiendo las recomendaciones orientadas a fortalecer los mecanismos de control.

#### Otras acciones relevantes del Consejo:

- Aprobó la Política de Género **Confiar Entre Iguales**. Esta se implementará durante cinco años, entre el 2022 y el 2026. El Objetivo es Garantizar la equidad de género como parte integral de la cultura organizacional y cooperativa de la Plataforma Solidaria Confiar, incorporando prácticas que posibiliten el cierre de brechas y la apertura de oportunidades para la igualdad en los diferentes escenarios de la Plataforma Solidaria.
- 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.
- En las reuniones ordinarias se dio trámite y aprobación periódica a las solicitudes de ingresos y retiros de los asociados; y se analizaron las estrategias, acciones y resultados de fidelización para la base social.
- El Consejo atendió directamente mesa de trabajo adelantada con el Delegado para Intermediarios Financieros y la Directora de Intermediarios Financieros de la Superintendencia Financiera, cuyo propósito fue abordar aspectos del Gobierno Corporativo y de los Riesgos Emergentes.

## Proyecto de Distribución de Excedentes 2022

De conformidad con las normas legales y estatutarias, nos permitimos proponer a la honorable Asamblea General Ordinaria de Delegados y Delegadas del presente año, que los excedentes del periodo 2022 se apliquen de la siguiente manera:

EXCEDENTES EJERCICIO 2022	DISPONIBLES	APLICACIÓN
Aplicación	7,410	
Reserva de protección de Aportes Sociales 40%		2,964
Fondo de Solidaridad 10%		741
Fondo para Educación 20% (IMPUESTOS DIAN)		1,482
A DISPOSICIÓN DE LA ASAMBLEA (30%)		2,223
Revalorización de aportes sociales (en 1.10159% equivalente al 8.3963% del IPC de 13.12% para 2022)		2,223
SUMAS IGUALES	7,410	7,410

Cifras en millones de pesos

## Prioridades para 2023

**El 2023 conlleva afrontar nuevos retos**, según el Informe sobre Riesgos Globales 2023 del Foro Económico Mundial<sup>3</sup>:

*“...Los principales riesgos actuales son la energía, los alimentos, la inflación y la crisis general del coste de vida. En los próximos dos años, la crisis del coste de vida seguirá siendo la principal amenaza, seguida de las catástrofes naturales y las guerras comerciales y tecnológicas.*

*Sin embargo, en los próximos 10 años, la falta de mitigación del cambio climático y de adaptación lideran la lista, y la pérdida de biodiversidad y el colapso de los ecosistemas se consideran uno de los riesgos mundiales que más rápido aumentan en la próxima década. La confrontación geoeconómica, la erosión de la cohesión social y la polarización de la sociedad, la generalización de la ciberdelincuencia y la ciberseguridad y la migración involuntaria a gran escala figuran entre los diez principales riesgos en los próximos 10 años...”*

Se espera que la actividad económica se desacelere según las previsiones de los diferentes organismos multilaterales. El FMI según el reporte de enero de 2023, de las perspectivas de la economía mundial<sup>4</sup> espera: *“Una reducción en el crecimiento del 2023, pasando del 3,4% del 2022 a un crecimiento del 2.9%. La subida de las tasas de interés de los bancos centrales para combatir la inflación y la guerra de Rusia en Ucrania continúan lastrando la actividad económica. La rápida*

<sup>3</sup> [https://storage.pardot.com/395202/1675436467Ez0Vdnbj/Global\\_Risks\\_Report\\_2023\\_final.pdf](https://storage.pardot.com/395202/1675436467Ez0Vdnbj/Global_Risks_Report_2023_final.pdf)

<sup>4</sup> <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2023/01/31/world-economic-outlook-update-january-2023>

*propagación de la COVID-19 en China frenó el crecimiento en 2022, pero la reciente reapertura ha desbrozado el camino para una recuperación más veloz de lo anticipado”.*

En Colombia se espera a nivel macroeconómico que las incertidumbres y las volatilidades permanezcan por múltiples factores, entre los que están, menor crecimiento, mayor nivel de desempleo, presión inflacionaria, polarización por las elecciones regionales, la continuación de la normalización de la política monetaria del Banco de la República, que conllevará a incrementos en las tasas de interés y por ende al encarecimiento de los costos de Fondeo de la Cooperativa.

Por lo anterior las prioridades para el 2023 se centran en:

Fortalecer la Gestión Financiera, Comercial y de Riesgos para afrontarlos, donde los pilares claves para los resultados y la sostenibilidad serán la gestión de la liquidez, el control del riesgo crediticio, el crecimiento de los Aportes Sociales como fuente de apalancamiento y fortalecimiento patrimonial y el control del gasto.

Contribuir en la gestión de cambios en la política pública y regulación que habiliten oportunidades en el manejo de recursos, servicios y convenios para entidades cooperativas que hoy solo operan para las entidades bancarias.

Participar activamente en el desarrollo de políticas públicas relacionadas con el hábitat, el medioambiente, la economía popular y comunitaria, la búsqueda de la paz y la construcción de una sociedad con mayores oportunidades y derechos.

Continuar el despliegue de las acciones y proyectos establecidos en el plan estratégico, manteniendo la identidad cooperativa, sumando la participación de los jóvenes y de las organizaciones sociales en los territorios donde hacemos presencia.

Ampliar el ecosistema digital de la Cooperativa, con la puesta en producción de la Tarjeta Debit Mastercard, Atención por Whatsapp que permitan continuar atendiendo los cambios en los hábitos de los consumidores hacia productos y canales digitales, que posibiliten mayor cobertura y menores costos de operación, manteniendo niveles adecuados de seguridad.

Fortalecer la gestión de los riesgos emergentes y las capacidades organizacionales requeridas para afrontar los retos de una economía con menor crecimiento, pero a su vez fortalecer los esquemas de Ciberseguridad que nos permitan operar de manera segura salvaguardando los activos de la cooperativa y de su base social.

El Consejo de Administración resalta el compromiso del conjunto de empleados(as), la labor y entrega del equipo de gerencia, el profesionalismo con que actúan los integrantes de los organismos de Administración y Control, el aporte de los delegados(as) en la toma de decisiones que apuntaron a la sostenibilidad en el largo plazo.

Un **especial reconocimiento a los asociados(as)** por su contribución con los aportes sociales que fortalecieron el patrimonio de la cooperativa generando una palanca extraordinaria de fortaleza y crecimiento. **Y a los ahorradores e inversionistas** que mantuvieron la confianza y sus depósitos en la cooperativa en un escenario de altas de interés ofrecidas por la banca tradicional.

**La suma en conjunto de todas estas voluntades y esfuerzos hicieron posible afrontar el año 2022.**

El presente informe fue aprobado de manera unánime por los asistentes a la reunión extraordinaria del Consejo de Administración, realizada el 18 de febrero de 2023.

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN  
CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA**



## **INFORME GERENCIA GENERAL Y REPRESENTANTE LEGAL**

En 2022 celebramos 50 años de trabajo y construcción cooperativa en un mundo en policrisis, incertidumbres, volatilidades, donde como sociedad nos recuperamos de una pandemia global, al mismo tiempo con sombras de crisis financiera, crisis climática, tensiones geopolíticas, guerra entre Ucrania y Rusia, crisis energética emergente en algunos países, incremento acelerado de los precios, ataques cibernéticos, crisis de Confianza y polarización, pérdida de empleos, incremento de las tasas de interés, crecimiento de las desigualdades, migraciones forzadas.

Estos fenómenos han conllevado a un cuestionamiento estructural del sistema económico dominante, al incremento del descontento social y a la búsqueda de alternativas de construcción con el otro, con un espíritu cooperativo, de co-creación, que se convierten en grandes oportunidades para CONFIAR cuyo propósito contracorriente, “Cooperativizar para el bienvivir”, trasciende la esfera de los negocios hacia la construcción desde el ser humano y la comunidad en armonía con la naturaleza.

En este periodo se avanzó en el despliegue del plan estratégico CONFIAR 2022 – 2026 donde diferentes líneas de acción han iniciado su aporte a la transformación de los territorios, brindar esperanza de que otros mundos son posibles. Que, sumado a los lineamientos del nuevo gobierno, el impulso a los modelos asociativos, cooperativos y de la economía popular, permitirán que CONFIAR continúe aportando de manera alternativa en la construcción de una sociedad donde prevalezcan el ser humano y la vida sobre el interés del capital.

Gracias al aporte de todos los trabajadores y trabajadoras, a la confianza de los ahorradores(as), asociados(as), a los proveedores y aliados, al direccionamiento del Consejo de Administración, al ejercicio de los organismos de control, al respaldo de los delegados y delegadas, la cooperativa ha logrado resultados favorables en el ejercicio del 2022 y ha sembrado la semilla de la cooperación en nuevos territorios, como muestra contundente del poder de juntanza y la confianza: Cali, Manizales, Armenia y Tibasosa.

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 2022, y 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 posteriormente ser presentado en la próxima Asamblea General Ordinaria de Delegados(as).

## A. GESTIÓN FINANCIERA

Durante el año 2022 en un ambiente de tensiones geopolíticas, incrementos de tasas de interés, alta inflación, devaluación del dólar, incertidumbre generada por la reforma tributaria y expectativa por las reformas del nuevo gobierno, la gestión financiera estuvo enmarcada en:

- Fortalecer el Patrimonio. Crecimiento constante del capital se dio principalmente mediante el compromiso de los asociados(as) con los aportes sociales. Bajo una política de capitalización conservadora que permite la sostenibilidad en el largo plazo y ganar en autonomía
- Mantener adecuados niveles e indicadores de liquidez para atender las necesidades comerciales, operativas, y estar en la capacidad de responder frente al alto grado de incertidumbre.
- Controlar el costo del fondeo mediante una gestión directa con la base social, fortaleciendo la relación de cercanía con las personas naturales y, en el caso de las empresas, tratando de mantener los depósitos a tasas de mercado.
- Implementar la operación de cartera sustitutiva con Finagro, con el objetivo de disminuir las inversiones obligatorias en Títulos de desarrollo Agropecuario (**TDA**) y mejorar la rentabilidad del portafolio de inversiones.
- Mantener un Portafolio de inversiones con altos niveles de disponibilidad y seguridad, como respaldo a la liquidez y operación de la Tesorería.
- Fondear la operación con una mezcla adecuada de depósitos a la vista, a término, aportes sociales, y de crédito externo con bancos comerciales, especialmente con entidades de redescuento Bancoldex y Finagro, para mantener un adecuado calce con las posiciones del activo.
- Continuar con la estrategia de mantener plazos cortos en las carteras de consumo, microcrédito, comercial, para generar una mayor rotación de la cartera, que ha permitido adecuados calces en las posiciones del activo sin la necesidad de realizar titularizaciones y un reprecio más rápido de las posiciones.
- Incrementar la colocación a tasas variables en la cartera comercial que nos permite mantener los spreads de tasa e inmunizar los incrementos en el fondeo a tasa variable.
- Mantener una posición prudencial en el endeudamiento de las personas y empresas, sumado a una cartera diversificada y atomizada.

- Continuar con una gestión adecuada del riesgo crediticio, mejorando los mecanismos de cobertura de garantías que redujeran el impacto en la constitución de provisiones y disminuyeran los niveles de pérdida.

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.

## Resultados Financieros

16

La Cooperativa cierra con corte a diciembre de 2022 con unos ingresos operacionales de \$194,284 millones, con un aumento con respecto al año anterior del 21.31%. El rubro que más contribuye al resultado es el ingreso financiero por cartera por \$145,593 millones con un aumento con respecto al año anterior del 20.30%. Se registró crecimientos en todas las clases de cartera.

Los ingresos por comisiones y honorarios ascendieron a \$18,068 millones con un aumento del 7.80% comparado con el año anterior.

La recuperación de provisiones y cartera castigada cerró en \$20,520 millones con una variación del 17.39% respecto al año anterior, esto obedeció a una adecuada gestión del riesgo crediticio, por un lado, la recuperación económica, la nueva ley de borrón y cuenta nueva que ha permitido una mejoría en el recaudo, sumado a las estrategias de cobranza.

Los gastos por intereses de depósitos y exigibilidades ascendieron a \$33,036 millones, con un incremento del 38.39%, lo que evidencia el crecimiento de las tasas de interés en el mercado, derivado de la normalización de la política monetaria por parte del Banco de la República, quien viene realizando incrementos significados en la tasa de intervención, tratando de controlar la alta inflación que se registra en la economía colombiana.

Se mantiene una alta participación en el segmento minoristas, que presentan mayores niveles de estabilidad y menor sensibilidad a las variaciones en las tasas, pero sí se evidencia un incremento significativo en el segmento de personas jurídicas, quienes buscan mayor rendimiento de sus portafolios de inversión.

Los intereses por créditos bancarios y otras obligaciones ascienden a \$13,695 millones con un aumento del 347.21% respecto al año anterior, como producto de la mayor utilización de crédito externo para fondar la operación, especialmente con Bancoldex, sumado a los incrementos de tasas de referencia IBR y DTF que se registraron en el mercado

En materia de provisiones se constituyeron provisiones en lo corrido del año por \$36,784 millones y a su vez se tuvo una recuperación de estas por \$12,279 millones.

Dentro de la estructura de gastos operativos los rubros más representativos son los beneficios a empleados, que ascendieron a \$38,217 millones, con un incremento del 14.47%, y los gastos en diversos por \$35,742 millones con un aumento de 20.04%, dentro de los incrementos se resalta los asociados a los diferentes eventos dentro de la celebración de los 50 años de la Cooperativa.



De otra parte, la situación financiera al cierre del 2022 finaliza con activos por \$1,365,297 millones, con un incremento del 7.98%. La cartera neta ascendió a \$1,087,116 millones con un crecimiento del 11.40%. El efectivo decrece el 24.07%, con un saldo \$101,664 millones. Las inversiones crecen el 10.33% cerrando en \$96,160 millones.

Los pasivos presentaron un crecimiento del 5.11% y ascendieron a \$1,043,347 millones. Los depósitos a término cerraron en \$530,327 millones con una variación anual del -1.46%, los depósitos a la vista se ubicaron en \$301,316 millones con una variación anual del 0.27%. El crédito externo crece el 52.43% año, cerrando en \$152,802 millones.

El patrimonio alcanzó un valor de \$321,920 millones con un crecimiento del 18.47%, reservas y fondos por \$63,035 millones y excedentes por \$7,410 millones, que representan un decrecimiento del 13.16% respecto al año anterior.

En el siguiente cuadro se presentan las cifras comparativas de estado de situación financiera:

CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA					
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA, ORDEN DE LIQUIDEZ					
COMPARATIVO PARA EL PERIODO TERMINADO DICIEMBRE 2021 - DICIEMBRE 2022					
(Cifras en millones de pesos colombianos)					
ACTIVO	Diciembre de 2022		Diciembre de 2021		VAR %
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO</b>		<b>101,664</b>		<b>133,895</b>	<b>-24.07%</b>
<b>INVERSIONES</b>		<b>96,160</b>		<b>87,158</b>	<b>10.33%</b>
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>		<b>1,087,116</b>		<b>975,861</b>	<b>11.40%</b>
Cartera Comercial	272,139		240,380		13.21%
Cartera Consumo	384,342		335,700		14.49%
Cartera Microcréditos	111,418		101,739		9.51%
Cartera Vivienda	379,176		348,826		8.70%
Créditos a Empleados	3,014		3,029		-0.50%
Provisiones	(62,973)		(53,813)		17.02%
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>		<b>36,642</b>		<b>32,679</b>	<b>12.13%</b>
<b>ACTIVOS DISPONIBLES PARA LA VENTA</b>		<b>-</b>		<b>-</b>	<b>0.00%</b>
Bienes Recibidos en Pago	130		130		0.00%
Menos: Provisión	(130)		(130)		0.00%
<b>ACTIVOS MATERIALES</b>		<b>41,285</b>		<b>32,768</b>	<b>25.99%</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>		<b>2,430</b>		<b>2,004</b>	<b>21.26%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>1,365,297</b>		<b>1,264,365</b>	<b>7.98%</b>

PASIVO Y PATRIMONIO	Diciembre de 2022		Diciembre de 2021		VAR %
<b>PASIVO</b>					
<b>INSTRUMENTOS FINANCIEROS A COSTO AMORTIZADO</b>		<b>870,038</b>		<b>875,341</b>	<b>-0.61%</b>
Certificados de Depósito a Término	530,327		538,206		-1.46%

PASIVO Y PATRIMONIO	Diciembre de 2022		Diciembre de 2021		VAR %
Depósitos de Ahorro	301,316		300,500		0.27%
Otros Depósitos y Recaudos	29,765		29,762		0.01%
Pasivo por arrendamientos	8,630		6,873		25.56%
<b>CREDITOS DE BANCOS</b>		<b>152,802</b>		<b>100,242</b>	<b>52.43%</b>
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>		<b>9,917</b>		<b>8,398</b>	<b>18.09%</b>
<b>OBLIGACIONES LABORALES</b>		<b>5,437</b>		<b>3,728</b>	<b>45.84%</b>
<b>PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES</b>		<b>-</b>		<b>125</b>	<b>-100.00</b>
<b>OTROS PASIVOS</b>		<b>5,153</b>		<b>4,765</b>	<b>8.14%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>1,043,347</b>		<b>992,599</b>	<b>5.11%</b>
<b>PATRIMONIO</b>		<b>321,950</b>		<b>271,766</b>	<b>18.47%</b>
<b>CAPITAL SOCIAL</b>		<b>233,714</b>		<b>189,792</b>	<b>23.14%</b>
Aportes Sociales	7,011		5,694		23.13%
Capital Mínimo e Irreducible	226,703		184,098		23.14%
<b>RESERVAS Y FONDOS</b>		<b>63,035</b>		<b>58,698</b>	<b>7.39%</b>
<b>SUPERAVIT O DEFICIT</b>		<b>15,842</b>		<b>12,794</b>	<b>23.82%</b>
<b>EXCEDENTES O PERDIDAS</b>		<b>9,359</b>		<b>10,482</b>	<b>-10.71%</b>
Excedentes años anteriores por adopción	1,949		1,949		0.00%
Excedentes Ejercicio	7,410		8,533		-13.16%
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>1,365,297</b>		<b>1,264,365</b>	<b>7.98%</b>

## B. GESTION CONTABLE

Los Estados Financieros de la Cooperativa con corte al ejercicio de 2022, 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.

Se 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.

## C. LA GESTIÓN DE LA OPERACIÓN

Durante el desarrollo del año 2022 se realizaron ajustes a la operación enfocando lineamientos de acción para la optimización de procesos y la aplicación de controles que eviten la materialización de riesgos operativos. Se establecen ejes enfocados en: los canales digitales y medios de pago, en el portafolio de productos y servicios, y la gestión de las agencias, especialmente en la gestión de clientes y procedimientos de vinculación.

## Comportamiento de la disponibilidad de los canales 2022

Desde el frente operativo que brinda soporte a las agencias, se mejora la atención ante fallos operativos generados por terceros o por situaciones tecnológicas que afectan la disponibilidad. En este sentido, el equipo humano de los procesos de apoyo (BackOffice) brindó un mayor acompañamiento.

El canal Contact Center presentó una reducción en el indicador de disponibilidad comparado con el 2021 pasando de 99,78% a 98,18% al cierre del año 2022, este descenso fue ocasionado por dificultades tecnológicas del proveedor que presta el servicio del canal. Ante dicha situación, se viene ejecutando acciones para fortalecer y mejorar la operación de este canal.

La disponibilidad total de todos los canales se alcanza un nivel del 99.47%, con una mejora frente al 2021 en que se ubicó en el 99.25%. A continuación, se detalla la disponibilidad para cada uno de los canales:

Canales	% Disponibilidad 2022
Cajeros Electrónicos	100
Compras Datáfonos	100
Agencia Virtual Personas	100
Confiar Móvil	100
Agencia Virtual Empresas	100
Contact Center	98
Audio Respuesta	99
Oficinas	100

En el 2022 se realizaron 3.3 millones de transacciones en el canal presencial y 4.6 millones para los canales digitales. Con variaciones del 8% y 7% respectivamente, comparado con el 2021.

Canal Presencial (# Transacciones)			
Canal Presencial	2021	2022	Variación
Corresponsal Efecty	163,190	195,741	20%
Oficinas (Taquillas Transacciones Financieras)	2,898,962	3,106,188	7%
<b>Total Canal Presencial</b>	<b>3,062,152</b>	<b>3,301,929</b>	<b>8%</b>
Canales Digitales (# Transacciones)			
Canal Digital	2021	2022	Variación
ACH (Interbancarias, Zona Pagos, Transfiya)	820,062	982,934	20%

Canal Presencial (# Transacciones)			
Canal Presencial	2021	2022	Variación
Datáfonos (POS)	469,045	520,081	11%
Confiar Móvil (APP)	1,091,696	1,226,117	12%
Internet (Agencia Virtual, PSE)	932,679	948,224	2%
Cajeros Electrónicos (ATM)	940,812	892,047	-5%
Audio Respuesta (IVR)	73,214	51,104	-30%
<b>Total Canales Digitales</b>	<b>4,327,508</b>	<b>4,620,507</b>	<b>7%</b>

Se alcanzaron transacciones por \$8.7 billones de pesos, y una distribución entre presencial y canal digital como se detalla a continuación:

Valores Totales por tipo de Canal		
Canal	# Total Transacciones	Total valor transado (en billones de pesos)
Canales Presenciales	3,301,929	\$4.9
Canales Digitales	4,620,507	\$3.9
<b>Total todos los Canales</b>	<b>7,922,436</b>	<b>\$8.7</b>

### Ajustes en la operación

Se continúa avanzando en la ejecución el proyecto tarjeta Master Debit, el cual permitirá a nuestros ahorradores contar con una nueva tarjeta débito que, además de pagar en comercios, posibilita realizar pagos por internet sin sobrecostos ni cuotas. Se espera el cierre de este proyecto en el primer semestre del 2023.

### Participación en los programas para el fomento del empleo

Se continuó con la distribución de recursos económicos asociados a los programas de Gobierno para el apoyo al empleo. Logrando dispersar \$1,789 millones de pesos, con la siguiente distribución:

Participación de Confiar en programas para el fomento al empleo		
Tipo de programa habilitado por el Gobierno Nacional	# de Beneficiarios	Valor dispersado
		(Dado en Millones de pesos)
Dispersión por Concepto de PAEF	2,442	\$984
Dispersión por Concepto del programa NUEVOS EMPLEOS	4,051	\$805
<b>Total</b>	<b>6,493</b>	<b>\$1,789</b>

## Participación en el programa BEPS de Colpensiones

De igual forma, se viene desarrollando un convenio con Colpensiones para el programa de Beneficios Económicos Periódicos **(BEPS)** a través del ofrecimiento del producto de ahorro contractual, que permitirá a aquellos colombianos que tienen ingresos menores a 1 SMLMV recibir un ingreso de por vida, una vez cumplan la edad de retiro (mujeres 57 años de edad, hombres 62 años de edad). En el año 2022 se reportaron a Colpensiones 1,606 Títulos por un valor de \$247 millones.

21

## Atención de solicitudes de autoridades

Con relación al cumplimiento de atención de oficios por autoridades y entes gubernamentales, al cierre del 2022 se atendieron, dentro de los términos, un total de 8,323 solicitudes.

## Distribución oficios recibidos en el 2022

Instancias	Remitido al buzón Institucional	Remitido desde Superfinanciera	Total
Alcaldía/Secretarías Municipales	2,008	26	2,034
Tribunales/Juzgados	2,015	212	2,227
DIAN	681	-	681
Superintendencias	109	2,984	3,093
Otros Entes Públicos	157	131	288
<b>TOTAL</b>	<b>4,970</b>	<b>3,353</b>	<b>8,323</b>

## D. GESTIÓN DE LA TECNOLOGIA Y PROYECTOS

En el 2021 el centro de atención fue la virtualidad: Trabajo en alternancia, reuniones virtuales y crecimiento de la transaccionalidad en canales no presenciales, lo que conllevó a tomar acciones encaminadas a robustecer la seguridad de los datos y ofrecer soluciones que brindaran el relacionamiento virtual con asociados y clientes. En el 2022, el fortalecimiento, la modernización de las aplicaciones y de la seguridad de la información siguieron siendo ejes fundamentales en la gestión de la Tecnología. De allí que en el 2022 el PETI (Plan Estratégico de las Tecnologías de Información) continuó soportando el desarrollo de los objetivos estratégicos con una adecuada alineación de los proyectos, con un propósito claro y centralizado. Se realizó una inversión por \$1,309 millones, que permitió el cierre de los siguientes proyectos:

- **Se implementó un CRM** (Solución tecnológica) que apoya la estrategia de gestión de relacionamiento con los asociados y demás personas que están alrededor de la Cooperativa, facilitando la ejecución de los procesos asociados de gestión de ventas, mercadeo y campañas asociadas.
- **SARLAFT 4.0** que busca realizar la convergencia hacia estándares internacionales y promoción de la innovación y la inclusión financiera mediante el desarrollo de nuevas tecnologías dinamizar el uso de canales digitales para realizar operaciones financieras, por lo que fue necesario la implementación de las nuevas disposiciones para identificación y monitoreo de asociados y clientes.
- En materia de **Cultura Analítica** se fortaleció el gobierno de gestión de la información y se definió la arquitectura de referencia para la implementación de sistemas de información y soluciones de analítica de datos y a partir de ella, se diseñaron dashboard y se desplegó una solución tecnológica que permita desarrollar la capacidad analítica, conocimiento y oportunidad en la toma de decisiones de la Cooperativa (BA: Business Analytics).
- Para **robustecer la seguridad**, calidad y acceso a la información de las operaciones, se dio cumplimiento a la CE 029 de la Superfinanciera, lo que implicó aspectos como mejorar el proceso para la identificación de los asociados, la seguridad de la App móvil, implementar opciones de autoservicio para los asociados, entre otras acciones.
- Para mejorar la experiencia del usuario, generando cercanía y confianza en la utilización de la aplicación móvil como canal no presencial, se implementó que el ingreso a ella y la realización de las transacciones pudiese ser mediante la huella dactilar o el rostro (Fase Id).

Dentro del eje fortalecimiento de los aplicativos se lograron mejoras en:

- La arquitectura de LAFtscore para que fuese más autónoma, segura y centralizada con resultados satisfactorios en mejorar su rendimiento.
- Potencialización del Total Report para la sistematización y automatización de los formatos a reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Se implementó el bloqueo y desbloqueo de la tarjeta de crédito desde la Agencia Virtual, con el objetivo de que los titulares de las tarjetas puedan tener el control del medio de pago y gestionar su estado en cualquier momento.

Un punto neurálgico en el quehacer cotidiano es dar cumplimiento a las diferentes solicitudes de automatización que surgen de las circulares que emite la Superintendencia Financiera de Colombia; dentro de ellas estuvo la implementación del Smart Supervision (Sistema para la gestión de las quejas) que demandó ajustes permanentes por los cambios orientados desde el ente de supervisión.

Ante el panorama tan complejo de ataques cibernéticos se fortaleció la postura de seguridad de TI así:

- Se actualizaron los módulos de seguridad Atalla que nos permiten proteger las transacciones de pagos y los datos confidenciales de las tarjetas y sus claves asociadas.
- Se actualizó el DarkTrace que es el dispositivo que nos permite detectar patrones “anómalos” en nuestras redes para mitigar amenazas informáticas.
- Se reforzó el mecanismo de seguridad a los administradores de la plataforma de TI implementando el 2FA (Doble factor de autenticación).
- Para evitar la suplantación de identidad de los dominios de Confiar se fortaleció la política DMARC para el envío de correos electrónicos.

En conclusión, los avances presentados en el 2022 muestran continuidad e hilaridad con lo que somos y hacemos con acciones contundentes que contribuyen al fortalecimiento de la Cooperativa, ya que los cambios permanentes y la incertidumbre reinante alrededor ponen a prueba la capacidad de adaptación a los nuevos retos y es allí donde la tecnología es clave para la sostenibilidad y transformación, lo que es una gran oportunidad, así como también un gran desafío.

## E. GESTIÓN DE PROCESOS

Con el objetivo de elevar los niveles de desempeño, innovación y excelencia organizacional, mediante el fortalecimiento del sistema integrado de la gestión y la organización (SIGO), durante el año 2022 Confiar continuó fortaleciendo las capacidades de gestión de procesos y la herramienta de planeación y gestión a la que tienen acceso todos los responsables de procesos, que permite planear y controlar el cumplimiento de los indicadores, requisitos y riesgos por parte de cada responsable, con un enfoque hacia los resultados y la generación de valor.

Como resultado del programa “Co-laboratorio”, Confiar ha evolucionado en la generación de capacidades y cultura de gestión de los procesos hacia la mejora del desempeño y la productividad (reducción de costos y tiempos de operación), en el cual se avanza en la apropiación de las herramientas de planeación, aseguramiento y mejora con los responsables de procesos.

Al cierre del año 2022 se cuenta con una lista controlada de **380 acciones** de mejora de procesos, consolidadas en un solo tablero de control que se alimenta de fuentes como auditoría interna, voz del cliente, mejoras de procesos, gestión de riesgos, y de las cuales **67% se encuentran cerradas**.

La implementación de las acciones de mejora genera impactos en tiempos y costos en la operación, que representan un valor estimado de **563 millones** de pesos para el año 2022. No obstante, continúan con retos significativos en el enfoque de productividad, para que los impactos representen un valor significativo con respecto a los gastos.

En la operación se registraron un total de **212 implementaciones de cambios normativos** de los cuales el **98.6% se encuentran gestionados** con la respectiva trazabilidad del análisis y gestión, y el resto se encuentran en curso y controlados. De igual forma, se atendieron en total **554 requerimientos** relacionados con la actualización de procedimientos, circulares normativas, ajustes de procesos y gestión del cambio, entre otros, con un **nivel de atención del 93%**.

## F. GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE

Para Confiar es imperativo cumplir oportunamente con los requisitos legales y las necesidades de corrección o mejora de las herramientas de software y sistemas de información que soportan la operación del día a día, por lo tanto, la oportunidad en la entrega de las soluciones se convierte en un factor clave. Con la premisa anterior, hemos mejorado los mecanismos de control a la gestión de los incidentes y requerimientos en la operación del día a día.

Durante el año 2022, seguimos incrementando la capacidad y solucionamos **218 incidentes y requerimientos** con un **nivel de atención promedio de 72%**, con un incremento del 7% respecto al año 2021. Los casos están relacionados con corrección o mejora de los sistemas de información y aplicativos, lo que evidencia un incremento estimado de la capacidad de gestión en un 12% con respecto al año 2021.

El **80% de los requerimientos solucionados corresponden a cumplimiento legal** y el resto corresponden a mejora de procesos, servicio al cliente y ajustes de informes.

La solución de los incidentes y requerimientos aporta **488 millones de pesos** al impacto generado por las acciones de mejora para el año 2023.

Para el año 2023 continuaremos avanzando en el control de los registros de las necesidades reportadas por los usuarios, que impactará directamente en la priorización de los recursos para cada una de las soluciones, y su reflejo en tiempos de operación y costos. Esto nos permitirá tener un foco más claro respecto a las soluciones que sean de mayor valor.

## G. GESTION DE LA INFORMACIÓN

Continuamos con el objetivo de mejorar la oportunidad en la toma de decisiones a partir de los datos y maximizar las oportunidades, mediante la gestión del conocimiento y el desarrollo de las capacidades para la analítica.

Durante el año 2022, Confiar logró cubrir las acciones enmarcadas en el mapa de ruta hacia la cultura analítica, con resultados como: estandarizar las herramientas y metodologías para solucionar las necesidades de información, fortalecimiento del gobierno de datos y las herramientas de gestión de la información como Power BI para visualización de tableros de control, fortalecimiento en los procesos de aseguramiento y control de la calidad de datos para información crítica de clientes y transacciones apoyados en herramientas tecnológicas como Phyton, Knime;



acceso a fuentes de datos de los flujos de trabajo que permiten generar informes diarios de seguimiento en los procesos de apoyo y hacer más eficaces los controles (tablero de acciones de mejora, controles normativos, incidentes y requerimientos, tablero de facturas recibidas, comportamiento cartera microcrédito, Encone múltiple de vivienda); construcción de bodegas de datos para automatización de formatos legales con la herramienta tecnológica Total Report, entre otros.

Se fortaleció y democratizaron los tableros del mapa estratégico y mapa de procesos, que permiten evolucionar en la visión compartida, democratización de la información, y el seguimiento al cumplimiento de los objetivos estratégicos. Se cuenta con la fuente de conocimiento para analizar el avance en 67 indicadores con metas y tendencias anuales, que permitirán medir el cumplimiento de 29 objetivos estratégicos.

La generación de alertas automáticas diarias de calidad de datos de clientes y transacciones permitió continuar con la reducción en el nivel de inconsistencias de datos, logrando un adecuado nivel de calidad. El nivel de poblamiento de información se situó en niveles superiores al 98%.

Con la sistematización de informes periódicos, reportes legales, análisis de datos con herramientas de analítica y tableros de gestión en PowerBI, en las áreas de operaciones, riesgos, gestión y transformación y contabilidad, se han logrado reducciones en tiempos de generación de informes de los analistas, estimadas en **1,894 horas**. Las mejoras se han presentado en informes críticos como formatos Superintendencia Financiera de Colombia, Planos de productos de cartera, estudios de grupos de riesgos, VAR Cartera, pruebas blandas del modelo de originación, gestión controles normativos, gestión recomendaciones de auditoría, gestión proyectos y gestión acciones de mejora.

Finalmente, los avances de mapa de ruta de cultura analítica han permitido mantener un **nivel de madurez estimado por Confiar del 65%**; resultado que se logra con los avances en gobierno y aplicación de buenas prácticas en la gestión de la información, el diseño de las bodegas de datos, las mejoras en los controles de calidad y el fortalecimiento en el uso de la herramienta de visualización Power BI, que ha permitido democratizar el uso de tableros de seguimiento a la operación en las diferentes áreas y llevarlos a una periodicidad diaria, mejorando la productividad.

Durante el año 2023 se continuarán fortaleciendo los ajustes de calidad de datos, la disciplina y eficacia en el análisis y solución de necesidades de información (hacia la generación de valor), las bodegas que permitan generar valor a partir de la analítica, herramientas de visualización y la capacidad de las personas para el uso de las herramientas, análisis estadístico de información y toma de decisiones.

## H. GESTION DE PROYECTOS

Con el fin de cumplir con los objetivos estratégicos y las acciones planeadas para su logro, Confiar aplica herramientas de gestión de proyectos que posibilitan la visión compartida, articulación y cooperación de los equipos de trabajo, priorización, y finalmente efectividad en la planeación y ejecución de los proyectos en alcance, costos y tiempos.

Durante el año 2022 se alcanza un cumplimiento global de la planeación del 80% en los proyectos. En producción y entregados a la operación se encuentran activos un total de 12 proyectos, de los cuáles se implementaron 51 requerimientos de ajuste de aplicaciones o sistemas de información. Los proyectos entregados han estado relacionados con: Originación de créditos, aprobaciones ágiles, Gestión LAFT, monitoreo Transaccional, mejoras en producto Tarjeta crédito y en el programa de Implementación de la Ruta de Cultura Analítica.

Ha sido asertivo el desarrollo de las estrategias, canales y procesos que impacten los tiempos (eficiencia) en la entrega de productos y servicios a los asociados. En el año 2022 los proyectos de esta índole aportaron un total de \$94,504 millones en colocación.

Así mismo, los proyectos continúan dando soporte a los requisitos legales de alto impacto generando además eficiencias en procesos que representaron un ahorro en horas de 1,419 mes para el año 2022, cuyo ahorro operacional estimado es de \$402 millones de pesos.

## I. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

El imperativo de contribuir a un futuro sostenible mediante la promoción, participación y financiación de acciones afirmativas asociadas al respeto por la naturaleza, la racionalidad en el uso de sus recursos y los bienes comunes, la protección y conservación de los ecosistemas, para revertir el cambio climático, desarrollando: programas de eficiencia energética, economía circular y reducción de emisiones de carbono, promoviendo una alta coparticipación de la base social y la comunidad; se ve reflejado en una colocación por **\$5,968 millones para la financiación de proyectos y actividades que mitigan el cambio climático** (línea verde) y por **\$27,791 millones** orientados a la **soberanía alimentaria de los territorios**.

Así mismo, se continúa con la colocación en empresas que tienen impacto en la sostenibilidad ambiental, dedicadas a acueducto veredales, reforestación y gestión ambiental.

Confiar participa en siete iniciativas de impacto ambiental relevantes: **cooperación verde, Capiro, El Edén, Exposolar, Acueductos comunitarios, Resnatura, Recimed**.

En la medición de huella de carbono, se ha avanzado en la creación del sistema de registro y control mensual de consumo de energía y agua y se iniciará en el primer trimestre del 2023 con la medición de huella de carbono y su gestión, que se complementará con las mediciones que se han realizado en el bazar de la Confianza.

Se continuará con la colocación en el **sector agro**, en personas naturales y jurídicas, a través de **líneas de redescuento y sustitutiva con Finagro y recursos propios**. La apertura de una **nueva agencia en la central mayorista de Tibasosa**, que tiene vocación agropecuaria, permitirá consolidar la colocación en financiación de la cadena alimenticia.

## J. 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.

Dentro de los procesos y gestión de riesgos complementarios, la cooperativa tiene asociados procesos que permiten la identificación y gestión de riesgos emergentes asociados a la estrategia y que impactan el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, frente a factores Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos, Ambientales y Legales. De igual forma durante el año 2022 se realizó capacitación a los líderes y responsables de procesos del curso SARAS (Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales) con el acompañamiento de FINAGRO, con el fin de afianzar en conocimientos y gestión de este tipo de riesgos.

27

### Calificación de Riesgos

En 2022 Fitch Ratings subió las calificaciones nacionales de largo y corto plazo de Confiar Cooperativa Financiera a 'AA-(col)' desde 'A+(col)' y a 'F1+(col)' desde 'F1(col)', respectivamente. La perspectiva de la calificación de largo plazo es Estable.

El alza de las calificaciones se sustenta en el modelo de negocio consistente de la Cooperativa y la ejecución buena de sus objetivos y metas estratégicas en los últimos cinco años. Asimismo, refleja el perfil de riesgos prudente respecto a sus pares y políticas de originación crediticia, los que dan como resultado una buena calidad de cartera.

Entre los principales factores claves de la calificación se encuentran:

- Modelo de negocio Cooperativo consistente.
- Fortaleza Patrimonial. Donde se considera que los niveles de capital de la cooperativa son altos y suficientes para soportar su crecimiento y la política de fortalecimiento contante del capital institucional.
- Calidad de cartera acorde al modelo de negocio.
- Fondeo diversificado.

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 ofrece 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” y, de igual forma, destaca la ejecución de la estrategia

durante la crisis, puesto que la Cooperativa ha acelerado el cumplimiento de metas de mejora tecnológica hasta alcanzar un ecosistema mayor de atención digital.

## **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 buenas 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 Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC) se han establecido niveles de atribución estructurados de acuerdo con el monto y asignados entre instancias como son: Comité de Créditos, Comité de Gerencia General, Comité de Crédito de Consejo y Consejo de Administración en pleno. Adicionalmente, permanecen publicados y actualizados con el objetivo de garantizar el debido conocimiento por las personas de las diferentes áreas.

En el año 2022 se ajustaron las políticas de originación, exposición y seguimiento de créditos, los procesos y metodologías con el fin de administrar de forma adecuada el riesgo crediticio. Y se constituyeron las provisiones de acuerdo con la normatividad vigente.

Así mismo, se actualizaron y ajustaron los modelos de otorgamiento masivo de Créditos y metodologías de originación y aprobaciones ágiles.

## **Perfil de la cartera de Crédito**

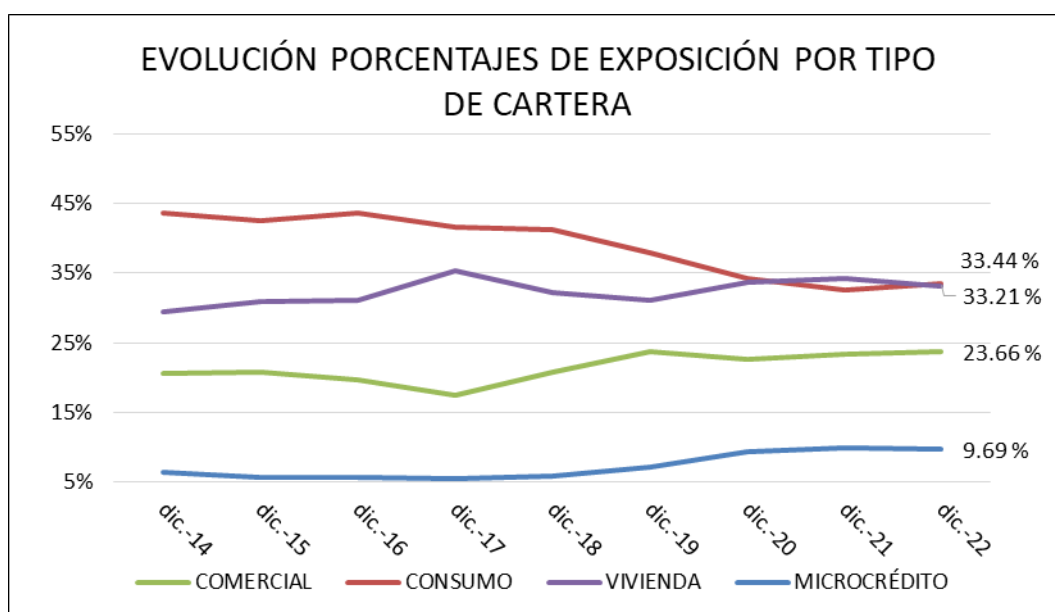
Al corte de diciembre de 2022, la provisión individual adicional sobre la cartera de consumo ascendió a \$1,131 millones, acorde con lo establecido en la Circular Externa 026 de 2012 de la SFC.

En el mes de noviembre de 2022 la Superintendencia Financiera publicó la circular externa 026 mediante la cual se imparten instrucciones para la constitución de provisiones por riesgo sobre la cartera de consumo con el fin de reconocer la potencial afectación de la capacidad de pago de los deudores en un contexto de desaceleración económica. Por lo anterior, se identificó la necesidad de incrementar de forma prospectiva, la provisión general adicional en un saldo de \$1,300 millones para la Cartera de Consumo, para un saldo total acumulado de \$1,708 millones en este tipo de cartera.

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 se encuentra diversificada, con una participación de la cartera de consumo del 33.44%, Comercial del 23.66%, Vivienda del 33.21% y Microcrédito del 9.69%. La cartera de empleados asciende a \$3,014 millones.

Al cierre de diciembre del 2022, la Cooperativa cerró con un indicador de morosidad por altura del 3.38%. La cartera bruta, incluidos los créditos a empleados, ascendió a \$1,15 billones, una cartera vencida de \$38,885 millones, provisiones por valor de \$62,973 millones y un indicador de cubrimiento de la cartera vencida del 161.95%. Las coberturas de cartera vencida por modalidad fueron: comercial 169.14%, consumo 192.82%, vivienda 227.08% y microcrédito en 110.10%



#### **Cartera comercial – Constructor**

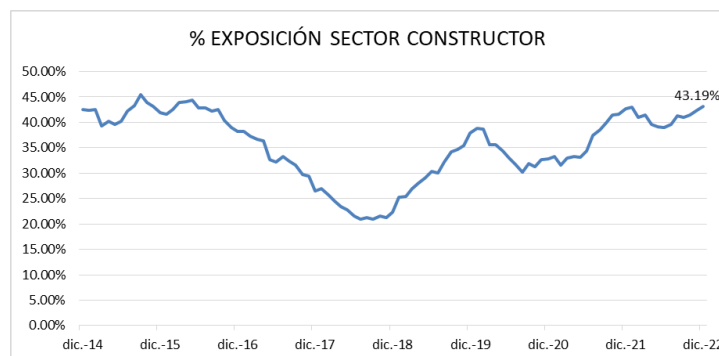
Las solicitudes de cartera comercial se analizan de manera especializada. Para cada segmento se han definido factores de análisis que se fundamentan en el sector económico, estados financieros,

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 gestión 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.

Se resalta que en el 2022 fueron incorporadas las políticas para este segmento, entre las que se da cumplimiento a los requisitos establecidos en el Decreto 1077 de 2015, relacionados con las pólizas de Amparo patrimonial.

La exposición en crédito comercial cerró en \$272,139 millones a diciembre de 2022. La participación del sector de la construcción ascendió a 43.19%, con una cartera de \$117,524 millones dentro del límite de apetito al riesgo definido por el Consejo de Administración. Esta cartera presentó un mínimo incremento de 0.50 puntos en comparación con el cierre del 2021 (42.68%), esto derivado de las altas tasas de interés y los incrementos en los insumos del sector de la construcción, que conllevó a una desaceleración en la consecución de nuevos proyectos.



### Carteras masivas<sup>[1]</sup>

La gestión de las carteras masivas cuenta con procesos de originación y seguimiento, apoyados en el scoring de otorgamiento y en la parametrización de políticas y condiciones automatizadas.

La revisión del portafolio y su comportamiento se realiza mediante diferentes indicadores, metodologías de seguimiento internas y externas y revisando las cosechas para cada segmento del portafolio. Con estos análisis se efectúan ajustes a las políticas SARC, lo que permitió dar cumplimiento a las pérdidas esperadas y límites de apetito de riesgo que fueron aprobados por el Consejo de Administración.

<sup>[1]</sup> Carteras masivas: Corresponde a créditos de consumo, vivienda, microcrédito

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, dirigido a personas naturales, con unas tarifas muy bajas. Al corte de diciembre de 2022, se contaba con 41,711 obligaciones amparadas con el seguro y con una cartera protegida de \$471,623 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. Lo anterior representa un menor nivel de morosidad y de provisiones en el momento de materializarse la situación de desempleo o de incapacidad.

### **Requerimientos Entes de Control**

Durante el año 2022 se atendieron los requerimientos realizados por la Superintendencia Financiera de Colombia, asociados principalmente con los siguientes asuntos: Monitoreo de la cartera de créditos, Reactivaciones sostenibles de cartera y Seguimiento a la carga financiera de los clientes.

Adicionalmente entre los meses de septiembre y octubre de 2022, la Superintendencia Financiera adelantó un proceso de inspección in situ a la Cooperativa. El objetivo de este proceso de supervisión es evaluar i) La gestión de riesgo de crédito en la originación en las carteras de libre inversión y vivienda (incluida aquella con subsidios Frech), además de algunos aspectos de la Ley de Vivienda; ii) Las funciones de supervisión de Auditoría Interna, Alta Gerencia y Junta Directiva. Se viene desarrollando un plan de acción para dar cierre a los hallazgos y recomendaciones derivados de este proceso de inspección In Situ.

Algunas de las acciones más relevantes tomadas por la Cooperativa en respuesta a los requerimientos del supervisor fueron:

Revisión integral a las políticas de límites y apetito de riesgo, donde se estableció la necesidad de implementar métricas adicionales por segmentos de crédito que permiten complementar el monitoreo del riesgo de crédito desde diferentes perspectivas.

Reglamentación de la periodicidad de las reuniones del Comité de Riesgos, estableciendo como mínimo una sesión al mes, a fin de realizar seguimiento al comportamiento de la cartera de crédito.

Actualización de componentes del egreso – gastos familiares para la estimación de la capacidad de pago.

### **Seguimiento**

La Cooperativa aseguró el monitoreo de los diferentes portafolios de cartera, anticipándose a la posible evolución futura de los riesgos y 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 permite fortalecer los 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.

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

El proceso de evaluación y calificación de la cartera de créditos de que trata el numeral 2.2.3.2 del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF), se realizó complementándola con lo establecido en la Circular Externa (CE) 022 de 2020, instrucción novena, y con la estimación prospectiva del potencial deterioro en la cartera de crédito asociado a la actividad económica de los deudores.

### **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, obtener efectividad en la gestión y 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 área de riesgos.

Los procesos de cobranzas están soportados en tecnología que permite optimizar los recursos e incrementar la efectividad de la gestión y adicionalmente se continúa con la programación y ejecución de las brigadas presenciales en algunos municipios y localidades donde se registran altos indicadores de mora.

Se desarrolló un modelo de autogestión como una alternativa para garantizar una atención oportuna y ágil; brigadas de cartera a través de las cuales se priorizan agencias y segmentos con mayores afectaciones, brigadas de cartera especial para deudores en instancia de cobro jurídico, que les permitiera resolver de manera más rápida sus obligaciones con la Cooperativa. Dados los tiempos de respuesta de la Rama Judicial, se definieron nuevas políticas de condonaciones.

Durante el 2022 se realizaron las visitas al segmento de independientes y pensionados, con el objetivo de contactar los deudores que a pesar de todas las estrategias implementadas no se acercaban a resolver la situación del crédito. Se continuó con la gestión mediante ChatBot, lo que ha generado optimizaciones en el proceso de recuperación.

Adicionalmente, se cambió de outsourcing de cobranza administrativa sin que se afectara los indicadores de mora.



El comité de cartera sesionó y orientó las diferentes estrategias para gestionar adecuadamente la cartera, brindando opciones a los deudores y realizando un monitoreo periódico de los resultados. Así mismo, realizó recomendaciones a las áreas de riesgos y centro de créditos con el objetivo de fortalecer los esquemas de originación de la cartera.

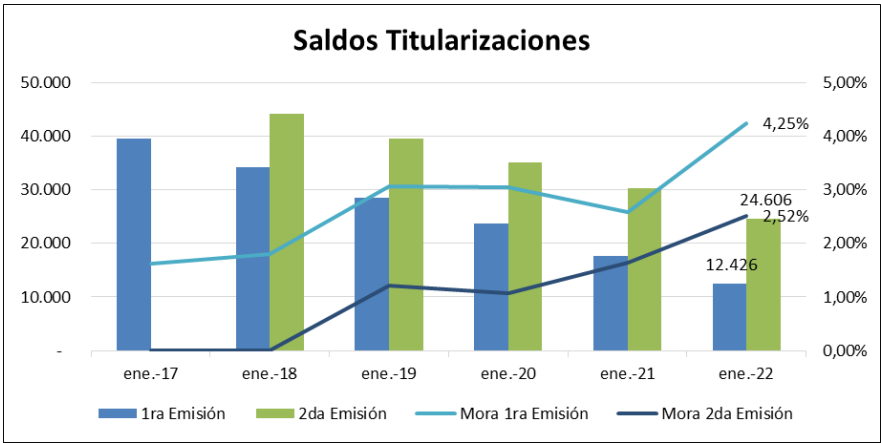
### Administración de Cartera Titularizada

La Cooperativa renovó la calificación emitida por la Titularizadora Colombiana S.A como originador y administrador de cartera hipotecaria titularizada (AA+)<sup>5</sup>. 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 administración de la cartera titularizada.

Los saldos de las emisiones vigentes al corte de diciembre 2022 de la primera emisión (TIS PESOS H1) y segunda emisión (TIS PESOS H2) son:

TITULARIZACIÓN	Saldo Cartera al día	Saldo Vencido	Indicador
Primera Emisión	12,426	528	4.25%
Segunda Emisión	24,606	620	2.52%
<b>TOTAL</b>	<b>37,032</b>	<b>1,148</b>	<b>3.10%</b>

Cifras en Millones



Cifras en Millones

<sup>5</sup> 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.

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 Colombiana S.A para evaluar el comportamiento del portafolio.

Durante el año 2022 no se realizaron nuevos procesos de titularización de cartera.

### Riesgo Financiero 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 y a su interior 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 a la Gerencia General y al Consejo de Administración.

Confiar 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 descalces), con reportes diarios y semanales a la Gerencia General, y mensual al Consejo de Administración.

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.

El riesgo de liquidez de fondeo<sup>[3]</sup> 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.

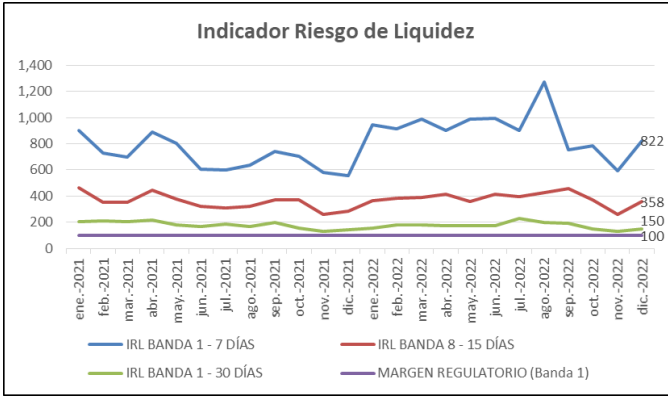
BLOQUE	MÉTRICA	DIC-2022	LÍMITE APETITO	LÍMITE TOLERABLE	LÍMITE CAPACIDAD
SOLVENCIA	Margen de Solvencia Total	34.79%	>28.5%	>21%	>10.5%
	Margen de Solvencia Básica	33.94%	>27%	>19%	>6%
	Relación de Apalancamiento	20.59%	>15%	>11%	>3%
RIESGO DE LIQUIDEZ	Activos Líquidos Alta Calidad (ALAC)/Activos líquidos (ALM)	80.43%	>80%	>75%	>70%
	CFEN Coeficiente de Fondeo Estable Neto	136.12%	>110%	>100%	>80%
	Concentración máxima en un portafolio	1.84%	<8%	<9%	<10%
	IRL BANDA 3 1 - 30 DÍAS	150.41%	>150	>135	>100%
	Nivel de cumplimiento encaje	129.63%	>125.36%	>116.88%	>100%
	Mayor Acreedor vs PT	6.51%	<18.67%	<19.25%	<25%

Con corte a diciembre 2022, los principales indicadores de las métricas de apetito al riesgo se encuentran dentro de los límites tolerables, según las políticas de apetito al riesgo definido por Confiar.

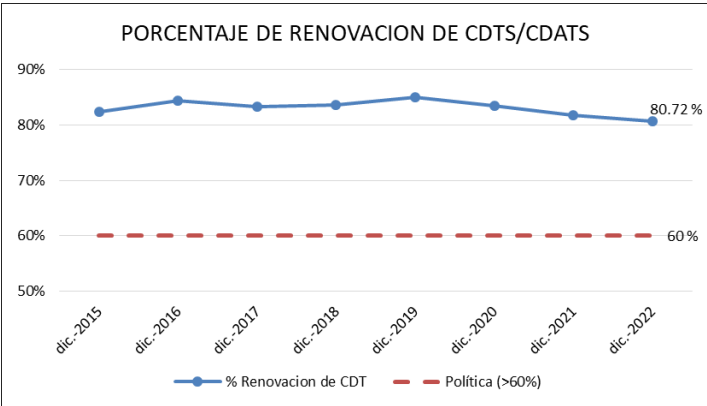
Los indicadores de IRL se encuentran en el nivel de apetito, esto se debe a un efecto estacional, producto principalmente de la concentración en los vencimientos de los Títulos Futuros para el mes de diciembre. Al cierre de diciembre de 2022, se registraba un saldo en disponible de \$101,664 millones, distribuidos en caja \$16,612 millones, bancos cuentas de ahorros \$35,260 millones, bancos cuentas corrientes \$455 millones y Banco de la República \$49,337 millones.

<sup>[3]</sup> Riesgo de liquidez de Fondeo definido como la imposibilidad de cumplir oportunamente con las obligaciones contractuales

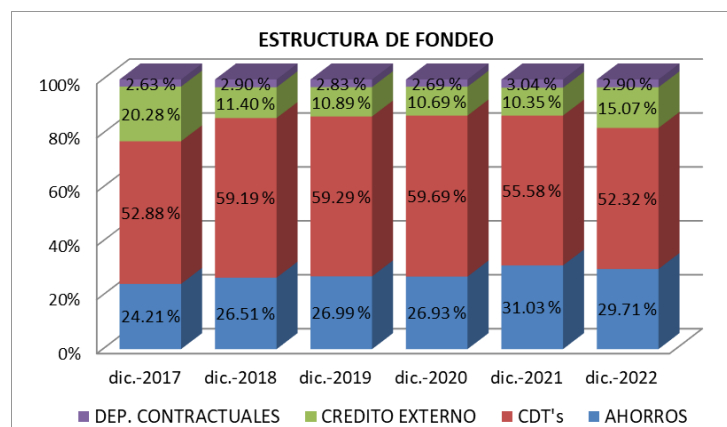
El IRL del mes de diciembre de 2022 alcanzó la suma de \$162,169 millones, y un ratio de 821.82%, que representa el exceso de recursos con que cuenta para hacerle frente a posibles faltantes de liquidez, en la banda de 1 a 7 días.



El IRL se calcula bajo unos parámetros de comportamiento estresados, en los que se supone que los 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 2022 este porcentaje se ubicó en el 80.72%.



La estructura de fondeo al cierre de diciembre de 2022, por participación, fue: Ahorro a la vista 29.71%, Ahorro a Término CDT 52.32%, Crédito Externo 15.07% y Depósitos Contractuales: 2.90%.



Dentro la estructura de Fondeo la Cooperativa cuenta con cupos aprobados por \$304,450 millones en Banca de Segundo Piso: BANCOLDEX y FINAGRO, y Banca Comercial. Al corte de diciembre registraba un endeudamiento de \$152,802 millones, lo que da un amplio margen de maniobra.

Con respecto al Coeficiente de Fondeo Estable Neto CFEN este se situó en 136.12%, con un Fondeo Estable Disponible FED de \$ 1,093,141 millones y un Fondeo Estable Requerido FER \$803,084 millones. De acuerdo con la normativa, 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 PONDERADO
Fondeo Estable Disponible (FED)	1,093,141
Fondeo Estable Requerido (FER)	803,084
<b>CFEN</b>	<b>136.12%</b>
Límite legal	80%

Cifras en millones.

Así mismo, se lleva el control mes a mes de los pagarés desmaterializados respaldados con el proveedor DECEVAL para el proceso de ATL en caso de solicitar apoyos de liquidez, dando cumplimiento al límite establecido en la Circular Externa 026 de 2021 de la razón de cobertura. Para el corte de diciembre de 2022 la razón de cobertura se ubicó en 106.02% para un valor de recibo de pagarés desmaterializados de \$ 136,985 millones.

Durante el 2022 se incorporaron modificaciones al sistema de Gestión de Riesgos de Liquidez SARL de acuerdo con la evolución del plan de negocio de la Cooperativa. Entre estas modificaciones se destaca la inclusión de registrar las operaciones con Finagro bajo una nueva modalidad denominada cartera sustitutiva, la cual, a diferencia de los redescuentos, utiliza exclusivamente recursos propios de Confiar para realizar el desembolso de los créditos en condiciones Finagro y que se usan para sustituir inversiones obligatorias en Títulos de Desarrollo Agropecuario (TDA), lo que permite mejorar la rentabilización de estos recursos.

### Riesgo Financiero Mercado<sup>[2]</sup>

Al cierre del 2022, el valor en Riesgo de Mercado (VeR) ascendía a \$1,916 millones, según las normas establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Lo anterior, producto de la composición del portafolio de inversiones en carteras colectivas y en acciones de baja bursatilidad.

Con corte al 31 de diciembre de 2022 el valor del Patrimonio Técnico para Confiar es de \$305,590 millones, para una Relación de Solvencia Básica y Solvencia Total de 33.94% y 34.79%, respectivamente.

MARGEN DE SOLVENCIA CE 020 DE 2019	dic-22
ACTIVOS CON PONDERACIÓN 0%	-
ACTIVOS CON PONDERACIÓN ENTRE EL 20%-49%	98,297
ACTIVOS CON PONDERACIÓN ENTRE EL 50-99%	369,152
ACTIVOS CON PONDERACIÓN AL 100%	245,704
ACTIVOS CON PONDERACIÓN > 100%	18,432
CONTINGENCIAS	62,030
<b>TOTAL APNR</b>	<b>793,615</b>
PATRIMONIO BÁSICO ORDINARIO NETO DE DEDUCCIONES	298,068
PATRIMONIO BÁSICO ADICIONAL	-
PATRIMONIO ADICIONAL	7,522
<b>PATRIMONIO TÉCNICO</b>	<b>305,590</b>
RIESGO DE MERCADO	19,023
RIESGO OPERACIONAL	65,643
VALOR DE APALANCAMIENTO	1,440,423
RELACIÓN DE APALANCAMIENTO	20.69%
RELACIÓN DE SOLVENCIA BÁSICA	33.94%
COLCHÓN COMBINADO	29.44%
RELACIÓN DE SOLVENCIA BÁSICA ADICIONAL	33.94%
<b>RELACIÓN DE SOLVENCIA TOTAL</b>	<b>34.79%</b>

Cifras en millones.

<sup>[2]</sup> Riesgo de mercado como el riesgo de posibles pérdidas producto de movimientos inesperados en las tasas de interés, spreads 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.

Se realizaron las pruebas de resistencia exigidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) de acuerdo con lo dispuesto en la Carta Circular 23 de 2019, que permiten identificar las áreas de vulnerabilidad y/o el grado de exposición al riesgo de la Cooperativa ante variaciones macroeconómicas y variables específicas en desarrollo de las actividades y gestión de los portafolios.

Así mismo, es posible analizar el impacto de cambios en aspectos regulatorios, además de determinar el requerimiento de capital adicional necesario para mantener la estabilidad ante choques de índole macroeconómica.

Entre las principales conclusiones obtenidas de dichas pruebas se destacan las siguientes:

- Dan muestra de una estructura financiera sólida para la Cooperativa respecto a los indicadores de solvencia, lo anterior producto de la permanente capitalización de los asociados(as) y la aplicación de una política conservadora de capital. Seguir trabajando en el fortalecimiento del capital institucional, desde tres vías (Aportes Sociales, constitución de reservas y generación de excedentes), que permitan mayor autonomía y reducir el costo de las fuentes de fondeo, permite mitigar el riesgo de tasa de interés (cambios en la política monetaria) y fortalece el margen de solvencia.
- La estrategia diversificación de la cartera con la existencia de garantías y colaterales permiten reducir los activos ponderados por nivel de riesgo, especialmente por los LTV bajos y las coberturas de los Fondos de garantías. También permiten mantener un consumo de capital más bajo y reducir los APNR.
- Se debe mantener la transferencia de riesgo de crédito con el seguro de desempleo que permite la continuidad de recaudo de cartera en los segmentos de asalariados.
- La estructura de fondeo con una mayor participación en segmentos minoristas le permite a la Cooperativa mantener una estabilidad en el fondeo y elevadas tasas de renovación de los CDTs, no obstante, el reto es el apalancamiento de largo plazo, que compensen la duración de la cartera de vivienda.

Producto de los resultados de estas pruebas se procedió a:

- Redefinir los límites de apetito y tolerancia en las métricas de Solvencia y de IRL.
- Realizar Asamblea Extraordinaria de delegados en el último trimestre del 2022, en el que se abordó una reforma estatutaria que permitió incrementar el capital mínimo irreducible a \$220.000 millones.

Actualmente se viene avanzando en el plan de implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos SIAR, que finalizará en junio de 2023, y en la incorporación de la gestión del riesgo de tasa de interés del libro bancario (RTILB).

## **Riesgo Operacional**

El Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO) está alineado con las buenas prácticas y normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC), dando cumplimiento al Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) y a la Circular Básica Jurídica P1 Tít. II Cap. I Canales, Medios y Seguridad.

El Consejo de Administración define las políticas, estrategias, y efectúan el seguimiento de los principales eventos de pérdida de manera mensual a partir de los reportes de la Gerencia de Riesgos, donde se informa de las pérdidas materializadas y los hechos relevantes en materia de riesgo operacional. De igual manera, se realiza seguimiento semestral al Sistema de Administración de Riesgo Operacional, Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, perfil de riesgo operacional de la Cooperativa y planes de tratamiento requeridos para mitigar el riesgo.

A través de la gestión del riesgo se identifican, miden, controlan y 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, las mejores prácticas y normativas tales como la norma ISO 31000.

En este periodo se fortaleció la estructura de personal responsable para la gestión de riesgo operacional y ciberseguridad, con la incorporación de un nuevo cargo.

El modelo de gestión de riesgo operacional establecido en CONFIAR es un proceso constante basado en:

- Identificación de riesgos operacionales reales y potenciales.
- Medición del riesgo operacional a partir de las pérdidas registradas y consolidadas en la base de datos de eventos operacionales.
- Gestión del perfil de riesgo mediante el establecimiento de nuevos controles, desarrollo del plan 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.

Frente a la materialización de los eventos, al cierre de diciembre de 2022 se contabilizaron 193 eventos de riesgo operacional por un valor total de \$ 372.54 millones de pesos y se efectuaron recuperaciones (por seguros y diferentes a seguros) por valor total de \$ 20.70 millones de pesos. Lo anterior representó una pérdida total neta por riesgo operacional de \$351.83 millones de pesos. Las



pérdidas se encuentran dentro de lo estimado y se consideran bajas frente al volumen de negocios y el nivel transaccional alcanzado por los diferentes canales en el transcurso del año.

Nombre de la Cuenta	Pérdidas a diciembre de 2022
Ejecución y Administración de Procesos	291.37
Fraude Externo	49.87
Fallas Tecnológicas	11.89
Fraude Interno	4.43
Daños a Activos Físicos	9.72
Relaciones y Seguridad Laboral	5.26
<b>Pérdidas Totales</b>	<b>372.54</b>
Recuperaciones**	20.70
<b>Pérdidas Netas por RO</b>	<b>351.83</b>

\*Cifras en millones de pesos

\*\* Recuperaciones por seguros y diferentes a seguros.

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.

Mensualmente el área de Riesgos informa a la Alta Gerencia y al Consejo de Administración sobre las pérdidas materializadas y los hechos relevantes en materia de riesgo operacional, para que estas instancias definan las líneas estratégicas de actuación y puedan efectuar el seguimiento de los principales eventos de riesgo.

Al cierre de diciembre 2022 se realizaron las siguientes actividades orientadas a la gestión de los riesgos:

- Atención a los eventos de riesgo operacional, potenciales y reales, para la implementación o modificación de los controles establecidos.
- Seguimiento a la implementación y ejecución de Planes de Tratamiento de Riesgos.
- Monitoreo al cumplimiento de las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad.
- Actualización de las matrices de riesgos de acuerdo con revisiones realizadas con los líderes de procesos.
- Seguimiento a la gestión de proveedores de cara al cumplimiento de los sistemas de gestión de riesgo.
- Revisión y actualización de la matriz de riesgos del SAC.
- Revisión y actualización de los riesgos y controles que impactan los procesos que se ejecutan desde la Unidad de Vivienda.
- Identificación de nuevos riesgos y controles producto del cambio de la plataforma tecnológica para el pago de la nómina y prestaciones sociales de los empleados.

Las actividades anteriores permitieron establecer acciones que garanticen la protección de los activos de la Cooperativa, mediante una gestión integral de los riesgos.

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 es Bajo y está dentro de los límites establecidos por el Consejo de Administración.

De acuerdo con lo establecido en el Capítulo XXIII Reglas relativas a la Administración del Riesgo Operativo en relación con 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: “La Travesía de la Mariposa”, que, partiendo de la gestión de la estrategia y la gestión de los procesos y la cultura, busca incorporar conocimientos en las herramientas de gestión de los sistemas SARO, SGSI, SGCN, SGCI y protección de datos personales.

#### - **Ciberseguridad y Seguridad de la Información:**

Con el incremento de los ataques Cibernéticos en el país durante los últimos meses del año, se hace indispensable fortalecer la concienciación sobre estos a los trabajadores e interesados, para que conozcan, apliquen políticas y buenas prácticas en el uso de la información, las aplicaciones, los medios y los servicios digitales, para lo cual CONFIAR proporcionó formación en seguridad de la información y ciberseguridad de acuerdo con las necesidades, de manera que se puedan prevenir la mayoría de las amenazas, tanto en la Cooperativa como en el ciberespacio.

Con el objetivo de generar y mantener la confianza, la seguridad y continuidad del negocio, CONFIAR cuenta con servicio de monitoreo CSOC (Servicios Centro de Operaciones de Ciberseguridad) el cual notifica eventos ante ciberamenazas a nivel mundial y local, para resolverlos de manera proactiva. Así mismo, cuenta con NOC (Centro de Operaciones de Red), servicio de protección de marca y póliza Ciber. Lo anterior alineado con la estrategia de la Cooperativa y con los mejores estándares internacionales como son– ISO 27001 – ISO 22301 – ISO 27032 – Ley 1581 de Protección de datos – fortalecimiento del estándar PCI-DSS de medios de pago de tarjeta débito y crédito. Para el aseguramiento de la infraestructura tecnológica, adicionalmente se contrataron pruebas de pentesting dirigidas, análisis de vulnerabilidades y hacking ético, que permiten tener un escenario más cercano a la realidad de un posible ataque en la red, para saber que acciones tomar para su aseguramiento continuo.

De los incidentes cibernéticos presentados durante el año 2022, todos fueron contenidos antes de generar cualquier tipo de interrupción o pérdida de datos y no afectaron la Confidencialidad, Disponibilidad, ni integridad de la información, lo que refleja la efectividad de los controles establecidos. Sin embargo, por parte de un tercero se afectó temporalmente la disponibilidad del servicio prestado por el canal de atención Contact Center, servicio que se reestableció mediante la activación del comité de respuesta a la emergencia, el respectivo plan de contingencia, en conjunto con las medidas de seguridad y monitoreo requeridas para operar de manera segura.

## - **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. Para su gestión, se fortalece constantemente la seguridad de la información, a través de medidas de control, con el objetivo de mantener la confianza de los asociados y clientes.

Durante el año 2022 se desarrollaron procesos de capacitación y sensibilización a los trabajadores, para el fortalecimiento de la seguridad de la información a través de las medidas de privacidad implementadas para la gestión de la ley y realizó renovación de la póliza Ciber, que es de responsabilidad civil por protección de datos. Se trata de una solución diseñada para asegurar la responsabilidad de las empresas derivada de la protección de datos, la gestión, manejo de datos personales y la consecuencia de pérdidas de información corporativa.

## - **Continuidad de Negocio:**

La Continuidad de Negocio se da mediante estrategias que incluyen a las personas, procesos, aplicaciones, revisiones y cambios en la infraestructura tecnológica, la documentación y 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, compuesto por: plan de respuesta a la emergencia, plan de manejo corporativo de la crisis, planes de recuperación de desastres, planes de contingencia y plan de respuesta a incidentes.

En el año 2022 se realizó actualización de los planes de contingencia. Producto de cambios en los procesos, las personas y/o las actualizaciones tecnológicas, se realizaron pruebas de activación del esquema del Centro Alterno de Procesamiento de Datos, con el retorno a la normalidad para los canales transaccionales, con el objetivo de estar preparados ante eventos que interrumpan el servicio en el centro de datos principal.

## **Riesgo LAFT – SARLAFT**

La prevención del lavado de activos, la financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, se alienan de manera transversal con los objetivos de Confiar, la cual busca incorporarse armoniosamente en los territorios y entornos donde desarrolla su actividad y al mismo tiempo cumplir de manera efectiva con las disposiciones normativas aplicables emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC y demás estándares de instituciones internacionales como el GAFI, de forma que se genere valor en el relacionamiento con los públicos de interés y se logre que estas interacciones se enmarquen en la confianza y la seguridad para todas las partes.

Por ello, durante el 2022 se gestionó el sistema con un enfoque basado en riesgos, el cual reconoce a su contexto externo e interno, a la tecnología como un aliado importante para su adecuado funcionamiento y a la mejora continua como eje central en su evolución, y en este sentido se orientaron las políticas, procedimientos, mecanismos e instrumentos para lograr un aseguramiento efectivo sobre cada uno de los factores de riesgo.

A continuación, se presentan las principales mejoras aplicadas al sistema en el año:

- Se realizó la implementación de las Circulares Externa 011 y 018 de 2022 emitidas por la SFC en los términos establecidos en la normatividad. En estas se incorporaron actividades de control relacionadas con la vinculación de clientes catalogados como Personas Expuestas Políticamente – PEP, vinculación de Entidades sin Personería Jurídica, clientes provenientes de países de mayor riesgo; se modificó la periodicidad para la presentación de informes por la Revisoría Fiscal, se implementó el reporte de información sobre las operaciones alertadas, entre otras acciones y definiciones contempladas en estas Circulares.
- Se implementaron requerimientos tecnológicos orientados a la optimización del modelo de calificación de clientes, vinculación y atención de personas con nacionalidad venezolana y que presenten Permiso de Protección Temporal – PPT, vinculación y atención de clientes y/o potenciales clientes que presenten indicios o sean responsables fiscales en un país diferente a Colombia, de acuerdo con la normatividad emitida sobre FATCA y CRS; se incluyeron cruces de listas para beneficiarios finales, entre otros.
- Se actualizaron las políticas en los Manuales, Metodologías y Procedimientos del SARLAFT, encaminados a fortalecer los controles y actividades de prevención LAFT, reconociendo en estas la evolución del perfil de riesgo de la Cooperativa y alineando sus políticas con este perfil. Igualmente, se llevó a cabo la revisión semestral de la matriz de riesgos y en esta se incorporaron mejoras y/o actualizaciones a los riesgos, causas y controles.
- Se realizó la calibración de los modelos de segmentación, señales de alerta y monitoreos, obteniendo como resultado modelos más ajustado y enfocados a los perfiles y factores de riesgo, logrando de esta manera mayor efectividad en la gestión.
- Se efectuó la revisión completa de fuentes y metodologías de los modelos de segmentación de factores de riesgo y calificación de riesgo LAFT, al tiempo que se generaron desarrollos tecnológicos que permiten interacciones más automatizadas entre estos.
- La Unidad de Cumplimiento emitió conceptos sobre la evaluación de riesgos LAFT en la implementación de nuevos canales, productos, jurisdicciones y convenios en la Cooperativa, los cuales fueron debidamente formalizados.
- Los indicadores son parte fundamental del sistema, por ello periódicamente se generan y revisan las métricas de poblamiento, integridad y calidad de la información, así también indicadores de riesgo y de control que permiten identificar desviaciones y tomar correctivos de manera oportuna.

- La estructura de la Unidad de Cumplimiento se mantuvo y fortaleció durante el año; debido a ello se lograron mantener y mejorar los mecanismos de control asignados a esta instancia y por lo tanto un mejor desempeño en la gestión.

### **Entes de Vigilancia y Control y Organismos Directivos.**

Se cumplió con el envío oportuno de la información la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF, Superintendencia Financiera de Colombia – SFC y a la DIAN, así también se atendieron los requerimientos y/o solicitudes realizadas por estas instancias de manera oportuna.

45

La Oficial de Cumplimiento participó en los Comités de Auditoría y Comité de Riesgos, y trimestralmente presentó al Consejo de Administración y a la Gerencia General el informe con los resultados sobre la gestión del SARLAFT, la valoración del riesgo, así como las acciones de mejoramiento y recomendaciones al sistema.

### **Actividades de Formación y Capacitación**

La capacitación en el año 2022 se realizó utilizando varias estrategias didácticas como: Mesas de trabajo con jefes de Zona y Directores de Agencia, reuniones con equipos en cuyas funciones desarrollan actividades de primera línea relacionadas con el control y la prevención de LAFT, publicación de material audiovisual, infografías y circulares normativas; en estos espacios se dio cobertura en temas relacionados con: mecanismos de conocimiento de cliente, identificación de señales alerta, identificación, vinculación de clientes de alto riesgo y beneficiarios finales, instancias de autorización, campañas políticas, identificación y reporte de operaciones inusuales, sanciones institucionales frente al incumplimiento del SARLAFT, importancia de atención y consulta en listas restrictivas, y manejo del modelo score LAFT para la aprobación de potenciales clientes de riesgo Alto y Extremo.

Lo anterior converge en una metodología con una plataforma virtual apoyada con personal exclusivo de formación y aplicación en los diferentes procesos y normatividad, lo que facilita el entendimiento y comprensión de los contenidos asociados al riesgo LA/FT, tanto en la vinculación de nuevos colaboradores como en el seguimiento de estos.

El equipo de cumplimiento asistió a diferentes capacitaciones y atendió las convocatorias efectuadas por diferentes entidades, cuyos contenidos estuvieron enmarcados en la actividad Minería, conocimiento del cliente, gestión de riesgos, gestión de alertas, actualizaciones normativas, riesgos emergentes en materia LA/FT y demás aspectos enfocados al conocimiento del sistema que permitieran un mejor desempeño en la labor.

Periódicamente se generan contenidos hacia a los colaboradores por medio de la Intranet Corporativa, Módulo Soluciones y Correo Electrónico. También se tienen habilitados canales de comunicación como la Mesa de servicios y atención telefónica permanente, canales que favorecen el mantenimiento de una cultura del conocimiento, entendimiento de los procesos y aplicación correcta de las políticas y procedimientos.

### **Custodia de la documentación**

Se cuenta con aplicativos especializados para la gestión documental los cuales están habilitados para cada área de acuerdo con el perfil requerido en concordancia con la función que se desempeñe. Estos aplicativos permiten soportar no solo los procesos relacionados con la gestión de documentos y requisitos de los clientes, sino también introducir mecanismos de consulta, control y automatización a través de flujos que le ayudan a la Cooperativa a generar una mayor eficiencia en sus procesos por medio de plataformas más robusta en temas de automatización.

46

### **Cumplimiento Normativo de Ley FATCA y CRS**

Se realizó la transmisión anual dentro de los plazos establecidos para las personas que aplicaban bajo la normatividad FATCA y CRS, correspondiente a la vigencia 2021, la cual aplica a sobre aquellas con nacionalidad estadounidense y otros países con obligaciones tributarias en territorio extranjero, en cumplimiento de los acuerdos de intercambio de la información financiera entre Colombia y estos países regulados por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN.

### **Sistema de Atención al Consumidor (SAC)**

Durante el año 2022 las interacciones a través de los canales asistidos de la Cooperativa presentaron una disminución del 6,67% ocasionada principalmente por la disminución paulatina de las interacciones del canal Contact Center a raíz del posicionamiento de otros canales no presenciales (aplicación móvil y la agencia virtual). Durante el primer trimestre del 2023 se incorporará atención a través de WhatsApp, con lo que se espera que las llamadas telefónicas sigan perdiendo terreno en la gestión de atención a asociados, ahorradores y usuarios en general.

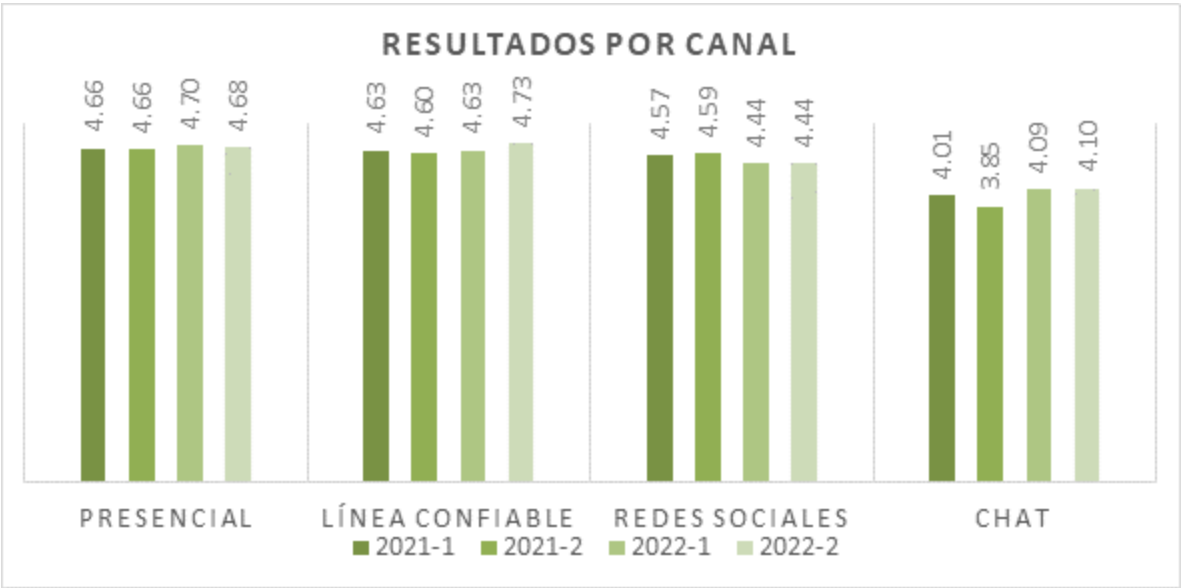
Las agencias presentan una dinámica positiva que las lleva a ganar mayor participación en el nivel de interacciones. Es de resaltar que el año 2022 muestra la llegada promedio mes más alta postpandemia, siendo diciembre el mes de mayores interacciones. A continuación, se presenta la evolución de las interacciones en diferentes canales.

CANAL	2021	%Part	2022	%Part	% Variación
Oficinas	626,946	60%	655,845	67%	4.61%
Contact Center (llamadas entrada)	239,465	23%	177,876	18%	-25.72%
Audio respuesta (IVR)	89,043	8%	62,210	6%	-30.13%
Chat	86,503	8%	73,229	7%	-15.35%
Redes sociales	8,540	1%	11,017	1%	29.00%
Contact Center (llamadas de salida)	2,307	0%	2,255	0%	-2.25%
<b>TOTAL</b>	<b>1,052,804</b>		<b>982,432</b>		<b>-6.67%</b>

En cuanto a la calidad del servicio, el resultado para el año 2022 fue:

2021 -1	2021-2	2022-1	2022-2
4.27	4.33	4.36	4.36

Para el año 2022 se observa una mejora sostenida en el indicador de calidad de servicio, explicado principalmente por: el incremento en el indicador de efectividad de las asesorías crédito, generado por los procesos de venta masiva. Igualmente, se evidencia mejora en el resultado de satisfacción del canal telefónico y presencial, así como en el indicador de calidad del Centro de Experiencia. Igualmente, se logra incrementar el resultado de satisfacción del chat por encima de 4.



Durante el año se recibieron en total 636 quejas distribuidas de la siguiente manera:

Quejas/canal	2020	2021	2022	Variación	Tiempo respuesta Días
Canales Internos	514	520	390	-25.00%	3.2
Superfinanciera Financiera	164	146	138	-5.48%	5.9
Defensoría del Consumidor Financiero	195	96	108	12.50%	5.9
<b>Total quejas</b>	<b>873</b>	<b>762</b>	<b>636</b>	<b>-16.54%</b>	

En general las quejas presentan una disminución del 16.54% frente al año 2021, dicha disminución obedece a la reducción de casos recibidos a través de los canales y de la Superintendencia, y se evidencia un incremento en las recibidas por medio de la Defensoría del Consumidor Financiero.

Las quejas recibidas equivalen a un 0.06% sobre el total de interacciones atendidas a través los canales asistidos. Del total de quejas, un 27% fue cerrada a favor de los Consumidores Financieros, el 5% fue parcialmente favorable y el 69% restante a favor de la Cooperativa. Las inconformidades mayoritariamente obedecieron a desacuerdos con los aspectos contractuales de la Cooperativa, procedimientos de cobranza, suministro de información y tiempos de respuesta para la atención de solicitudes de crédito, solicitudes y reclamaciones por fallecimiento. En los casos que fueron requeridos fueron implementadas las respectivas acciones de mejora.

En el transcurso del año se recibieron un total de 1,022 reclamaciones de medios de pago y canales, equivalentes a un 0.012% sobre el total de transacciones realizadas a través de los diferentes canales. De estas, un 60% fue favorable para los clientes. En total, se asumieron reclamaciones por un valor de \$44.5 millones.

En cuanto a la capacitación y entrenamiento a través de la plataforma Escuela Confiar, se garantizó la capacitación de todos los trabajadores(as) nuevos en SAC, con un nivel de aprobación del 100%; adicionalmente, a través de dicha plataforma se realizó el proceso de actualización del SAC para trabajadores(as) antiguos que contó con la participación del 98.4% de los trabajadores(as) antiguos con un nivel de aprobación del 100%. Igualmente, se realizó el despliegue del marco estratégico de la Cooperativa, proceso a la luz del cual se abordó la cultura interna de trato justo, protección, respeto y servicio, con una participación del 99% de las personas vinculadas y aptas para la presentación de este y un nivel de aprobación del 100%.

Desde el año 2021 se inició la estrategia **“Voz del Cliente”** que busca recoger y analizar las manifestaciones de las personas que llegan a la Cooperativa, así como identificar las **causas raíz** de las inconformidades, con el fin de identificar acciones de mejora en los procesos, generando así mayores niveles de satisfacción y permanencia. Durante el año 2022, se ejecutaron acciones que permitieron el cierre de 6 de las causas raíz previamente identificadas. Actualmente se cuenta con 15 oportunidades de mejoramiento priorizadas con un nivel de avance del 58%.

En lo relacionado con la entrega de información completa y oportuna se realizaron las siguientes acciones de mejora: automatización y digitalización del envío de la carta de desembolso y proyectado de pagos, envío del reporte anual de costos totales, inicio del desarrollo Kit de bienvenida, el cual busca garantizar el proceso de entrega de información a los asociados y clientes



durante los momentos de asesoría y vinculación de manera digital, envió proactivo de los certificados de saldos para declaración de renta, notificación a asociados y clientes sobre cambios en tarifas y modificaciones a los horarios de agencias.

A través de las diferentes actividades que conforman el programa de educación financiera, se logró una cobertura aproximada a 1,007,152 personas durante el año 2022.

La Cooperativa redefinió las estructuras de las oficinas Belén, La 80, Castilla, Marly y Caldas con el fin de garantizar la atención de los asociados y clientes.

Respecto a la atención de personas en situación de discapacidad, se construyó el modelo de atención del “Centro de Relevo” el cual garantizará la atención de personas con disminución de su capacidad auditiva a través de la atención por video llamada con un asesor especializado en lenguaje de señas. Este nuevo servicio estará disponible para los asociados y público en general a partir del primer trimestre del 2023.

Frente a la protección del Consumidor Financiero la Superintendencia Financiera emitió diferentes normativas que impactaron el SAC y requirieron intervenciones a nivel de procesos y ajustes tecnológicos. A continuación, se relacionan dos de los principales lineamientos normativos:

**CE 023 de 2021:** Que tiene por objetivo impactar positivamente la atención y servicio brindado a los Consumidores Financieros, donde el ente supervisor definió dos enfoques:

- El primero es garantizar que desde la estrategia y cultura organizacional se recojan los conceptos de servicio, trato justo, debida atención y respeto y que sean aplicados en todos los niveles de la organización: este primer enfoque se abordó desde el despliegue del marco estratégico 2022 – 2026, culminando con el proceso formativo “La travesía de la mariposa” y continuará abordándose de manera permanente en conjunto con Gestión Humana y Gestión del Conocimiento.
- El segundo enfoque es la construcción del proyecto denominado Smartsupervision el cual busca impactar el proceso de radicación y gestión de quejas y reclamos mediante una plataforma que permita a la SFC acceder a la información en tiempo real, es decir, un ambiente integrado de supervisión. El proyecto fue incorporado de manera exitosa que conllevó a las siguientes acciones:
  - Se realizaron los respectivos desarrollos tecnológicos los cuales consistieron a nivel general en: incluir nuevos campos en CRM, que permitieran registrar la totalidad de la información solicitada por la SFC, automatizar algunos procesos de manera tal que se pueda mitigar el riesgo y se pueda conservar evidencia de dicha gestión y finalmente activar los envíos de información a la SFC de las quejas que ingresan a través de los diferentes canales internos de la Cooperativa y la Defensoría, activar el servicio que permita recibir los casos radicados a través de la SFC y garantizar el envío de la gestión de todos los casos
  - Se realizaron ajustes al manual SAC a la luz de la CE 023, así mismo se actualizaron los procedimientos e instructivos internos que soportan la gestión de PQRS.
  - Se realizó la respectiva gestión del cambio, con el fin de garantizar que los asesores de los canales de atención contaran con la información necesaria una vez el proyecto estuviera en producción.

- Se cierra el año con una gestión integral de quejas y reclamaciones bajo las exigencias de la nueva plataforma, sin evidenciarse a la fecha impactos negativos en el tiempo de gestión derivados de la mayor complejidad del proceso y con mejoras derivadas de las automatizaciones en la gestión de los casos.

**CE 013 de 2022:** La cual tiene como objetivo afianzar la figura de la Defensoría del Consumidor Financiero de cara a los Asociados y Clientes. Para garantizar el cumplimiento de esta normativa se implementaron las siguientes acciones:

- Se actualizó el manual SAC para dar cobertura a las responsabilidades y alcance de la CE.
- Se afianzó el proceso de difusión de la Defensoría a través de canales no presenciales y otras estrategias comunicacionales
- Se definieron y aprobaron los criterios para la elección de la Defensoría, así como el respectivo proceso de postulación y selección.
- Se ajustó el manual de Gobierno para dar alcance al manejo de conflictos de interés derivados de la elección de la Defensoría
- Se actualiza y complementa la información entregada a los asociados y clientes sobre la Defensoría, así como la información publicada en la página web.
- Se definen indicadores de seguimiento a la Defensoría del Consumidor Financiero.

### **Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo**

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST- tiene como objetivo contribuir al bienestar de los trabajadores (as) mediante estrategias que mejoren sus condiciones de vida, prevengan enfermedades y accidentes de trabajo, dando cumplimiento a la normatividad vigente.

Confiar ha garantizado todas las actividades de monitoreo, seguimiento y control de los riesgos no solo para dar cumplimiento legal sino como una manera de contribuir al bienestar de los trabajadores (as).

Las estrategias planeadas para el SGSST se han ejecutado cumpliendo con los requisitos legales y con la intención de ir generando cada vez más sensibilización y cultura del autocuidado que contribuya al bienestar de los trabajadores(as) en todas sus dimensiones.

Las acciones más relevantes de este año en materia de SST son:

- Valoración de las causales de ausentismo y seguimiento a las mismas realizando el análisis por territorios, tipo de enfermedad, condiciones y tratamiento de estas.
- Se desarrollaron estrategias de comunicación permanente de salud integral a través de los diferentes medios que tiene la cooperativa (boletines sonoros, carteleras internas, Intranet).

- Exámenes médicos periódicos, con el fin de identificar el estado actual de salud y la identificación de los programas a desarrollar para la promoción y acompañamiento de estilos de vida y trabajo saludable. También se ha dado cumplimiento a las orientaciones médicas en materia de restricciones o recomendaciones para el desempeño de algunos cargos.
- Formación y capacitación del SGSST, con la finalidad de hacer consciencia y garantizar los conocimientos necesarios en relación con los diferentes peligros y riesgos a los que están expuestos los trabajadores(as). A través de la inducción y reinducción del SGSST se logra una actualización general en los contenidos necesarios para lograr la mejora en las condiciones de salud en el trabajo.
- Actualización de la Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación y Valoración de Riesgos IPEVR, como de los controles para mitigar el riesgo.
- Atención de auditorías, respuesta a los requerimientos y visitas realizadas desde las Secretarías de Salud de algunas administraciones municipales donde la Cooperativa tiene presencia.
- Instalación de mesas laborales con el acompañamiento de médico especialista en materia laboral, para determinar las condiciones y pertinencia de las condiciones actuales de trabajo de las personas en trabajo en casa y/o establecer la ruta de retorno a la presencialidad.

Se realizó la encuesta de riesgo psicosocial a 633 trabajadores(as), con resultados favorables, los cuales fueron socializados en diferentes espacios y que constituye el insumo fundamental para el plan de trabajo del 2023 y la intervención de las condiciones que fortalezcan las estrategias de afrontamiento de situaciones exógenas generadoras de estrés. Los resultados de esta medición determinan no solo que Confiar es un lugar seguro, sino que el riesgo en las condiciones intralaborales es bajo.

Se logra una visión articulada e integrada de los procesos de Gestión Humana bajo la estrategia del desarrollo humano y aprendizaje de las personas trabajadoras. Hay sistematicidad, pertinencia y oportunidad en todo el desarrollo de las acciones y hay una vivencia mayor de lo que promovemos con la base social y en los territorios, en las lógicas internas.

### **Riesgo Legal**

La Cooperativa dentro de su estructura organizacional, cuenta con una Dirección Jurídica que gestiona los diferentes riesgos legales, facilitando la identificación, interpretación y aplicación de las normas que debe observar Confiar en el desarrollo del objeto social. Adicionalmente dispone de herramientas tecnológicas y de un Comité de Control Normativo para la implementación oportuna de las disposiciones, de forma tal que se coadyuve al logro de los objetivos estratégicos. De esta manera, se cuenta con los recursos apropiados para el tratamiento de los riesgos legales.

Para el período reportado se observó alta producción normativa, como consecuencia de la actividad legislativa ordinaria lo que impactó los diferentes procesos.

Todas las normas revistieron gran relevancia, no sólo para la actividad financiera sino para los diferentes grupos de interés. A continuación, se destacan:

La expedición por parte de la Superintendencia Financiera, de las Circulares 009, 012, 013, 021, 025, 026 que en su orden impartieron instrucciones para promover la reactivación crediticia de manera sostenible, presentación del informe periódico de fin de ejercicio y el informe periódico trimestral, fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero, calibración de factores aplicables al cálculo del coeficiente de fondeo estable neto, riesgo de tasa de interés del Libro Bancario, constitución de provisiones por riesgo de la cartera de consumo, normas que han sido de implementación en la Cooperativa.

De igual manera se emitieron instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision, actualización de los beneficios de inembargabilidad y exención de juicio de sucesión para la entrega de dineros, medidas para fortalecer el financiamiento de los pequeños y medianos productores agropecuarios, entre otras.

Se destacan Leyes sobre desconexión Laboral y decretos reglamentarios en el sector del trabajo, así como un marco normativo que propende por la reactivación económica como la Ley 2186 por la cual se fortalece el financiamiento de los pequeños y medianos productores agropecuarios, Ley 2202 por la cual se establecen oportunidades de acceso a vivienda para colombianos en el exterior a través del envío de remesas, Ley 2234 por la que se promueve la política de emprendimiento social, Ley 2239 que regula la actividad del agroturismo en Colombia, Ley 2250 que establece un marco jurídico especial en materia de legalización y formalización minera, Ley 2254 que crea la escalera de la formalidad, reactiva el sector empresarial en Colombia. y la Ley 2208 *ley de segundas oportunidades*, que establece incentivos económicos para fortalecer el acceso y las oportunidades de empleo y formación para la población pospenada.

Así mismo, fue expedido el marco jurídico para la Paz Total Ley 2272 y ley 2277 reforma tributaria para la igualdad y la justicia social.

En lo referente a procesos o litigios relevantes:

- En cuanto al Pliego de Cargos de la UGPP por concepto de Sanción por remisión extemporánea de información, en donde la Cooperativa procedió con el pago y se ordenó una devolución de saldos a favor de Confiar, se permanece a la espera de que se haga efectiva dicha devolución.
- Sobre las dos actuaciones administrativas relacionadas con Pliego de Cargos a título institucional que se surtieron ante la Superintendencia Financiera de Colombia: 1) SARLAFT, en el cual se notificó la Resolución 0182 del 03 de marzo de 2021, que impuso una sanción en contra de la Cooperativa consistente en multa de \$95 millones, la cual fue apelada, se

informa que por medio de Resolución 0217 del 14 de febrero de 2022 se resolvió el recurso quedando la sanción en \$94.6 millones, los cuales fueron pagados conforme lo ordenado por el Despacho. 2) Cobros relacionados con Operaciones Fallidas, en el que se notificó la Resolución 0947, mediante la cual se impuso una sanción en contra de la Cooperativa consistente en multa de \$30 millones, la cual también fue apelada y a través de Resolución 1025 del 5 de agosto de 2022 se resolvió recurso de apelación estableciendo la sanción en \$20 millones, que fueron pagados conforme lo ordenado.

- En lo referente a la demanda de Impugnación de Actos de Asamblea adelantado ante el Juzgado 10 Civil del Circuito de Medellín, bajo radicado 05001310301020210011400, acción instaurada por una Delegada y tres asociados, por considerar que no se sometió a decisión de la Asamblea la propuesta de reforma al estatuto presentada por el grupo de asociados, se obtuvo fallo de primera instancia favorable a la Cooperativa el mismo que fue confirmado por el Tribunal Superior de Medellín Sala Civil, saliendo Confiar avante en su defensa.
- Confiar fue notificada de Demanda Declarativa Verbal de la Cooperativa Nacional de Transportadores Coonatra; se procedió con la contestación de la demanda 7 de octubre de 2022 junto con llamamiento en Garantía a la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia el cual fue notificado el 15 de diciembre de 2022.

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

## K. GESTIÓN HUMANA Y CULTURA

En el 2022 se inició el despliegue de la planeación del desarrollo de la cooperativa con una estrategia definida al 2026 apalancada en la oferta de valor: **“Cooperativizando para el Bienvivir”**. Dicha definición estratégica, nos convoca a fortalecer los conocimientos que propicien aprendizajes a quienes hacemos parte del equipo de trabajadores(as) para transformar nuestro observador y nuestro hacer, ejercicio cotidiano que ha de estar fundado en los valores, principios e identidad cooperativa, conjugado esto con las dinámicas de relevo generacional y la rotación de personal en los equipos de trabajo.

La consolidación del desarrollo humano, el aprendizaje y la cultura cooperativa y solidaria como un imperativo estratégico, permite reconocer en la estructura de la Cooperativa una reclasificación de la Unidad de Gestión Humana a una División Gerencial que evidencia el compromiso de los organismos de dirección, administración y control, de poner en la reflexión estratégica a las personas. Esta reclasificación se complementa con los ajustes en el enfoque de Gestión Humana, que conducen a cambios en las maneras, métodos y mediciones de cada una de las áreas que conforman la Gerencia: Dirección de Selección y Desempeño, Dirección de Gestión del Conocimiento y la Cultura, Dirección de Gestión Laboral, así como la resignificación de los propósitos en el despliegue cotidiano de las acciones.

Entre los resultados a resaltar para el año 2022 se encuentran:

Confiar siempre garantiza trabajo digno, con propósito y con una apuesta contundente de transformación e impacto social, garantizando todas las condiciones que hoy son elementos constitutivos para muchas personas elegir un trabajo. Confiar es un buen lugar es una frase recurrente entre trabajadores(as) que participan de acciones y espacios propiciados por Gestión Humana.

La estructura de cargos en el 2022 se cumplió en un 98% garantizando que cada área y proceso contara con las personas cualificadas y afines a la cultura para desplegar las acciones definidas en el marco de la planeación. Al cierre del año 2022, se contaba con una estructura organizacional cuyos cargos permiten el cumplimiento de las responsabilidades garantizando la atención, servicio, relacionamiento, tejido y vínculo con la base social de la cooperativa. Se resalta que el 72% son mujeres, que en diferentes territorios aportan sus capacidades y conocimientos en un trabajo permanente para la construcción de una mejor sociedad.

El 99% de los contratos son a término indefinido, 6 puntos porcentuales por encima de los contratos a término indefinido en el 2021 (se realizaron 25 cambios de contrato). Esta apuesta por establecer condiciones de dignidad en las formas de contratación concreta el enfoque de derecho de la Cooperativa, explícito en la Identidad y Pensamiento Cooperativo, y que hoy constituye uno de los ejes del enfoque de Gestión Humana, así como el Bienvivir.

Confiar continuó por tercer año consecutivo garantizando el 100% de los salarios para todas las personas trabajadoras y se realizaron los ajustes y nivelaciones salariales en los casos correspondientes, 71 nivelaciones, que posibilitaron el crecimiento de 28 personas a través de ascensos. Lo anterior, conscientes de los efectos generados en la postpandemia y por la crisis inflacionaria y económica.

Se cumple a satisfacción con todas las prestaciones sociales en la relación laboral, garantizando en tiempo y forma el reconocimiento de los salarios. Adicionalmente, se posibilitó el reconocimiento de beneficios extralegales, el reconocimiento de la prima de antigüedad, y un programa de beneficios laborales que suponen factores protectores y un aporte contundente a la satisfacción de las necesidades individuales y familiares de las personas que trabajamos en Confiar.

En correspondencia con el retorno a la presencialidad, dada la finalización de la emergencia sanitaria, se realizan las valoraciones debidas por medicina laboral para generar y acoger las recomendaciones respectivas, se aplica la política de permisos garantizando la continuidad del servicio en la red de agencias y en las áreas administrativas y de soporte y se mejora el cumplimiento a la programación de las vacaciones, que cierra el año al 80%.

Se garantizan los entrenamientos a los diferentes cargos y la formación que posibilita un entendimiento integral del proyecto y de las dimensiones del conocimiento: Ser, Saber y Hacer. En las acciones de Inducción se da el proceso de acercamiento a la cultura organizacional con las personas que ingresan a la Plataforma Solidaria, 149 en el 2022, desde la dimensión económica y asociativa del proyecto. Se coordinan más de 30 capacitaciones externas, para cargos especializados y que permitan cualificar y profundizar en la diversidad de saberes necesarios para

el adecuado funcionamiento de la Cooperativa. Una inversión que asciende a los 62 millones de pesos. Se da continuidad a la estrategia de formación de la masa crítica de trabajadores(as) que se ha nombrado colectivamente como Tejiendo Saberes y que, por más de 3 años, ha propiciado espacios profundos de reflexión en torno a los ejes de nuestra identidad, valores y principios, consolidando un equipo de personas líderes y que a manera de “primera línea” defienden y cuidan, desde el entendimiento, este inventico. Participan 161 personas durante el 2022 en Tejiendo Saberes (con cobertura nacional). Se desarrollaron acciones de capacitación que cualifican la gestión por procesos, el conocimiento del Sistema Integrado para la Gestión de la Organización - SIGO-, y el proceso formativo para consolidar un modelo de servicio a la luz de las nuevas disposiciones de la Superfinanciera de Colombia en diferentes Circulares Externas, entre ellas la 023 del 2021. Finalmente, se avanza en el fortalecimiento de la estrategia de cultura, garantizando canales de comunicación interna donde los flujos informativos se logran afianzar, en confianza y reciprocidad con la responsabilidad que tenemos de transmitir cotidianamente lo que somos y hacemos. Estrategias creativas, de impacto y desplegadas con las herramientas tecnológicas con las que se cuentan.

Se dinamizan los Comités de Participación: COPASST, Comité de Convivencia y Consultivo Laboral, se acompañan acciones y se logra consolidar como espacios de referencia para la participación e incidencia de los(as) trabajadores(as) en las reflexiones de la cooperativa.

Se resignifica la metodología de gestión del desempeño garantizando la sistematicidad en los acompañamientos y una cobertura del 82% en las evaluaciones y planes de desarrollo respectivos.

Los principales logros se pueden resumir en la consolidación estratégica de la gestión del desarrollo de las personas, desde la planeación de la Cooperativa, pero también desde la estructura. Se logra ser referente en la instalación, fortalecimiento y fomento de las acciones disruptivas que fomenten la cultura Confiar, el relevo generacional y que posibiliten un impacto en la cualificación del desempeño desde las conversaciones y retroalimentaciones efectivas, sumando desde lo individual a la mejora constante del desempeño organizacional.

Finalmente, se configuran como retos a la luz de la estrategia, la medición del desempeño de los(as) líderes, la medición de la cultura y el establecimiento de los planes de intervención para aminorar las brechas, así como el fortalecimiento del estilo de liderazgo y dirección. Adicionalmente, se hace necesario revisar y proponer una actualización al Manual de Bienestar Laboral, para propiciar una estrategia actualizada a las necesidades de las personas trabajadoras.

## **L. INFORME AUDITORÍA 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 2022. Según lo establecido en la Circular Externa 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia, los que se ejecutaron en el marco de las circulares normativas de la SFC, así como planes; sea por solicitud de la alta gerencia o por incidentes detectados en los procesos del día a día.

Conforme a las responsabilidades asignadas a la Auditoría para el año 2022 se ejecutaron un total de 25 encargos de auditoría los cuales incluyen 13 relacionados en el programa anual y 12 dadas contingencias o solicitudes de la Alta Gerencia o la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Adicionalmente, la auditoría adelantó asesoría y acompañamiento en la implementación de estrategias para la aplicación de exigencias dadas las normas emitidas, así como investigaciones por reclamaciones.

El trabajo de la Auditoría consistió en una valoración independiente de los procesos, conforme a las disposiciones administrativas y legales aplicables. La metodología empleada en las evaluaciones fue diseñada por la Auditoría Interna para producir informes que cumplan con los objetivos establecidos en la planeación y programación, en aras de ayudar a la Administración en el mejoramiento de los procesos.

La Auditoría Interna toma 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.

### **Sistema de control interno (SCI)**

El Sistema de Control Interno de CONFIAR 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.

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 Gerencia de Riesgos, Oficial de Cumplimiento, 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.

En cuanto a los planes ejecutados, tanto por la Revisoría Fiscal como por la Auditoría Interna, se presentaron al Comité de Auditoría los hallazgos y observaciones derivados de los trabajos ejecutados, emitiendo recomendaciones orientadas a fortalecer los mecanismos de control. Las oportunidades de



mejora identificadas orientan la operación del SCI en términos de la correcta definición y aplicación de políticas, procedimiento y controles para el funcionamiento del sistema.

En general, la evaluación arrojó un resultado satisfactorio, toda vez que los aspectos valorados se ubicaron en el **nivel 3** que indica que el SCI Confiar vigencia 2022 está "**Presente y Funcionando**". El estado de madurez está basado en el criterio cuantitativo obteniendo un porcentaje del **99%** en referencia al cumplimiento normativo, gestión y aplicación de políticas y controles que avala la certeza y seguridad de los objetivos estratégicos, así como la validez y confianza en la aplicación de cada principio y elemento para la gestión y alcance de metas en las operaciones.

Simultáneamente, está soportada con el seguimiento y la mejora continua de las herramientas y sistemas de gestión e información, procurando mantener el aseguramiento de la sostenibilidad, la calidad en el portafolio de productos y servicios, el compromiso con el ambiente de control, la seguridad y salud en el trabajo y la gestión de los riesgos, entre otros. Por esto se confirma que el SCI en Confiar cuenta con la suficiente documentación de manuales, procedimientos, instructivos y formatos, entre otros mecanismos, que le han permitido mejorar la efectividad del sistema y el cumplimiento de los objetivos que dan cuenta y soportan la gestión. Es así como el control opera como está diseñado y es efectivo frente al cumplimiento de los objetivos para evitar la ocurrencia de eventos y materialización del riesgo. Por tanto, el resultado final del sistema de control revela un estado de clasificación en "**Mantenimiento del Control**", *"Se encuentra actual y funciona correctamente, requiere acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento del marco de las líneas de defensa"*. Los asuntos observados solo demandan acciones o actividades dirigidas a la supervisión y sostenimiento dentro del marco de las líneas de defensa.

57

A continuación, se presentan resultados y avances en cada uno de los componentes del Sistema de Control Interno:

#### - Ambiente de control

El SCI Confiar dispone de políticas y procedimientos que contiene elementos de ambiente organizacional que se crean y protegen para permitir el perfeccionamiento de actitudes positivas y de apoyo para el control interno a través de la ejecución de procesos continuos, controlados y verificados en todos los niveles proporcionando seguridad razonable para alcanzar los objetivos propuestos.

Como fortaleza del componente, resaltamos la adopción de los principios relacionados con la planeación estratégica, que le permite la medición y seguimiento a los procesos, garantizando el cumplimiento de los objetivos proyectados y ejerciendo una adecuada supervisión a los lineamientos de gestión, operación, control y reporte a fin de evaluar el adecuado funcionamiento del SCI y el compromiso de mantener la idoneidad del personal que contribuye al cumplimiento de metas a través de una conforme Gestión Humana.

En respuesta a la evaluación resaltamos el vínculo entre la Planeación estratégica y Gestión integral de operación, que se evidencian "Presentes y funcionando" y que para mantenerse solo se requiere de acciones dirigidas de cara al "Mantenimiento del control". En avance a este componente, se dispone de mecanismos suficientes para cumplir la estrategia, abonado a los avances de gestión en la evaluación y el mejoramiento, a la Gestión del Talento Humano que profundiza en la relación laboral y manejo de conflictos, a la estructura de control y seguimiento creada por cada responsable partiendo de los

cambios en procesos y procedimientos. En este orden, el Ambiente de Control se enfoca en la cultura y estructura organizacional que incluye a todos los integrantes de la Cooperativa desarrollando conocimientos y habilidades de liderazgo, gerencia y administración, que incorpora a la par los principios y valores que dan cuerpo a la identidad Cooperativa, condiciones que permiten consolidar la cultura institucional, con un estilo y comportamiento propio, que facilita el cumplimiento de la formulación estratégica, la naturaleza y el objeto social de la cooperativa. En tal sentido mencionamos a la Asamblea General de Delegados, los Órganos de Gobierno y Control, los Comités de Apoyo al Consejo de Administración, la Gerencia Corporativa, Gerencia General y la completa estructura administrativa.

#### **- Pautas de comportamiento y conducta**

Confiar dispone de distintos sistemas de información, entre ellos el ISOLución, para publicar y dar a conocer los contenidos requeridos para la gestión y operación. En la intranet, con la Escuela Confiar, para el aprendizaje y prácticas de temas relacionados con los diferentes sistemas de riesgo y demás procesos normativos necesarios para la revelación al personal; y el flujo de tareas en el aplicativo WorkManager, para conservar la certificación de lectura y compromiso de parte del empleado frente al “Manual de Ética y Comportamiento, versión 2 de diciembre del 2019.

El manual incluye las disposiciones en materia de actuación, conducta, y deberes especiales del empleado, los valores y principios, la ruta para la prevención y gestión de los conflictos de interés, las políticas sobre regalos, relaciones afectivas y familiares, y las normas para la sana convivencia, es así como pretende determinar los modelos de actuación procurando su acatamiento como resultado de un proceso de sensibilización, identificación y apropiación de los valores sobre los cuales se ha construido.

Responde también a las prácticas que regulan la conducta y el comportamiento de los trabajadores, busca aspectos relacionados con la prevención y corrección del acoso laboral en el cual se establece acciones para la gestión de conflictos que por naturaleza se dan en las relaciones humanas. Es así como la adecuación nos da las pautas de ética y comportamiento que se tiene como un reto con el proceder de las personas ajustándose de manera consciente y permanente con su esencia solidaria y la transparencia que la caracteriza.

#### **- Estructura organizacional**

Confiar construye relaciones laborales cimentadas en la honestidad, el respeto, la responsabilidad social, la confianza y la solidaridad, ofreciendo estabilidad. Cuenta con pautas documentadas para establecer las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus trabajadores. Así mismo, determina las políticas y prácticas de gestión humana para los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, remuneración y de evaluación del desempeño de sus empleados en todos sus niveles para facilitar un efectivo control interno. Frente a las decisiones relevantes relacionadas con los trabajadores mencionamos:

**-Sistema de remuneración:** durante el año 2022 el Consejo de Administración y la Gerencia general mantuvieron la remuneración al 100% en referencia a la escala salarial, soportada en el Manual Políticas de Gestión Humana- Política de compensación.

**-Proceso de Nivelación y ascenso de los trabajadores:** Está soportado en los procesos de evaluación, donde se refleja la generación de valor en el desempeño de sus funciones y responsabilidades, su interacción y convivencia, y la identificación con los valores y cultura institucional. Frente a las decisiones relacionadas con el desempeño, se evidenció que durante el 2022, Confiar tomó decisiones fundamentadas en el desempeño del empleado para realizar nivelaciones salariales y ascensos en cargos en pro de mantener un salario justo y equitativo.

## **Plan Estratégico 2022-2026**

El despliegue estratégico de Confiar está alineado con la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad, determinando los objetivos operativos, de reporte y de cumplimiento, logra mantener un enfoque de intervención y seguimiento a las metas establecidas para cada uno de los imperativos y objetivos estratégicos, que van orientados al logro de metas con resultados positivos. Su estructura organizacional, es la forma en la que la Cooperativa ordena las personas y distribuye responsabilidades que contribuyen a la toma de decisiones y sostienen el logro de los imperativos estratégicos y la ejecución efectiva de los procesos que a su vez están supervisados por comités y líderes interdisciplinarios encaminados a formar participación y asegurar resultados. La estructura Confiar, hace parte del despliegue del “Sistema Integrado de Gestión y la Organización”.

De los imperativos estratégicos Confiar mantiene la Sostenibilidad y cumple con la promesa de perdurar y crear valor en el tiempo; para ello cuenta con políticas, asume retos y compromisos, mediante acciones estratégicas, para tomar decisiones óptimas haciendo frente a incertidumbres, amenazas y oportunidades de mejora, que le permite manejar los riesgos que pueden impactar en la Cooperativa. De sus mecanismos y factores de apoyo tiene implementado el sistema de gestión integral y sistemas de información.

En su gestión estratégica, practica con excelencia los valores y principios solidarios y los une a una gestión honesta y comprometida que crea bienestar y valor para toda nuestra base social, proyectándose a las comunidades.

## **Revisiones de alto nivel**

El sistema de control interno en Confiar manifiesta la obligación de evaluar la existencia de los componentes conforme la circular 038 de 2009. En ese sentido los responsables de alto nivel hacen el análisis de todos los informes de gestión y presentaciones que solicitan los miembros del Consejo de

Administración y demás altas gerencias de la Cooperativa, esto para efectos de examinar y monitorear el progreso hacia el logro de sus objetivos, de tal manera que oportunamente logre detectar situaciones y conformidades, deficiencias del control, errores en informes financieros y de operación o actividades fraudulentas que le obliguen a adoptar correctivos inmediatos o a plazo. De cara a la supervisión de alto nivel, se deja evidencia en Actas de Consejo de Administración

## - Gestión integral de riesgos

### 1.1. Gestión del Riesgo (Cumple 100%)

60

El componente de Evaluación de Riesgos mostró que se encuentra presente y funciona correctamente, por lo que las actividades a desarrollar deben estar encaminadas a su mantenimiento a lo largo del tiempo. Dentro de las fortalezas que se ubican en este componente, se pueden mencionar la adecuada definición de objetivos con suficiente claridad para identificar y evaluar los riesgos, el análisis de cambios significativos, la evaluación de riesgos de fraude y corrupción, la estructuración y aplicación de la política de Administración del riesgo, el análisis del impacto del control interno por cambios en la Cooperativa y demás requisitos regulados por las políticas de gestión y desempeño, asociadas a este.

Para preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión operativa, Confiar cuenta con lineamientos aprobados por el Consejo de Administración que le permite establecer un Sistema Integral de la Gestión de Riesgos GIAR como lo es la declaración del apetito al riesgo, los límites de riesgo, las funciones y responsabilidades de los diferentes órganos de gobierno, la gestión que realizan las áreas encargadas de supervisar la implementación y el monitoreo de este, los cuales se encuentran documentados en el Manual Marco Integral Administración de Riesgos (GIAR), alineada con la estrategia de la Cooperativa, permitiendo mantener la efectividad de la gestión y la capacidad operativa, en la medida en que apoya la toma de decisiones a la alta gerencia, la protección de los recursos, la continuidad de las operaciones y la confianza de los grupos de interés. En tal sentido tiene los métodos para identificar las amenazas y sus fuentes que están directamente relacionadas con el entorno y su naturaleza de intermediación financiera, lo cual le permite nivelar y priorizar los riesgos a los que se expone la Cooperativa. Es así como mediante el aplicativo VIGIA SAR, detalla, clasifica y valora los riesgos, causas y controles para cada proceso.

### Medición

Se evidencia que, dentro de los mecanismos de control, está implementado el proceso de análisis, predicción, medición y seguimiento, donde se referencian los indicadores de gestión y/o las variables de control del proceso, con sus respectivas metas y frecuencia de medición y seguimiento. Observados los indicadores de gestión se encuentran coherentes con los objetivos,

actividades o salidas del proceso. La medición de los riesgos es valorada de acuerdo con la probabilidad de ocurrencia y el impacto sobre los recursos en general, a fin de identificar el perfil de riesgo inherente de la Cooperativa y las medidas a aplicar al riesgo residual de acuerdo con la política de apetito de riesgo. El efecto en la disminución de riesgo inherente está determinado por la valoración de los controles en coordinación con el funcionamiento de estos y los planes de tratamiento de riesgos. Como sustento de la gestión de riesgos se conservan, en papeles de trabajo de la auditoría, los informes de gestión mensual, donde se observan los resultados de las “Métricas de apetito al riesgo”.

La medición de los indicadores que controlan el cumplimiento de los objetivos del proceso se registra y analizan en el tablero de indicadores de procesos que es actualizado mensualmente por la Dirección de Sistemas de Gestión y al cual tienen acceso todos los responsables de procesos autorizados.

## **Control**

Los riesgos y controles del proceso se identifican en las plantillas del mapa de riesgos definidas por la Cooperativa. La determinación de controles para la mitigar los riesgos responde a la relación costo beneficio, para llevar los riesgos a niveles tolerables y cumplir con el propósito de prevenir o evitar la materialización de riesgos que puedan afectar el funcionamiento normal de los procesos o el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

## **Monitoreo**

El componente de actividades de monitoreo estuvo presente y funcionando para la vigencia 2022, las tareas adelantadas y a ejecutar están relacionadas con asegurar su sostenibilidad a corto y largo plazo. Dentro de las fortalezas del desarrollo del componente se ubican: la constante y oportuna evaluación y comunicación de debilidades del proceso, la revisión de la información suministrada por los usuarios (análisis de CQO peticiones, quejas y reclamos), la evaluación de la efectividad de las acciones registradas en los planes de mejoramiento, la aprobación y ejecución del Programa anual de Auditoría interna, así como otras tareas que permiten que se apliquen los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación, de tal forma que se lleve a cabo una evaluación independiente.

Los criterios valorados por Confiar van de cara a la función de supervisión y control 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, la gestión y tratamientos del riesgo, que funcionan de forma adecuada y conforme a la estructura y perfil de riesgo de CONFIAR.

El permanente monitoreo y seguimiento de los riesgos permite la detección y corrección de deficiencias, en coordinación con los tiempos de la posible materialización de eventos y la frecuencia de cambios propios de la actividad, que se realiza con una periodicidad semestral en informe de presentación al Consejo de Administración y mensual con la evaluación de métricas e indicadores del comportamiento a cierre de mes previendo asegurar el funcionamiento de los controles y riesgos residuales en niveles tolerables de acuerdo con el apetito de riesgo. La valoración del perfil de riesgo es ajustada de acuerdo con la materialización de los eventos de riesgo registrados, el seguimiento de ejecución de controles y la identificación de nuevos riesgos y causas con incidencia en la entidad.

### **Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio**

Se confirma que operativamente se tiene establecido protocolos de atención en casos de contingencia, ajustado a lo indicado en la Circular Externa CE049 de 2006 de la Superintendencia Financiera de Colombia, situación que le permite garantizar la prestación del servicio ante situaciones de fallas técnicas.

Es así como Confiar, a fin de garantizar el adecuado y continuo funcionamiento de las operaciones bajo posibles escenarios que estén fuera del giro ordinario, cuenta con un plan para recuperar y restaurar sus funciones críticas parcial o totalmente interrumpidas dentro de un tiempo para continuar con la prestación del servicio y reducir los costos asociados con la inesperada interrupción. En ese sentido, gestión del riesgo al mes de octubre del 2022 precisó el proceso de actualización anual de todos los planes de contingencia que conforman la continuidad de la Cooperativa, en lo que tiene que ver con cambios de personal, procesos, tecnología y terceros que participan con las respectivas pruebas.

#### **1.2. Actividades de Control (Cumple 100%)**

El componente de actividades de control estuvo presente y funcionando en el periodo evaluado. Las fortalezas que se presentaron sobre el particular, son entre otras el diseño y desarrollo de actividades de control, la selección de controles que involucran tecnologías de la información TI a fin de obtener la consecución de objetivos propuestos, el despliegue de políticas y procedimientos de control a lo largo de toda la gestión, el monitoreo de riesgos acorde con la política vigente, la aplicación de actividades de control sobre la infraestructura tecnológica, la adecuada división y segregación de funciones, entre otros aspectos que se integran fortaleciendo la estructura de control de Confiar.

Las políticas y procedimientos que orientan las actividades de control están determinadas de acuerdo con los riesgos a los que la Cooperativa está expuesta y las medidas para la mitigación, que permitan el logro de los objetivos estratégicos. Estas actividades tienen como principal objetivo la identificación y prevención de los riesgos, errores, fraudes u otras situaciones que puedan llegar a afectar la estabilidad y/o el prestigio de la entidad. Dichas actividades se fundamentan en la segregación de funciones y hacen parte del plan de divulgación transversal a toda la organización, mediante la actualización anual del Sistema de Gestión Integral en las unidades de contenido de sistema de administración de riesgo operativo, seguridad de la información y continuidad del negocio.

### **Controles generales y de aplicación**

La Cooperativa dispone de controles sobre la administración de la tecnología de información, su infraestructura, la administración de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software, que rigen para todas las aplicaciones y sistemas para la continuidad y operación adecuada.

Se dispone también de controles que se centran en la suficiencia, exactitud, autorización y validez de la captura y procesamiento de datos y ayudan a asegurar que los datos se capturan o generan en el momento de necesitarlos, que las aplicaciones de soporte estén disponibles y que los errores de interfaz se detecten rápidamente.

### **Implementación, Seguimiento y Mejora de Herramientas y Sistemas de Gestión**

Para afianzar las actividades de control, seguimiento y supervisión, Confiar realizó ajustes al manual del Sistema de Gestión Integrado **SGI**, en él se referencian las definiciones y despliegue estratégico de CONFIAR, se describe el enfoque de Gestión por procesos de la Cooperativa, se referencian los principales manuales de sistemas de gestión y de procesos y se especifica cómo se realiza el control normativo con la descripción de las herramientas y sistemas de gestión.

En ese sentido, cada responsable de proceso realiza seguimiento, medición y mejora, verificando el cumplimiento de los requisitos planeados. La medición de los indicadores que controlan el cumplimiento de los objetivos del proceso se registra y analizan en el “Tablero de indicadores de procesos” que se actualiza mensual y al cual tienen acceso todos los responsables de procesos. Partiendo del análisis y solución de problemas, cada responsable propone planes de acción de mejora que se desarrollan según el Procedimiento de Gestión de Acciones de Mejora. Entre los principales ajustes realizados resaltamos:

- Adición de la política asociada con la atención al usuario interno pretendiendo garantizar que las solicitudes y/o requerimientos internos y externos, cumplan los protocolos y políticas

establecidos. Para cumplir con esto, en los procesos se definen “Acuerdos de Niveles de Servicios” (ANS) y procedimientos de su gestión.

— Se incluye los cargos de los líderes responsables de cada Sistema de Gestión y se ajustan los roles y responsabilidades de la gestión por procesos detallando los mecanismos de verificación de los sistemas de gestión, la metodología de mejora de procesos y los mecanismos de revisión de la Alta Dirección.

### **Acuerdo de Confidencialidad**

Los trabajadores, directivos y terceros firman el acuerdo de confidencialidad como parte de sus términos y condiciones iniciales, en declaración de conocer y cumplir las políticas de Seguridad de la Información. Al respecto, se hacen exigibles al momento de contratación laboral, vinculación a organismos o celebración de contratos con proveedores. Al cierre de este componente, se incluye la entrega y presentación de informe a la alta gerencia sobre el estado de la entidad con respecto al logro de objetivos (resultado de indicadores) y detección de problemas por deficiencias en controles, errores en los informes financieros y fraudes, para determinar los correctivos y hacer frente a distintas situaciones.

### **Implementación de biometría**

Durante el periodo 2022 se aplica el proceso de verificación de identidad, que consiste en fortalecer los procesos de identificación de clientes y solicitantes de productos y servicios, empleando la validación biométrica dactilar. Tiene como objetivo disminuir el riesgo de suplantación operaciones activas, pasivas y de mantenimiento, robusteciendo los mecanismos de control para la identificación plena de clientes y solicitantes, y mitigar el riesgo de incumplimiento normativo, teniendo en cuenta las reglamentaciones de la Superintendencia Financiera de uso de la biometría para las operaciones financieras.

### **Información y Comunicación (Cumple 99%)**

Se confirma que Confiar facilita a los asociados, ahorradores y usuarios la participación consciente y el conocimiento y utilización de los productos, programas y servicios. Es así como el componente se encuentra “Presente y funcionando”, toda vez que las acciones ejecutadas y por realizar están enfocadas al “Mantenimiento del control”, y que la **información y comunicación** de Confiar, y en general de todas las estrategias y campañas que ejecuta, están alineadas con las disposiciones de la Ley 1328 de 2009, las de Protección al consumidor financiero y demás normas que lo regula.



Las fortalezas que se observaron corresponden a la utilización de información relevante para la toma de decisiones, la comunicación con los grupos de valor, la existencia de procesos y procedimientos para dar manejo a la información entrante, el establecimiento de políticas y procedimientos para facilitar la comunicación interna, la presencia de políticas de operación para el manejo de la información, el desarrollo de actividades de control sobre la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, así como otros requisitos ejecutados que proporcionan el sostenimiento del SCI.

La operación de la Cooperativa depende de los sistemas de información, en tanto, adopta los controles que garantizan la seguridad, calidad y cumplimiento de la información generada. Los sistemas de información y comunicación están adecuados para identificar, capturar e intercambiar información, que permita al personal cumplir con sus responsabilidades y a los usuarios externos contar oportunamente con elementos de juicio suficientes para la adopción de las decisiones que les corresponde en relación con la entidad.

### **Seguridad de la información**

La Cooperativa dispone de los manuales de seguridad y ciberseguridad y del macroproceso gestión de sistema de información y tecnología, en los que se definen las políticas de diseño, implantación, divulgación, educación y mantenimiento de las estrategias y mecanismos para administrar la seguridad de la información, definiendo las medidas adoptadas que resultan necesarias para su protección, almacenamiento, acceso, conservación, custodia y divulgación. Con respecto a los controles definidos para la tecnología de información, se evidencia el funcionamiento de controles para la identificación de fuentes de información y mecanismos de seguridad en el ingreso y salida de información privada y confidencial.

### **Controles de TI**

De los planes de auditoría adelantados en auditoría de TI, se evidencia el funcionamiento de controles para la identificación de fuentes de información, seguridad en el ingreso y salida de información privada y confidencial.

Respecto a la infraestructura tecnológica para soportar los procesos y servicios de la Cooperativa, y el aseguramiento de los objetivos estratégicos y corporativos, se evidencia que, dado el crecimiento de canales y servicios apoyados en el uso de la tecnología, exige de mayores inversiones en la implementación de controles que permita alinear los procesos, datos, aplicaciones, entre otros componentes tecnológicos. En tal sentido, se destaca la implementación de controles que permiten operar de manera segura y soportando el crecimiento y los nuevos servicios de la Cooperativa.

## Comunicación ante la Superintendencia Financiera de Colombia

Las comunicaciones con el ente de control se manejan a través de SIRI que es un casillero virtual para el intercambio de comunicaciones. Adicionalmente, para el caso de actos administrativos de sanción u otros asuntos más relevantes se dispone de buzón electrónico (notificacionessfc@confiar.coop) para la recepción de información que antes llegaba en medio físico.

## Línea ética

66

La Cooperativa dispone de canales de comunicación para que las personas que detecten eventuales irregularidades, incumplimientos normativos, violaciones al código de ética y conducta u otros hechos o circunstancias que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del SCI, puedan ponerlas en conocimiento de los órganos competentes. Los canales de atención de denuncias son línea telefónica, correo electrónico, mediante formulario digital que se accede desde la intranet y la página web de la Cooperativa, que propende por la protección de denunciantes. Las políticas y lineamientos internos se encuentran detallados en “Manual de Antifraude y Anticorrupción” aprobado por el Consejo de Administración el 24 de mayo de 2019 bajo el acuerdo 334.

A fin de garantizar el conocimiento y promoción de la línea ética, se hace campañas de divulgación a través de redes sociales como Twitter, Facebook e Instagram, mediante la publicación de piezas informativas con enlace a la línea en la página [www.confiar.coop](http://www.confiar.coop), adicional, en la intranet se promueve la utilización con empleados.

### - Control interno en la gestión contable

La evaluación independiente de auditoría se elabora de acuerdo a las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular Básica Jurídica, Parte I “Instrucciones generales aplicables a las entidades vigiladas”, Título I “Aspectos generales”, Capítulo IV “Sistema de Control Interno”, así como a las políticas de Control Interno Contable definidas por Confiar Cooperativa Financiera y aplicadas con procedimientos y métodos para asegurar, validar y precisar los estados financieros en cumplimiento y salvaguarda de la gestión financiera y operativa.

### Evaluación al Sistema de Control Interno Contable

La evaluación al SCIC tomó como referencia las auditorías y seguimientos a dicho sistema en periodos anteriores y adicionalmente en el cumplimiento de las acciones formuladas e implementadas en relación con el proceso contable.

En general, se considera que el SCIC cumple con los objetivos trazados para la gestión Contable, toda vez que las cifras expresadas en sus Estados Financieros son tomadas fielmente de los libros de contabilidad y presentados de conformidad a la normatividad vigente determinada para el Grupo 1 en materia de NIIF. Es así, como los procesos y métodos aplicados a la práctica contable, están alineados conforme a las normas externas vigentes y las disposiciones y políticas de Confiar.

Para consolidar el resultado, se solicitó reportes, control, cuadro y conciliación de cuentas contables que evidencian la gestión. Adicional, se desarrolló un cuestionario que responde acertadamente a 54 preguntas orientadas al control que abarca los procesos contables desde cada uno de los componentes de COSO; como resultado arrojó una evaluación consolidada de 5 con cumplimiento efectivo.

En término general la evaluación evidencia conocimiento y liderazgo de parte de los responsables de procesos, en la interrelación como proveedores de la información para el proceso contable. En tal sentido dicho resultado indica que el SCIC está en plena capacidad de:

- Supervisar y medir el cumplimiento de los lineamientos y tomar medidas cuando los procedimientos de control no parezcan estar trabajando apropiadamente.
- Tomar acciones de mejora inmediatas frente a las deficiencias detectadas.
- Perfeccionar en los procesos contables, los cuales se encuentran bajo un mejoramiento constante y sirven como fuente de mejores prácticas contables.
- Formalizar las relaciones de convivencia laboral con el personal y demás proveedores del ejercicio contable.
- Mantener constante seguimiento a las debilidades del control interno identificadas por la auditoría interna y otros órganos de control.
- Usar adecuadamente la tecnología de información financiera y contable, siendo utilizada de manera integrada para automatizar el flujo de trabajo, proporcionando herramientas de mejora a la calidad y la efectividad de las operaciones y del control.
- Cumplir de forma correcta y oportuna con la presentación de estados financieros, en particular el “Estado de situación financiera y Estado de cambios en el resultado”, y demás información financiera y contable.
- En materia tributaria, cumple con la información presentada clara y oportuna acorde a las fechas indicadas en el calendario tributario.
- Controlar y realizar permanente cuadro saldos en cuentas de balance.
- Controlar Propiedad Planta y Equipo. reconocidos de forma independiente conforme a las determinaciones normas NIIF. Se conserva evidencia del último avalúo realizado con fecha a octubre 30 del 2020.
- Controlar los activos intangibles (licencias y programas), reconocidos de forma independiente conforme a las determinaciones normas NIIF.
- Evaluar, ajustar y actualizar la matriz de riesgos, causas y controles aplicables en la materia.
- Reconocer, controlar y estimar las provisiones mensuales a los activos no corrientes mantenidos a la venta.
- Controlar la conciliación bancaria y adecuada gestión a las partidas pendientes de aplicar.
- Informar y controlar la valoración de portafolio de inversión, con formato transmisión a la SFC.
- Conciliar cuentas sucursales y agencias.
- Controlar el registro de sobrantes y faltantes en la caja de las operaciones diarias.
- Conciliar oportunamente las cuentas de proveedores nacionales.

- Hacer control y seguimiento a la antigüedad de saldos de cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

La calificación lograda en la evaluación a los componentes del control determinó grandes fortalezas que están representadas con el adecuado y correcto reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos de la Cooperativa, toda vez que cumple con la implementación de políticas, la efectividad de los controles, los lineamientos y criterios normativos externos e internos en relación con la calidad de la información financiera y a la administración de los riesgos asociados. Finalmente, y dada la evaluación al SCIC, se encuentra que:

- Las políticas de control Interno contable son establecidas por Confiar y aplicadas con procedimientos y métodos para asegurar, validar y precisar los estados financieros en cumplimiento y salvaguarda de la gestión financiera y operativa, toda vez se evidencia especial atención a las leyes, normas y regulaciones, que le permiten de manera adecuada llevar a cabo el SCIC.
- El área contable se apoya en el Plan Único de Cuentas, para disponer criterios, políticas y particularidades para cada grupo de cuentas.
- Se realiza seguimiento constante a las responsabilidades del personal con la descripción de cargos y perfiles para cada rol, teniendo presente los límites de autorización en responsabilidad operativa del ejercicio contable.
- Se evaluaron los elementos del marco normativo, con verificación de políticas y controles contables y de operación aplicados desde el área. Es así como se evidencia que esta dirección en forma permanente consulta y revisa las nuevas disposiciones que emite la SFC, la Contaduría General y demás órganos rectores que emiten normas que afecten directa e indirectamente el proceso contable; así mismo, identifica y atiende nuevas necesidades de información, propendiendo por la sostenibilidad de la información financiera y la generación de información, de tal forma que cumpla con las características fundamentales de relevancia y representación fiel.
- El SCIC cumple con los objetivos trazados para la gestión Contable, toda vez que las cifras expresadas en sus Estados Financieros son tomadas fielmente de los libros de contabilidad y presentados de conformidad a la normatividad vigente determinada para el Grupo 1 en materia de NIIF.
- La evaluación al SCIC vigencia 2022, con calificación efectiva, demuestra la capacidad de operación y conocimiento de las políticas y controles determinados para el proceso contable. En ese sentido, es importante que los responsables sigan dando continuidad a la implementación y cumplimiento de acciones efectivas para la gestión, manteniendo una autoevaluación que les permita el fortalecimiento del SCIC, y la gestión de los riesgos asociados. El resultado, obedece a un sistema de control integrado que cuenta con metodologías de identificación de riesgos y controles, aplicada en todos los niveles que conforman el modelo de operación contable de Confiar.
- La gestión contable, afianza cada vez más el control eficiente de sus cuentas contables, lo que se traduce en una garantía de continuidad y estabilidad de las operaciones económicas de la

Cooperativa reduciendo al mínimo las posibilidades de pérdidas por incurrir en riesgos operativos, de fraude interno o de reputación por incumplimientos normativos, en tal sentido la información contable esta cataloga como un instrumento vital para la toma de decisiones por parte de la Gerencia y el Consejo de Administración.

## **M. GOBIERNO CORPORATIVO**

El sistema de Gobierno Corporativo posibilita el desempeño exitoso de una organización, a través de la implementación de buenas prácticas que contribuyan a la ejecución de su objeto social y fortalezcan el relacionamiento con los diferentes grupos de interés.

69

CONFIAR cuenta con un Código de Buen Gobierno 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(as), Administradores(as), los trabajadores(as), acreedores, clientes, proveedores, entes de vigilancia y control y la comunidad, entre otros; lo que permite robustecer los niveles de confianza y mejorar la toma de decisiones, con el fin de garantizar el crecimiento, desarrollo y sostenibilidad.

Para el periodo reportado, se destaca la proactividad del Consejo de Administración en la adopción de decisiones estratégicas.

Para 2022 se actualizaron los diferentes reglamentos de sistemas de Administración de Riesgos, se efectuó modificación al Código de Gobierno y se creó el Comité de Sostenibilidad y Gobierno Cooperativo.

### **- Estructura de la propiedad**

Confiar es una Cooperativa Financiera, de número de Asociados y Patrimonio Social variable e ilimitado. Su Patrimonio se encuentra constituido principalmente por los Aportes Sociales, que constituyen la expresión de la propiedad cooperativa con igualdad de derechos: *Cada asociado un voto*.

No se presentan relaciones de índole familiar, comercial, contractual significativas entre los asociados y la cooperativa, ni negociaciones que los miembros del Consejo de Administración, de la Alta Gerencia y demás Administradores hayan realizado con sus aportes y demás valores emitidos por la entidad.

No se presenta situación de control, ni grupo empresarial. Confiar no hace parte de Conglomerados.

### **- Asamblea General de Delegados(as)**

Durante el periodo reportado, se mantuvieron los canales de comunicación con los Delegados(as) para fomentar su participación. Se adelantó una Asamblea Ordinaria y otra Extraordinaria:

A la Asamblea Ordinaria asistieron 101 delegados y las principales decisiones estuvieron relacionadas con la aprobación de los estados financieros, distribución y aplicación de excedentes, reformas parciales al Estatuto y elecciones de Consejo de Tribunal Electoral y Comité de Apelaciones.

Se adelantó Asamblea Extraordinaria que contó con la presencia de 97 delegados y cuyo único propósito fue la reforma al Estatuto en su artículo 29 de capital mínimo irreducible el cual se incrementó a \$220.000 millones, decisión que brindó a la Cooperativa solidez y una protección al Patrimonio.

Se resalta además, que para 2022 se adelantaron las elecciones de los Comités de Desarrollo Cooperativo, resultando electos Comités para las Zonas Aburrá Norte, Aburrá Sur, Aburrá Centro, Boyacá, Bogotá, Urabá, Suroeste y Oriente.

#### - Composición del Consejo de Administración:

El Consejo de Administración elegido por la Asamblea de 2021 se encuentra debidamente posesionado ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

Principal	Suplente
Dora Elci Sierra García	Ancizar Antonio Vargas León
Ramón Hernando Granados	Martha Cecilia González González
Ana Del Carmen Galeano Escobar	Jesús Alberto Henao Rodríguez
Yesid Santamaría Hernández	Blanca Aurora Contreras Pachón
Ariel De Jesús Hernández Serna	Dora Lucía Gallego Maldonado
Yully Andrea Valencia Franco	Carlos Arturo Díaz Castrillón
Luis Fernando Flórez Rubianes	María Lucero Quiroz Posada

Con excepción de la consejera Dora Elci Sierra García, los miembros del Consejo de Administración, son independientes, de conformidad con los criterios de la Ley 964 de 2005. Para el ejercicio, la composición del Consejo **no presentó** cambios y en las reuniones ante la ausencia temporal de un principal, actuó su suplente personal

Con el objetivo de dar a conocer al público la idoneidad de los integrantes, se encuentra publicado en la página web de la cooperativa, una breve reseña de la formación profesional y la experiencia de cada una de las personas. Se puede consultar en el siguiente link: <https://www.confiar.coop/nuestra-cooperativa/perfil-institucional/cuadro-directivo>

#### - Reuniones de Cuerpos Colegiados y Comités del Consejo de Administración 2022

##### Remuneración, Quórum y Datos de Asistencia

Los organismos de dirección y Administración sesionaron periódicamente.

La **Asamblea de Delegados de la Cooperativa**, sesionó de manera ordinaria el 19 de marzo y extraordinariamente el 1 de octubre.

El **Consejo de Administración** sesionó en doce (12) oportunidades de manera ordinaria y se llevaron a cabo veintitrés (23) reuniones extraordinarias de las cuales dieciocho (18) se realizaron por otro mecanismo (comunicación escrita que aplica a los principales o a quienes actúen en su reemplazo, que mayoritariamente se debieron a aprobaciones de operaciones de crédito). El incremento de las reuniones atendió a las necesidades propias del negocio. Durante el periodo reportado no se presentaron cambios en la composición del Consejo:

Integrante del Consejo	Ordinarias	Extraordinarias	Otro mecanismo
Dora Elci Sierra García	100%	100%	100%
Ramon Hernando Granados	92%	60%	100%
Ana del Carmen Galeano Escobar	92%	100%	100%
Yesid Santamaría Hernández	92%	100%	100%
Ariel de Jesús Hernández serna	92%	100%	100%
Yully Andrea Valencia Franco	83%	60%	94%
Luis Fernando Flórez Rubianes	100%	100%	100%
Ancizar Antonio Vargas León	100%	100%	N/A
Martha Cecilia González González	83%	100%	N/A
Jesús Alberto Henao Rodríguez	92%	80%	N/A
Blanca Aurora Contreras Pachón	92%	100%	N/A
Dora Lucía Gallego Maldonado	92%	100%	N/A
Carlos Arturo Díaz Castrillón	92%	100%	6%
María Lucero Quiroz Posada	92%	60%	N/A

Los casos de faltas fueron debidamente justificados por los consejeros.

Las reuniones presenciales del Consejo de Administración se integran mínimo con la asistencia de cuatro integrantes que actúen en calidad principales; en caso de faltar un Principal, actuará el Suplente Personal. Las decisiones se toman por mayoría.

Adicionalmente, durante 2022 el Comité de Auditoría sesionó en cuatro (4) oportunidades de manera ordinaria y tres (3) de forma extraordinaria. En cuanto a la asistencia, fue del 100% de sus integrantes:

Integrante del Comité de Auditoría	Ordinarias	Extraordinarias
Luis Fernando Flórez Rubianes	100%	100%
Yesid Santamaría Hernández	100%	100%
Ana del Carmen Galeano Escobar	100%	100%

- **Políticas aprobadas por el Consejo de Administración.**

Fueron aprobadas modificaciones a las políticas de los diferentes sistemas de administración del riesgo: SARLAFT, SARO, SARL, SARC, GIAR.

- **Funciones y temas clave del Presidente del Consejo de Administración.**

El Presidente del Consejo de Administración lidera el rol del Organismo dentro del sistema de gobernabilidad de CONFIAR. Entre otros asuntos, preside las reuniones del Consejo de Administración y de la Mesa Directiva e instala la Asamblea General de Delegados; vela por la correcta elaboración de las Actas del Consejo de Administración, procura el suministro de información suficiente para las reuniones del Consejo y dirige los debates. Prepara y somete al Consejo de Administración un programa de fechas y asuntos a tratar, se asegura de que se dedique suficiente tiempo a discutir cuestiones estratégicas y revisa los programas de actualización de conocimientos para cada consejero, cuando lo considere estratégico o la normatividad lo obligue.

- **Funciones y temas clave del Secretario del Consejo de Administración.**

La Secretaria es colaboradora inmediata de la Presidencia y de la Mesa Directiva del Consejo de Administración; entre otros temas, elabora las Actas de reuniones y vela porque las actuaciones del Consejo se ajusten a la normativa aplicable, Estatutos y demás normativa interna de la Cooperativa; asiste al Presidente para que los consejeros reciban la información relevante para el ejercicio de su función con la antelación suficiente y en el formato adecuado, y presenta los resultados de la autoevaluación del Consejo de Administración.

- **Relaciones con Revisoría y Calificadora.**

El Consejo de Administración mantuvo la relación con la Revisoría Fiscal, atendió sus informes y solicitudes. De igual manera, suministró la información requerida por la Calificadora.

- **Asesorías Externas**

En cuanto a asesoramiento externo, se terminó la estructuración del Plan Estratégico de la Cooperativa, lo cual conllevó a la realización de Talleres, para los cuales el Consejo de Administración recibió la asesoría de expertos. Dentro de los asesores se resalta el abogado externo para la revisión y actualización del Estatuto de la Cooperativa que se llevará a cabo en 2023.



#### - Manejo de la información Consejo de Administración

El Consejo de Administración cuenta un sitio web con doble factor de autenticación, en donde se dispone la información relacionada con las sesiones, con anticipación a la respectiva reunión, facilitando de esta manera la toma de decisiones informadas.

Cada integrante del Consejo ha suscrito un Acuerdo de Confidencialidad de la Información y en el Reglamento del Consejo se establecen las obligaciones sobre información privilegiada y confidencial.

#### - 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 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 Auditoría
- Comité de crédito de Consejo
- Comité de educación
- Comité Consultivo de la Política Laboral
- Comité de Riesgos (GAP –SARC –Operativo)
- Comité de Sostenibilidad y Gobierno Cooperativo

Durante el 2022 tampoco fue elegido el comité Consultivo del Consejo de Administración, toda vez que 13 de los 14 integrantes del Consejo de Administración son independientes. De otro lado, fue creado el Comité de Sostenibilidad y Gobierno Cooperativo con el objetivo principal de propender por la gestión del gobierno cooperativo promoviendo la adopción de políticas y procedimientos de buen gobierno, para que la Cooperativa continúe realizando adecuadamente su actividad y desarrollo de su objeto social, y alcance cabalmente sus objetivos estratégicos, dando cumplimiento al marco estatutario y legal. Así mismo, vela por el cumplimiento y hace seguimiento a la Política y a la Estrategia de Sostenibilidad.

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 y estrategias, apoyándose en la gestión y trabajo de estos al momento de tomar decisiones.

#### - Autoevaluación Consejo de Administración

Para el ejercicio 2022, el Consejo de Administración realizó por quinto año consecutivo la autoevaluación mediante cuestionario electrónico que en esta oportunidad contó con 67 preguntas, a través del cual se conoció la percepción de los directores respecto al funcionamiento del Consejo de Administración en su relación con el Enfoque Estratégico, la Conformación y Estructura del Consejo, relación con la Alta Gerencia, el Rol del Presidente del Consejo de Administración, la gestión como órgano colegiado. Además, se incluyó una sección referente al Enfoque de Riesgos Geopolíticos y Macroeconómicos.

Las autoevaluaciones fueron diligenciadas por cada uno de los Consejeros, generándose el respectivo informe de resultados del proceso, el cual fue positivo con una percepción más favorable sobre de los diferentes aspectos evaluados con respecto al año inmediatamente anterior, aunque también se presentan algunas oportunidades de mejora.

74

#### - 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 2022 del Consejo de Administración, se detalla a continuación:

Item	Valor del Auxilio Económico	Viáticos, dotación, seguros y capacitación
Total auxilios miembros del Consejo de Administración	264	25,63

Cifras en millones de pesos

El Consejo de Administración percibe un auxilio económico equivalente a 2 salarios mínimos legales mensuales vigentes para los integrantes de Mesa Directiva y 1,5 salarios mínimos legales mensuales vigentes, para los demás integrantes de acuerdo con el Estatuto.

#### - Operaciones con partes vinculadas.

El Consejo de Administración aprobó las operaciones de Administradores y sus partes relacionadas de acuerdo con lo establecido en el Estatuto y la Ley, sin que se presentaran operaciones relevantes.

En cuanto a conflictos de interés presentados, se observaron las disposiciones estatutarias y actuación de los miembros de la Junta Directiva.

## - **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)**<sup>6</sup>, el cual se divulgó al mercado a través de Información Relevante y se publicó en la página web de la cooperativa, el 23 de enero de 2023. Ver link: <https://www.confiar.coop/uploads/imagenes/Documentos%20PDF/2023/Informaci%C3%B3n%20relevante/codigo-pais-2022.pdf>

75

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 y a través del link de información relevante de la página institucional de CONFIAR, los hechos relevantes conforme a lo dispuesto en el artículo 5.2.4.1.5 del Decreto 2555 del año 2010.

## **N. 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.

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

---

<sup>6</sup> 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

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 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.

En atención a lo dispuesto en el Código de Comercio, a continuación se presenta la información relacionada con el numeral 3 del artículo 446 para el año 2022:

Información artículo 446, numeral 3 Código de Comercio	
Concepto	Valor*
a) Detalle de los egresos por concepto de salarios, honorarios, viáticos gastos de representación, bonificaciones, prestaciones en dinero y en especie, erogaciones por concepto de transporte y cualquiera otra clase de remuneraciones que hubiere percibido cada uno de los directivos de la sociedad	\$ 1,272
Salarios y demás pagos laborales	\$ 975
Auxilio Económico	\$ 265
Viáticos, dotación, seguros y capacitación	\$ 32
b) Las erogaciones por los mismos conceptos indicados en el literal anterior, que se hubieren hecho en favor de asesores o gestores vinculados o no a la sociedad mediante contrato de trabajo, cuando la principal función que realicen consista en tramitar asuntos ante entidades públicas o privadas, o aconsejar o preparar estudios para adelantar tales tramitaciones	\$ 0
c) Las transferencias de dinero y demás bienes, a título gratuito o a cualquier otro que pueda asimilarse a éste, efectuadas en favor de personas naturales o jurídicas	\$ 977
d) Los gastos de propaganda y de relaciones públicas, discriminados unos y otros;	\$ 4,345
Propaganda	\$ 4,251
Relaciones Publicas	\$ 94
e) Los dineros u otros bienes que la sociedad posea en el exterior y las obligaciones en moneda extranjera (ver nota estados financieros 6.4)	\$ 0

Información artículo 446, numeral 3 Código de Comercio	
Concepto	Valor*
f) Las inversiones discriminadas de la compañía en otras sociedades, nacionales o extranjeras	\$ 3,308
Aportes en entidades cooperativas	\$ 1,541
Inversiones en otras sociedades	\$ 1,767
Cifras en millones de pesos	

## Certificaciones

### - Certificación de los estados Financieros

Los estados financieros de la cooperativa al 31 de diciembre de 2022 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 informar que 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	\$299.2	15%

El porcentaje de participación del 15% 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 al (1) día del mes de febrero de 2023.

## O. EVOLUCION PREVISIBLE DE LA COOPERATIVA

En los próximos años la cooperativa se enfrentará a un entorno más retador donde los fenómenos económicos, sociales, políticos vividos en 2022 se prologarán, sumado a los cambios acelerados y disruptivos generados por la tecnología, especialmente por los avances de los algoritmos y la inteligencia artificial, que impactarán la operación y la forma de relacionarnos.

Se continuará con el desarrollo de las acciones estratégicas que conduzcan hacia el logro de los 7 imperativos estratégicos:

### - Sostenibilidad económica (Construcción de riqueza colectiva)

En medio de un panorama de incertidumbres, alta inflación y desaceleración económica, la gestión se enfocará en mantener la generación de excedentes, una adecuada liquidez mediante una intermediación financiera responsable y equilibrada, que apunte a mantener la sostenibilidad económica en el largo plazo. Las acciones continuarán orientadas al fortalecimiento de la relación con la base social, que permita el crecimiento de los aportes sociales, fortalecer los fondos y reservas como una manera de construir un Confiar Antifrágil.

De igual manera, en el avance de un plan de consecución de fuentes de fondeo que permitan continuar apalancando el crédito constructor y la financiación de vivienda individual, prioritariamente en el segmento VIS.

Se trabajará gremialmente en la reducción de barreras regulatorias que permitan habilitar la operación de productos, servicios y programas en comparación con la banca Tradicional.

### - Sostenibilidad ambiental

Los efectos del cambio climático tienen incidencia directa sobre los precios de los alimentos. La Cooperativa profundizará su intervención en acciones de financiamiento en proyectos, empresas y territorios que permitan aportar en la ruta hacia la soberanía alimentaria. Así mismo, en circuitos que mejoren la eficiencia energética, economía circular, la reducción de emisiones, y la protección del medio ambiente.

Se continuará con la implementación de los sistemas de medición de impactos ambientales (huella de carbono), base para la identificación de brechas y acciones nuevas de sostenibilidad ambiental,

y la ejecución de acciones educativas, que permitan generar reflexión y postura crítica en el respeto de la naturaleza, el uso equilibrado de los recursos y la protección de la vida.

#### - Acceso e inclusión

La coincidencia de las acciones estratégicas con los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2022-2026, “Colombia, Potencia Mundial de la Vida” generan grandes oportunidades para la Cooperativa, por la relevancia del modelo cooperativo, la economía popular y campesina, junto con las demás medidas establecidas en el plan para tratar de cerrar las inequidades y brechas sociales y económicas.

**Será clave la estrategia de la Plataforma solidaria de integración** con otras organizaciones del sector cooperativo y solidario, que permita fortalecer el modelo de inclusión con un profundo sentir por lo social y por lo humano. El fortalecimiento de la estrategia de finanzas solidarias a través de Fomentamos, instrumento necesario dadas las condiciones sociales y económicas, podrá ser relevante en el desarrollo de la política pública.

**CONFIAR en la Vivienda**, con una participación activa en la construcción de políticas públicas que beneficien las familias, articuladas con la ejecución de programas en materia de subsidios, para vivienda nueva y mejoramiento; y en alianza con constructores, municipios, cajas de compensación y banca de redescuento, que permita contar con Fondeo de largo plazo.

Seguiremos fortaleciendo los **canales de atención no presencial y el ecosistema digital** en respuesta a la necesidad y cambios en los hábitos de uso de los consumidores, incorporando nuevas opciones, servicios y productos, que optimicen la estructura y mejoren la atención.

Finalmente, estas acciones orientadas a garantizar la equidad de género y la inclusión, como parte integral de la cultura.

#### - Desarrollo Organizacional

**Capacidades y niveles de desempeño.** Se continuará avanzando en la gestión y mejora del modelo de gestión integral, con la optimización de los procesos, optimización de la estructura, el fortalecimiento y adopción de nuevas tecnologías y capacidades para la analítica y toma de decisiones, que apalanquen el crecimiento y la proyección de la Cooperativa.

**Gestión de los riesgos actuales y emergentes.** La estrategia de la Cooperativa y el contexto de las nuevas realidades llevan a enfrentar grandes desafíos y retos, por lo que se requiere de un fortalecimiento de la gestión bajo un Sistema Integral Administración de Riesgos (SIAR), con factores clave en la gestión de la tecnología, la continuidad del Negocio y la Ciberseguridad, que permitan la prestación del servicio en condiciones seguras.

## - **Desarrollo humano y aprendizaje**

Incorporar los cambios sustanciales de las relaciones y formas del trabajo en la estructura organizacional, enfocada en soportar la estrategia, procesos, tecnología, la información y aliados, en un entorno de aceleración de la transformación digital y de resultados; lo que conlleva a concluir que el aprendizaje continuo de las personas, la gestión del conocimiento y la innovación seguirán siendo prioridades de la gestión. Por lo anterior, es prioritario el fortalecimiento de la formación y conocimiento, ratificando la necesidad de un pensamiento crítico.

Adicionalmente, continuar generando condiciones para el desarrollo integral de las personas y sus familias, con prácticas y formas de relaciones laborales cimentadas en los valores y principios cooperativos, manteniendo condiciones de estabilidad y remuneración adecuadas a trabajadores/as.

80

## - **Participación y Gobernabilidad**

En el 2023 se abordará una revisión estructural al Estatuto de la cooperativa y código de buen gobierno que permita fortalecer el acuerdo cooperativo. Será un ejercicio de participación de los delegados/as, directivos/as, trabajadores/as y aliados para fortalecer la Gobernabilidad y la identidad cooperativa.

Lo anterior incluye acciones que permitan la cualificación de los procesos de comunicación y formación, especialmente los dirigidos a los jóvenes.

## - **Posicionamiento y Territorio**

Otros mundos posibles para hacer de CONFIAR una aliada de la cultura y la Educación, hace parte de cooperativizar para el bienvivir en los territorios. Por lo tanto, en este aspecto es relevante el apoyo permanente a las expresiones artísticas, culturales y educativas de los diferentes territorios, que permiten la articulación y la transformación ciudadana, mediante proyectos y actividades estratégicas de transformación y desarrollo, con redes integradas a lo público, y aplicados en los sectores social, cultural, educativo, cooperativo y solidario.

Entre los principales proyectos de transformación y desarrollo se encuentra el apoyo a las iniciativas que busquen avanzar hacia la construcción de una sociedad en paz.



## **P. HECHOS POSTERIORES**

La alta Gerencia no conoce ningún suceso importante que hubiese ocurrido entre la fecha de cierre del ejercicio económico de 2022 y la fecha de presentación de este informe que pudiera afectar su alcance y las revelaciones aquí expuestas.

Aprobado por el Consejo de Administración en sesión del 18 de febrero de 2023.

**(Original Firmado)**

**LEANDRO ANTONIO CEBALLOS VALENCIA**

**Gerente General y Representante Legal**

## INFORME GERENCIA CORPORATIVA

### CONFIAR 50 AÑOS, ASÍ SE CONSTRUYE LA CONFIANZA



82

*Confiar es del universo de la patafísica, ese movimiento que se inventó el francés Alfred Jarry, en la segunda mitad del siglo XIX apoyado en el surrealismo, las soluciones imaginarias y las leyes que regulan las excepciones, donde todo es anormalidad, donde la regla es la excepción de la excepción y lo digo porque cada que conozco más de ustedes, confirmo que Confiar es como encontrar una rosa inerte, en medio de una marranera, y eso me congratula con la vida y me alegra porque el cooperativismo vuestro es patafísico.*

Cristóbal Pelaez, director Teatro Maticandelas

Periódicamente, cada fin de año nos ocupa hacer un informe detallado de las principales acciones y resultados que logra la cooperativa, a fin de medir y evaluar los avances y cumplimientos de los objetivos incluidos en el plan estratégico y el proyecto de presupuesto anual; en este caso por la coincidencia de ser el año 2022 el de la celebración del aniversario número 50, es conveniente hacer un balance que abarque no solo 365 días, sino una mirada que permita evaluar y destacar los aspectos más relevantes que caracterizan a Confiar, desde las épocas remotas de Cootrasofasa, hasta el ascenso a este presente inmenso y fulgurante de lo que significa la cooperativa como plataforma solidaria, su capacidad de creación, de aprendizaje, de construcción de conocimiento y desarrollo del pensamiento solidario, de su ejercicio de gestión y sus impactos, que motivaba el lazo fraterno que da la unidad, y experimentados ya en lo que puede lograr la acción colectiva, vislumbraron, en aquel naciente modelo cooperativo, una manera para atender las urgencias diarias que no lograban cubrir con su salario.

No imaginaban aquellos 33 trabajadores, que en aquella enrarecida e inquietante década de los años setenta, esa sencilla y anhelante iniciativa de poner en marcha una cooperativa, era el primer

destello, el portal que abría nuestra más soñada utopía. Aquel despuntar elemental contenía la profundidad de lo que estaba por venir, y al cabo de todos estos años, se ha convertido en algo muy poderoso, hacer veraz todo sueño individual y colectivo, obteniendo conquistas increíbles como son: que más de 32.000 familias de bajos recursos puedan tener una vivienda propia, que un grupo de reincorporados de las Farc puedan tener cofinanciación para hacer posible una ferretería, un taller de confesiones o un proyecto piscícola; o que 740 personas, hombres y mujeres, pueden tener en Confiar un empleo estable, bien remunerado y con un trato digno.

Si le otorgamos a la imaginación un retorno al pasado para lograr un retrato de cómo pudo haber sido el linaje de sensibilidades, emociones y motivos que dieron origen a ese brote cooperativo y en esa retrospectiva bosquejar en las preguntas ¿quiénes, cómo eran, qué sentían? aquellos personajes, que hace 50 años, mientras desempeñaban labores en Sofasa, el uno como obrero, el otro como empleado, aquel como mecánico, almacenista o secretaria, encontramos como compartían su existencia en los gajes de la jornada de trabajo y como coincidieron en una búsqueda colectiva para dignificar sus vidas, acordando un modo de asociación solidaria y de cooperación que hace parte de la naturaleza humana, y sellaron, con ese gesto fundacional, el destino de un proyecto movilizador que es hoy Confiar Cooperativa Financiera, una plataforma solidaria en la que confluyen entrañables protagonistas, de una base social, entre asociados y ahorradores, cercano a 400 mil personas.

Los años setenta eran tiempos complejos en un país urbanizado aceleradamente por las migraciones del campo a la ciudad, los crecimientos barriales que albergaban las masas de trabajadores, el fracaso de las políticas del Frente Nacional que sembraron una estela de administración burocrática distribuida entre los dos partidos oficiales, lamentable rapiña que arrastró, a su vez, un olvido de las obligaciones del estado para cumplir con las reformas sociales en un período de grandes inequidades. En las altas esferas hacían alarde del progreso derivado por la industrialización y la modernización de las ciudades, pero en la realidad nacional crecía el abandono estatal en las regiones, se gestaban nuevas formas de violencia a instancias tanto de la corrupción como de la estructuración del imperio de la ilegalidad y en consecuencia se reactivó el despojo en los campos configurando el paisaje de los desplazamientos, se ahondó la brecha social generando la pauperización de los sectores más excluidos, y la represión se puso al día con el despliegue de la doctrina de Seguridad Nacional que intentaba detener la influencia del marxismo, desbaratar la organización social creciente y anular el pensamiento crítico.

Derivado esa manera de pensar y de actuar de las elites del país es la aplicación de una política de exterminio que, en las décadas posteriores, se hizo más palpable con la aparición de los grupos paramilitares, que como su nombre lo indica coparon los territorios con el apoyo de la fuerza pública, desplazando, desapareciendo y cegando la vida de muchos dirigentes sociales y políticos de izquierda, como lo fue el plan de exterminio de más de seis mil militantes de la Unión Patriótica y que acaba de ser reconocido por la Corte Interamericana de DD HH como un genocidio con responsabilidad y condena para el estado colombiano.

A pesar de los años, las condiciones actuales de nuestro país en materia de exclusión e iniquidad no cambian, los niveles de pobreza general y extrema, al corte de diciembre 31/22 sumaban más del 52%, un indicador en deterioro, al cual se suma una crítica situación inflacionaria, el 13.12% como indicador general, y un indicador superior al 25% en alimentos. No menor es el impacto negativo en

la economía del incremento de las tasas de interés, que menos de un año pasaron, según la tasa de usura para operaciones de crédito, del 25.98% al 45.27%.

Para retratar mejor el estado doloroso que tiene Colombia, incluyamos palabras de una columna reciente la periodista María Teresa Ronderos: *Aquí el 41% de los municipios está a más de dos horas de camino de centros urbanos grandes y 58 municipios no están siquiera conectados a una red vial. Apenas reciclamos el 14% de nuestros residuos y 512 municipios sirven agua de mala calidad, mientras los acueductos pierden el 40% del agua que distribuyen.*

En contrario Confiar traduce y produce conciencia simbólica y política de una mejor existencia, tiende puentes con la esperanza, da certezas y reconoce la otredad, para crear un clima de confianza que sana, enseña y empodera para resistir y transformar un mundo apalancado en el poder y en el modelo excluyente del capital, que no logra a pesar de sus promesas de progreso, darle una vida decente a la mayoría de la gente.

El actual desmantelamiento de los sistemas públicos de protección hace que las cooperativas se convierten en organizaciones útiles para poder recuperar, de forma mutualizada, la capacidad de acceso a ciertos bienes o servicios básicos, como es el caso de la salud y su propuesta de reforma que busca salir del control tan fuerte de lo privado (las EPS), para avanzar a un sistema con un mayor componente público. Son numerosas las áreas de la vida donde el cooperativismo debe atreverse a participar a fondo: en investigación y conocimiento, el consumo, la educación, el transporte, la vivienda, la energía o el acceso a crédito.

En general persiste un ambiente permanente de desasosiego que se ha vuelto normal, que nos descuida y maltrata, que nos enferma y nos mata como fue la pandemia del Covid. Detrás de ese desasosiego hay un proyecto hegemónico de la cultura mundo del capital que guía y condiciona la manera de vivir, en nombre de la inteligencia, la eficiencia, la falsa felicidad y los resultados exitosos; postulados que no se aplican con rigor, si tenemos en cuenta, que además de que la gente vive mal, se ha generado una crisis climática mayor, una sistemática, producto del daño irreparable de los ecosistemas.

A propósito de esta visión, incluyamos estas cuestionadoras palabras del Papa Francisco *“Los humanos, en los dos últimos siglos, hemos crecido a costa de la tierra, es ella quien ha pagado la factura. La hemos saqueado para el bienestar, no de todos sino de un pequeño grupo. Porque, si hablamos de transición ecológica nos quedamos en el paradigma económico del siglo XX que expolió los recursos naturales y la tierra.”*

Es urgente crecer de otra manera, rebasar el modo del crecimiento actual, el que se mide solo por las métricas de las utilidades, el ebitda y la acumulación que termina en favor de muy pocos. Por eso no es torpeza insistir en alternativas más virtuosas de sostenibilidad, para darle cabida al concepto y practica del decrecimiento.

El cooperativismo es para revelar el mundo y dar cuenta de la manera en que vivimos, si es verdadero cooperativismo, construye y revela un mundo nuevo. Con esta perspectiva programática hemos trabajado todos estos años en Confiar, hemos instaurado un escenario paralelo, alternativo y contracorriente (al de la cotidianidad que pregona y posiciona el neoliberalismo, en la que estamos capturados, enajenados y sobreviviendo), para construir un paradigma de abundancia justa, un

pequeño universo, un inventico fraguado en la ideología de la cooperación, la solidaridad y la fraternidad, con aplicación de conceptos modernos de gestión y tecnología; donde las diferencias de conceptos e ideas del mundo plural de la base social no han sido obstáculo para sembrar y cultivar la confianza, que es seguridad y tranquilidad para actuar con otros y otras, construyendo una comunidad empática que vence la indecisión y la duda abrazada por la intención genuina de la ayuda mutua y la reciprocidad fraterna que propician la noble intención de hacer juntos.

El cooperativismo y la economía solidaria son una rama de la filosofía moral, cuyo objeto es la felicidad humana, intención cabe toda en esta pequeña pero inmensa frase de Paúl Hazard: *“Tanta belleza sencilla, susceptible de ser percibida inmediatamente y que produce en el alma una vibración que durará de por vida”*.

En esa reflexión sobre el entorno cooperativo nos preguntamos qué paso debíamos dar para compartir las oportunidades que daban cuenta de un festivo crecimiento. Entonces tomamos una decisión no ajena a discusiones, que marcó un hito en nuestra historia, dejamos de ser una cooperativa cerrada, Cootrasofasa, y nos transformamos en 1987 en la Caja Cooperativa de los Trabajadores. Fue un momento de apertura y de caracterización que años después nos condujo a adoptar otro nombre, en tanto afloró una dinámica de grandes logros y consecuentes avances; rondaba en la efervescencia de este período un deseo de nombrar esa confianza depositada por nuestra labor cooperativa y nació así, en 1992, el nombre de Confiar.

Estamos aquí, tras cincuenta años de aquel esplendoroso momento, con una edad ya venerable, plena de experiencias de todos los colores y sabores, hemos visto lo oscuro y lo luminoso, probado lo amargo y lo dulce; algunas veces cercados por lo abismal y en otras, y muy gratas y frecuentes ocasiones, contemplando desde la cumbre el paisaje territorial donde hemos sembrado la Confianza.

¿Cómo lo hicimos? Nuestra respuesta es honrosa: por guiarnos y mantenernos en el horizonte del cooperativismo puro y, al hacerlo, logramos dotar nuestro proyecto de una estructura superior de convivencia, potenciada por el espíritu de servir, a través de programas y productos de ahorro y crédito que aportan a dignificar la existencia humana y avanzar en la conquista de un mundo mejor, cooperativizando para el bien vivir.

Esa estructura superior también es un nuevo ambiente de las relaciones y desarrollo, que surge y se declara como sencillez y ambición como **la Plataforma Solidaria de Confiar**, que no es la sumatoria de organizaciones, sino más bien un encadenamiento en procesos de integración real de objetos sociales para servir mejor a la base social de la Cooperativa; hecho que reconoció el Consejo Ampliado de Confiar (Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Junta de la Fundación) el 23 de febrero del 2017: *“afirmando que en la actual Plataforma Solidaria CONFIAR: Cooperativa Financiera, Fundación, Sólida y el complemento estratégico de entidades aliadas como Fomentamos, Vivir los Olivos y la red de círculos virtuosos; está la integralidad del Inventico y el profundo sentido social y humano, en todo aquello que hacemos. Así pues, lo social que nos caracteriza es el conjunto de acciones, programas y proyectos que adelantamos en todos los ámbitos y que están encaminadas a Cooperativizar para el Bien vivir”*.

Esta declaración es un gran argumento de sustento a la maduración adquirida por el proyecto y la trascendencia de ver más allá de las lógicas convencionales de que la Cooperativa se agota en su

hacer hacia adentro con los asociados, a lo sumo con sus familias. Es esencial asimilar que lo social no es un hecho aislado del cumplimiento del objeto social (ahorro y crédito con solidaridad), sin esta mirada integral, se pierde la potencialidad de incidir externamente y en alianza con otros, para transformar personas y territorios.

Plataforma es una instancia superior, más alta, para poder mirar con más horizonte, y eso es lo que hemos conseguido, subir el nivel para ver el bosque integrándonos más estratégicamente, matricialmente y de manera natural, sin el propósito de relaciones fundadas solo en una estructura de poder, condición que hoy emerge como un asunto a fortalecer y sistematizar, dada la complejidad y el tamaño del proyecto que tenemos entre manos y la necesidad de garantizar su identidad cooperativa y sostenibilidad futura.

Confiar Cooperativa Financiera se queda en el límite de una estructura más orgánica, especializada y de vínculo más cerrado (su base social); en contraste la Plataforma Solidaria es diversificada, complementaria y de vínculo más abierto, que incluye además la comunidad y el territorio, y debe actuar como una Red de Desarrollo.

**Si Confiar supiera lo que sabe** debe pasar definitivamente a una categorización teórica y de sistematización académica y darle el reconocimiento que se merece al modelo de gestión para convertirlo en guía y fundamento de la tradición y cultura del Inventico de Confiar, apropiado por sus dirigentes y administradores para compartirlo ampliamente con los delegados, integrantes de comités, asociados, trabajadores y amplios sectores externos del cooperativismo y los sectores solidario, comunitario y cultural.

**Aplicamos un Sistema de Gestión Integral** que desarrolla conocimientos y habilidades de liderazgo, gerencia y administración, que incorpora a la par los principios y valores que dan cuerpo a la identidad cooperativa, condiciones que permiten consolidar una cultura institucional, con un estilo y comportamientos propios, que facilitan el cumplimiento de la formulación estratégica, la naturaleza y el objeto social de la cooperativa.

A esa misión de custodiar con rectitud el patrimonio de asociados y ahorradores, a esa racionalidad en el cuidado y uso de los recursos para alejarnos de la ambición de la usura y sostenerse lejos de la tentación especulativa pero muy cerca de esa generosidad de la esencia distributiva, como es un adecuado margen de intermediación financiero y la transferencia solidaria a través de productos, programas y servicios, logrando una alquimia que intenta convertir el desasosiego en un gozo de vivir, gracias a una permanente incitación a la felicidad y a la belleza, por la vocación que tiene Confiar para estetizar y poetizar las caras de la misma moneda, proponiendo por ejemplo, ahorrar con paciencia y gastar con parsimonia y aceptando sin pretensiones que Confiar, como dijo alguna vez, nuestro querido asociado, ya fallecido, Ramiro Tejada, era ni más, ni menos la Caja Menor de la ilusión.

Creamos también desde el símbolo una manera de nombrar el conjunto de nuestras labores más acorde con el imaginario cooperativista, anteponiendo el beneficio común más que la ventaja individual. Inventamos métodos, culturas, estilos, formas de llamar el mundo; por eso hoy en Confiar no existen clientes sino asociados y ahorradores; tenemos un Taller de sueños y soluciones para evaluar y aprobar el otorgamiento de créditos y un Laboratorio de acuerdos, donde otros ven



el área de cobranza; con razón la oferta de valor se define de manera categórica y diferenciada, **en Confiar cooperativizamos para el bien vivir.**

Para buscar, para imaginar lo que no está hay que tener los ojos limpios, dice un pequeño verso de Samuel Vásquez; por eso en este camino de 50 años han aparecido ideas que hoy son poderosos proyectos y realidades paradigmáticas que a lo largo de todos estos años hemos denominado **activos estratégicos** que nos permiten asegurar con orgullo que **la diferencia está en Confiar**, tanta, que esto ha convertido a la cooperativa en un indiscutible paradigma del cooperativismo colombiano, sin estar lejos de serlo del continente latinoamericano.

Para corroborar lo anterior institucionalmente se adelantó un proceso de valoración colectiva que permitió una sistematización de asuntos vitales que consolidan las diferencias de Confiar en estas cinco décadas y que se incluyeron en un libro especial de aniversario, llamado **ASÍ SE CONSTRUYE LA CONFIANZA** y que sus capítulos destacan el siguiente contenido: -Confianza viva -Confiar en Boyacá: Un vínculo para la vida -Los trabajadores: El espíritu que nos mueve -Las mujeres en Confiar: A tono con los tiempos -Confiar y la cultura: Socios para la vida -La juventud llegó para quedarse -El círculo virtuoso de la vivienda -Confiar en la paz -Confiar y el medio ambiente: una alianza natural - Fomentamos: Pequeños créditos, grandes beneficios.

El cual invitamos a leer con detenimiento y conservar como parte integral de la historia y memoria del Inventico de Confiar, y que con este escrito solo queremos provocar el agendar un tiempo para disfrutar y entender el porqué del orgullo de ser copartícipe de la creación de una obra inmensa de la acción humana en colectivo.

En contexto del cooperativismo financiero y el ámbito territorial y económico en el que actuamos, el ascenso logrado por Confiar en la última década nos muestra en sus resultados e indicadores una organización cooperativa empresarial eficiente y eficaz, con una gran diferencia: su engranaje está forjado en un modelo de gestión que incorpora la doctrina de la cooperación por la condición de su naturaleza y por el compromiso de construir escenarios que permitan hacer del Confiar sujeto, a la conjugación bella del verbo, diciendo yo confié, tu confías, él confía, nosotros confiamos, ellos confían... por eso, cada una **de las agencias se debe convertir en un verdadero laboratorio de pedagogía de la cooperación y la confianza** para augurar nuestra permanencia en el tiempo, para extender el territorio de la confianza, multiplicando los asombros que dan alegría a sus asociados, ahorradores y la comunidad; al reconocernos en lo que somos: gente, la prodigiosa gente de Confiar de todos los géneros, edades, tamaños y colores, beneficiarios todos de la cocreación de un modelo de gestión que supo leer y a la vez confrontar el contexto y ser alternativa al modelo que nos propone en lo cultural, social, tecnológico y económico de la acumulación capitalista. Bienvenidas a esta gesta de cobertura territorial las recientes aperturas de las agencias ubicadas en las ciudades de Cali, Armenia, Manizales y Tibasosa en Boyacá, para un total de 60, incluida la agencia virtual.

Paralelo a lo anterior y en la aplicación de **los canales y medios de atención digital y electrónica** con los que se mueve hoy el mundo de la transaccionalidad financiera, Confiar ha desarrollado una capacidad instalada que permite operar y prestar servicios remotos en línea, entre agencias y con cualquier otra entidad o red del sistema financiero; por lo tanto, la cobertura se potencializó y llegará hasta donde estos medios lo permitan, tanto en el territorio nacional como internacional.

La visión anterior se ha venido integrando en un ecosistema de canales no presenciales, tales como la App, la Agencia Virtual, el Contact Center, el botón de pagos PSE y Transfiya; además de los medios de pago de las tarjetas débito y crédito, respaldadas con la franquicia Master Card. La combinación de estas opciones de atención permitió, para el año que acaba de terminar, más de 7.9 millones de transacciones, de las cuales 4,6 millones, el 58%, fueron por medios no presenciales. Más de 100 mil descargas se han hecho de la App desde el 2008 y lejos estábamos de pensar que en tan corto tiempo el número de sus transacciones llegara a una cifra tan grande de 1.2 millones.

**Y pulsando botones llegamos al Metaverso**, un mundo virtual paralelo al mundo real, este mundo virtual será tan real como un día normal en la rutina de las personas, que llegarán a pensar que están dentro de él. Un mundo totalmente nuevo, visto a través de gafas VR que servirán para sumergir a la gente en ese universo, que además contará con sensores que registran los movimientos físicos para que el avatar individual haga exactamente lo mismo que hace la persona en el escenario real.

A propósito de esta sofisticada narrativa que invita a una virtualización de la vida, cuando todavía ni siquiera hemos sido capaces de satisfacer las necesidades y cerrar las brechas del mundo real, debemos preguntarnos cuál debe ser el papel del cooperativismo y el de Confiar en específico para aprovechar la tecnología como medio y complemento de la imaginación, sin desfallecer, para hacer viable, por ejemplo, la solución de la vivienda como derecho en este valle de lágrimas, en lugar de ofrecer una urbanización de viviendas virtual en el mundo del metaverso con servicios de jardinería incluidos.

El reto es hacer más grande y efectivo el papel del cooperativismo para así **crear metafóricamente el Metacoop**; hacer más visible la gesta extraordinaria de Confiar, de su balance edificador del Bienvivir con la evidencia contundente de la construcción de más de 32,000 viviendas que dan cobijo a un número igual de familias que abrazan en su extensión unas 100,000 personas en más de 100 municipios del país, que fueron seleccionadas como sujeto de crédito no por cálculos del algoritmo o por modelos de inteligencia artificial, son personajes reales de bajos recursos, incluidos por la estrategia extraordinaria de **Confiar en la vivienda**, ejemplo virtuoso que nos convirtió en líderes nacionales y ejemplo del compromiso con el desarrollo y construcción de la vivienda de interés social.

Bastión estratégico que también ha sido posible por la alianza con el gobierno nacional a raíz de sus definiciones en materia de políticas públicas y la importancia de este marco en la reglamentación y concreción de los diferentes planes de subsidios complementarios, como Mi Casa Ya, los subsidios de las cajas de compensación, el semillero de ahorradores y el subsidio a la tasa de interés (Frech). En la aplicación de estos beneficios, los recursos económicos recibidos por las familias con crédito hipotecario en la cooperativa totalizaban al cierre del 2022, cerca de 145,000 millones.

En 12 años el tejido de la cartera de Confiar ha tenido un cambio superlativo privilegiando el destino de crédito, con énfasis en la financiación de vivienda, la cual llegó en el cierre anual reciente a \$379,154 millones y una participación, sobre el total de cartera consolidada, \$1,146,554 millones, del 33%.

Solo faltaría agregar en la gesta épica del círculo virtuoso de la vivienda, el papel estratégico que ha tenido **Sólida vivienda y hábitat solidarios**, sociedad que tiene por objeto social, la satisfacción de las necesidades de vivienda de la población colombiana, mediante la gestión, promoción y



desarrollo prioritario de proyectos de vivienda de interés social, y en especial acompañar a Confiar en ofrecer alternativas que permitan cerrar la brecha del déficit habitación que sufren los asociados y sus familias, así como sectores amplios de la comunidad.

**Construyendo un Confiar Anti-frágil:** Nassim Taleb, un hombre de la academia económica y del mundo financiero tradicional, que trabajó por muchos años en el mundo de los riesgos, después de evaluar muchas experiencias vividas y sufridas, nos dice en uno de sus textos: “El griego es una lengua tan precisa que dispone de una palabra para describir lo opuesto a la transferencia de riesgo: el reparto del riesgo. Se dice synkyndineo y significa asumir riesgo juntos”. Y agrega “Ninguno de los participantes en una transacción debe tener certidumbre alguna sobre el resultado, cuando el otro solo tiene incertidumbre”. Es decir, cuando no hay construida una relación de confianza mutua entre los participantes en una transacción social y/o económica.

89

En el marco de esta conceptualización, el proceso de planeación y ejecución financiera le ha dado mucha relevancia el fortalecimiento patrimonial en los últimos años, asegurando una acumulación con propósito, con sentido, para darle dientes y solidez a la economía y cooperativa, para jugar en el largo plazo y demostrar que juntos rinde más y es más fácil, empezando por hacer ejemplo desde adentro. La importancia de ahorrar con paciencia, tanto con el incremento individual de los aportes sociales, como por el fortalecimiento de las reservas que hoy tienen un monto apreciable, consecuencia de la política de llevar, desde hace algún tiempo el 40% de los excedentes a este rubro, y que en la Asamblea General del año 2020 se convirtió en norma estatutaria, un logro relevante, muy bien recibido por la Superintendencia Financiera y la Calificadora de Riesgos.

Estamos haciendo un Confiar anti-frágil para compartir riesgos, para mutualizar, generar simetrías e inclusión, para poder defendernos frente a coyunturas como la actual, que tiene por las nubes las tasas de interés, generando un manejo complejo por el cruce de modelos entre tasas fijas y variables, lo que distorsiona y afecta el margen de intermediación. Para poder trascender los modelos de crédito convencionales y avanzar a modelos más solidarios y de apoyo a proyectos colectivos, generadores de valor social y económico, soportados en apalancamientos propios, en que el dinero funciona como un recurso común al servicio de las necesidades de los proyectos surgidos de las comunidades.

En esa perspectiva es necesario que el crédito supere la idea única de tasa de interés como ganancia y se entienda el valor generado como beneficio de los sujetos de crédito. Son ejemplos categóricos el crédiaportes: Confiar me presta yo capitalizo y el crédito hipotecario individual, destinos que privilegian la tasa de interés y plazos para los deudores, los cuales responden de manera seria y natural, pagando con oportunidad los créditos, lo que redundará en bajos índices de morosidad y provisiones. Los cuadros siguientes son un reflejo contundente de que en Confiar la teoría se aplica y funciona.

## Crecimiento de asociados y aportes sociales 2017-2022

Variable/Mes	dic-17	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22	Crec. Últimos 5 años	
Saldo de Asociados	160,092	169,716	181,695	190,370	202,128	214,827		
Crecimiento de Asociados		9,624	11,979	8,675	11,758	12,699	54,735	34%
Saldo de Aportes	98,064	117,200	138,669	157,151	189,791	233,714		
Crecimiento de Aportes		19,136	21,469	18,482	32,640	43,923	135,650	138.33%

Cifras de los aportes sociales en millones de pesos-

## Crecimiento de asociados y aportes sociales 2017-2022

Otro hecho de confirmación de este apetito de reforzar lo anti-frágil fue la aprobación en Asamblea general extraordinaria en el mes de octubre pasado del incremento del Capital **Mínimo Irreducible**, representado en los Aportes Sociales a \$220,000 millones, cifra ampliamente superada por los más de \$233,714 millones registrados en el cierre de diciembre último. Y que con las reservas por \$61,586 millones, otras cuentas patrimoniales por \$14,595 millones y los excedentes por \$7,410 millones; consolidan un patrimonio de \$321,950 millones, con crecimiento anual muy bueno del 17.5%, que de conjunto apalanca por el indicador de solvencia del 34.79%.

## Estructura de cartera e indicador de mora

Destinos	dic-21		dic-22		Variación		Mora
Comercial	240,380	23.4%	271,772	23.7%	31,392	13.0%	3.19%
Consumo	335,700	32.5%	384,232	33.5%	48,532	14.5%	4.24%
Vivienda	348,826	34.0%	379,154	33.0%	30,328	8.7%	2.06/%
Microcrédito	101,739	9.9%	111,396	9.7%	9,657	9.5%	8.58%
Total	1,026,645	100%	1,146,554	100%	119,909	11.7%	3.39%

Cifras en millones de pesos

El saldo de provisiones alcanzó al cierre \$62,973 millones, para cubrir un saldo de cartera en mora de \$38,885 millones, para una cobertura del 162%, la cual se considera muy adecuada para atender el nivel de riesgo y deterioros futuros. Sobresalen las coberturas de las carteras con aplicación comercial y vivienda, por la calidad en sus garantías hipotecarias.

Se ha ganado en el tiempo un modelo de gestión que coadyuva a forjar, a tejer un estilo, que ha construido unas relaciones estructurales muy sólidas que revelan un carácter propio, de un alcance tal, que la Calificadora de Riesgos le otorga una nota sobresaliente de distinción, al reconocer a Confiar como una **Cooperativa Pura**, lo que no es un adjetivo vano o menor, es una síntesis superior de una tradición cooperativa que pone de manifiesto la maestría y coherencia del modelo, practicado y explicitada de tantas maneras **para cumplir con la oferta de valor de Cooperativizando para el Bienvivir**.

Que una entidad con origen anglosajón, la **calificadora Fitch Ratings**, que aplica parámetros de evaluación de bancos descubra en la Cooperativa no solo indicadores para buenas notas y que las aumentó en su última calificación (05 Sept. 2022): **'AA-(col)' y 'F1+(col)'—, a largo y corto plazo, respectivamente, con perspectiva estable.**

Y agrega Fitch: *Históricamente, Confiar ha tenido una rentabilidad operacional baja debido a la estrategia de entidad cooperativa pura, la cual da beneficios financieros a sus asociados. A marzo de 2022, el indicador base de utilidad operativa a activos ponderados por riesgo (APR) de Confiar se incrementó hasta 1% frente al del cierre de 2021 de 0.1%. El aumento corresponde al crecimiento del margen de intereses, al gasto por provisiones menor y a la mejora en la eficiencia debido a la reducción de costos asumidos como beneficio a los asociados durante la crisis económica en 2020. Para Fitch, la rentabilidad de la entidad está en línea con su perfil de negocio, y espera que se beneficie de la reactivación económica a partir del crecimiento de la cartera, sin embargo, no espera mejoras relevantes debido al enfoque de negocio de la entidad.*

**Fomentamos: pequeños créditos, grandes beneficios:** En el 2003, a causa de la grave crisis que acababan de sobrepasar, Confiar y otras cooperativas financieras, fueron obligadas a someterse a la normatividad de la Superfinanciera, lo que les imposibilitó seguir ofreciendo crédito a una inmensa cantidad de personas de bajos y frágiles ingresos que nunca fueron atendidas por la banca. Así que para que no quedaran en la cuerda floja, a punto de caer en el abismo de la pobreza total o en las temibles garras de esos usureros conocidos como pagadarios y gota a gota, Confiar se alió otras cooperativas y ONGs para crear la Corporación Fomentamos, una organización que impulsa la inclusión social y económica mediante programas de economía solidaria dirigidos a comunidades vulnerables y prácticas basadas en la confianza, la solidaridad, la equidad de género y la autonomía económica.

Intención que se demuestran en los 1.149 círculos solidarios creados, arrojando un grupo cercano a 20 mil personas (el 80% mujeres), que en el año 2022 recibieron más \$41,262 millones en crédito, en 68.883 operaciones, cerrando con una cartera de \$6,669 millones y un indicador de mora, medida por altura de 15 días, de tan solo 1.64%, lo que habla muy bien del poder la fianza solidaria, que conlleva a que frente el incumplimiento individual paguen todos los integrantes del círculo. No menos significativo fue el saldo de los ahorros: \$5,349 millones, con un promedio por cuenta de \$276 mil pesos.

**Confiar tiene un gran activo estratégico en el proceso de comunicaciones**, que no es una imagen de ráfaga de contenidos publicitarios apalancada en un poderoso presupuesto económico sino un activo estratégico superior que facilita la relación y fortalecimiento del vínculo asociativo y aquilata el posicionamiento y reconocimiento público de Confiar, dejando huella de una genuina y diferenciada gestión que integra calidad y beneficios del portafolio de productos y servicios con la naturaleza e ideología cooperativa, además de incorporar de manera extraordinaria los nuevos canales de comunicación y redes sociales, para llegar cada vez más a mejores niveles de cobertura y profundidad con los diferentes públicos de relacionamiento.

Ratifica lo dicho el aumento de visitas del sitio Web, que interanualmente paso de 971 mil visitas a un millón 136 mil, con un crecimiento de 17%. Y en el conjunto de las redes sociales, pasamos en interacciones de un millón 32 mil a un millón 337 mil, con un crecimiento del 30%. El siguiente cuadro da cuenta despliega los avances en cada una de las redes con presencia de Confiar.

Redes	Facebook	Instagram	Twitter	LinkedIn	Youtube
Seguidores	73,163	12,773	7,757	13,718	5,130
Alcance	32,610,556	4,882,594	615,800	269,897	2,926,401
Comentarios	10,349	1,559	14,532	128	2,334
Contenido Compartido	5,203		3,574	209	3,289
Interacciones Adicionales	408,941	52,748	205,451	26,123	4,223

Asumimos una línea de trabajo connatural a la esencia y doctrina cooperativa: la **integración cooperativa**. Nos entendíamos, no solos sino con otros, tejiendo en conjunto la unión solidaria, delineando el papel del cooperativismo como actor social en el contexto nacional y proponiendo la asociación desde el concepto de cooperativas de base, una alternativa que buscaba con convicción practicar un cooperativismo auténtico, diferenciándonos del modelo bancario tradicional, para hacer viable otra economía posible, solidaria, colectiva, sensible, afectiva, profundamente humana.

Muchas de estas iniciativas comparten su apuesta por escalar en masa crítica e impacto a partir del trabajo en red y la intercooperación, como son las empresas de integración cooperativa y alianzas donde tiene vínculo y participación Confiar: Confecoop, Fusosan, Cincoop, Seguros la Equidad, Vivir Olivos, Cooperativa Consumo, Viboral TV, FGA Fondo de Garantías. Y la Fundación en: Cooperación Verde, Corporación Fomentamos, Sólida S.A.S., Central de Abastos Boyacá, y el Centro de Manejo de Residuos El Capiro. Procesos que han implicado inversiones de capital que superan \$10,000 millones de pesos.

**Confiar en la cultura nunca dará ganancias, es soñar sin medida:** En una sociedad en la cual la tendencia es a hacer de la cultura una industria y de la intermediación financiera un negocio, recursos que se mercantilizan con ánimo de lucro, se requiere, como dice Orlando Fals Borda “coraje e imaginación para convertirnos en constructores y defensores eficaces de culturas y civilizaciones...”

Son expresiones sobresalientes del vínculo de Confiar con la cultura: la casa de la cultura y la cooperación de la ciudad de Medellín; la agencia cultural del barrio Laureles, que incluye servicios financieros, café y librería. Destaquemos también la presencia ya habitual de Confiar con su línea editorial, en la feria de libro de Bogotá, la fiesta del libro de Medellín y las muestras que hacemos en las casas de la cultura en varios municipios donde tiene presencia la cooperativa, donde se desarrollan jornadas literarias y compartimos inolvidables libros, cuadernillos y minicuentos.

En este matrimonio indisoluble y bello entre cultura y cooperativismo, cabe destacar el **Bazar de la Confianza, el ritual de rituales de Confiar**, un evento que nació con nuestros asociados y sus familias, como un respuesta colectiva y festiva para afrontar los embates de la crisis de la cooperativa de finales de los años 90, donde fue fundamental el apoyo de del sector cultural y sus artistas, y otras organizaciones sociales amigas, se convirtió con el tiempo en un evento de ciudad multitudinario en asistencia, año tras año. Las versiones de este año realizadas en Medellín y Duitama lograron una asistencia consolidada de más 35 mil personas. El Bazar es un caleidoscopio de todos los colores.

Una osadía de utópica de gran connotación fue la decisión de crear la **Reserva Ambiental El Edén**, donde antes existió el Centro Recreativo el Paraíso. La Fundación Confiar coordinó los espacios de investigación, análisis y decisión. En su proceso se contó con la consultoría y acompañamiento de Penca de Sábila, las evaluaciones culminaron con la trascendental decisión de transformarlo en una reserva natural. Tocaba dejar atrás el exterminio de murciélagos, la fumigación de mosquitos, el desplazamiento de sapos, la captura de serpientes; liberar el represamiento del agua que servía a lúdicas acuáticos contaminantes del río; detener el deterioro de la vegetación natural y poner en marcha una transferencia solidaria que asumiera la devolución y restauración del patrimonio natural arrasado por la siembra de cemento de las instalaciones.

Otra de las prácticas destacadas de Confiar son la defensa del agua como bien de mérito de la comunidad. Por eso el trabajo con **los acueductos comunitarios** hace parte de las acciones de gestión ambiental participativa y de las alianzas de Confiar en los territorios. En su acompañamiento, además de las opciones de crédito, se han adoptado mecanismos para la compra de la tierra donde nace el agua y la dotación de infraestructura para una óptima prestación del servicio. En el contexto nacional se destacan las interacciones que han realizado con las comunidades de Antioquia y Boyacá.

**Confiar en la paz:** La paz es un derecho y un deber de obligatorio cumplimiento. Artículo 22 de nuestra Constitución. Con el convencimiento de que «desde el espíritu mismo del cooperativismo la búsqueda de una sociedad más justa ha sido un imperante que nos ha llevado a trabajar desde los principios de la equidad, la democracia, la ayuda mutua y la solidaridad. Bases que para nosotros son fundantes y cimientan la verdadera paz del país», Confiar ha respondido a las solicitudes de quienes se acogieron a los acuerdos, ha ido hasta donde están y los ha recibido en sus agencias, desarrollando un apoyo decidido con los reincorporados y las cooperativas y asociaciones que los agrupan en Ecomún, con planes de asistencia en desarrollo asociativo- organizacional y servicios de financiamiento. Además de las donaciones para proyectos productivos colectivos y de su divulgación, tan necesaria para que no los vuelvan invisibles.

En esta construcción recordemos el apoyo por la campaña por el Sí, en la consulta por el plebiscito al acuerdo firmado entre las Farc y el Estado en 2016. A todos los vientos se cantó: *¡Porque el presente es Confiar, el futuro es la paz!* Haciendo un giro de verdadero compromiso que supero, el tradicional *¡Porque el futuro es confiar!* Y que públicamente nos comprometía con mantener férreamente con el objetivo superior del Bienvivir para todos, como lo hemos hecho siempre, desde la génesis de Cootrasofa, y que nos llevaba a contestar la pregunta del plan futuro de Confiar con la Paz, diciendo que Post-lomismo, indicando en esa respuesta, simple y acotada, de mantenernos firmes en el imperativo de construir una sociedad más justa para todos.

Ese camino se confirmó muy pronto con la apertura de la agencia de Confiar en el municipio de Dabeiba, a fin de estar más cerca de los proyectos del territorio, y ver como el esfuerzo mutuo e inversión propia de los reincorporados y nuestra solidaridad y la de otras organizaciones, se pasó de a una finca prestada y luego comprada, con «un plástico de piso y otro como techo», se empezó a organizar el hermoso y colorido caserío en el que levantaron, con acciones de convites, más de sesenta viviendas en menos de un año. Y en el centro del caserío, un salón comunitario, y en él la sede del comité de mujeres, género y ambiental por la reconciliación y la paz, comité al que seguirían el de agricultura, el de avicultura, el de piscicultura y el de carretera, y seguirá el de turismo.

**Mujeres Confiar:** este texto recoge apartes del artículo que escribió Jenny Giraldo, directora del programa para el libro Confiar 50 años. “Que Confiar sea vista como una mujer decidida, arriesgada, convocadora, de mente abierta, generosa, incluyente, diversa, cariñosa y solidaria no es gratuito. Que hoy la asamblea de delegadas y delegados tenga una amplia representación de mujeres no pasó de la noche a la mañana. Que las mujeres sean el 55% de la base social de la Cooperativa también refleja un proceso y una historia. Que al cumplir 50 años contemos con un programa llamado Mujeres Confiar y que nos pongamos como tarea hablar de las mujeres en nuestra Cooperativa tiene un sentido y muchas razones.”

En 2018, entonces, nos pusimos las gafas violetas, e hicimos una campaña para el 8 de marzo que cambió los paradigmas en la Cooperativa. Empezamos a hablar de derechos, de brechas de género, de desigualdad, de autonomía económica, de luchas y de historia. No fue sencillo, pues esto suponía que debían quedar atrás los chocolates, las rosas y los «feliz día de la mujer, la flor más bella, creadora de vida». Hacernos conscientes de que esta es una conmemoración por los derechos de las mujeres y que lo que teníamos que hacer era reconocer los esfuerzos, luchas y avances, ha significado un trabajo comunicativo y pedagógico importante; pero en esto se la han jugado las áreas involucradas, como mercadeo, gestión humana, comunicaciones y la Fundación Confiar.

Las cooperativas resuelven necesidades humanas, no las mueve la codicia, eso es lo que les podemos ofrecer a los jóvenes, con el **Programa Confiar en la juventud**, resolver muchas de sus necesidades fundamentales; asociatividad, ahorro, crédito, participación. A propósito de estos ejercicios nos dice Maria Alejandra, una chica que se ha ganado un lugar de liderazgo muy importante no solo entre los jóvenes sino en el conjunto de los organismos sociales de la Cooperativa. Hoy es integrante de la Junta de vigilancia: “...en las juventudes Confiar he encontrado espacios para formarme, para compartir con jóvenes de otros territorios por la dimensión nacional que ha alcanzado la cooperativa. Juventudes Confiar también es inclusión porque se preocupa por darles un lugar a los jóvenes, y es equidad de género, pues contribuye a potenciar el lugar de las mujeres», De este proceso también hace parte Robin, otro joven destacado del proceso de juventudes, y que gracias a los semilleros promovidos por la Fundación, hizo carrera como coordinador del grupo de música, asociado, delegado y ahora directivo. Condición última que se facilita por la definición estatutaria de la zona especial de juventudes en materia de elección de delegados, con una participación del 10% del total de los delegados nacionales elegidos.

**La Fundación Confiar** es otro de los activos estratégicos de la plataforma solidaria de Confiar, creada para contribuir a la consolidación, crecimiento y desarrollo del proyecto asociativo – empresarial de la cooperativa, de la cultura de economía cooperativa y solidaria de la base social de Confiar, las comunidades y los territorios donde se tiene presencia; a través de la promoción, diseño y desarrollo de programas y estrategias de educación y formación cooperativa, ciudadana, ambiental y cultural; para el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y ahorradores, sus familias y la comunidad. En especial la fundación tiene un propósito de acompañar los procesos de formación de los asociados interesados en la carrera directiva que, pasando por los semilleros de participación, se hacen delegados y a través de ese camino líderes cooperativos y/o directivos. Este proceso lo desarrolla y cumple la Escuela CONFIAR.

La Fundación viene jugando igualmente un papel muy especial de acompañamiento a las estrategias de Enclaves juveniles, en alianza con organizaciones de la comunidad; la Reserva El Edén y la

participación asociativa en proyectos económicos solidarios como: Sólida, Cooperación Verde y el Centro de manejo de residuos orgánicos El Capiro.

Confiar es una historia larga, armoniosa e integral, ligada al territorio y la comunidad, amiga del ejercicio ciudadano para transformar, para coadyuvar al cambio por tantos años aplazado, que hoy tiene una oportunidad maravillosa con un gobierno que propone una triada esencial soportada en el cambio social, el cambio económico y el cambio ambiental, propósitos que buscan elevar el bienestar colectivo, objetivo que también es de Confiar y del sector cooperativo. Una coincidencia sinigual que es una oportunidad para que la cultura y la economía de la cooperación y la solidaridad se conviertan en un paradigma que se integre como una palanca muy poderosa para desarrollar **una mega mayor, convertir a Colombia**. Tal como lo indica el artículo 1° del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026: *“Colombia Potencia Mundial de la Vida”, sentar las bases para que el país se convierta en un líder de la protección de la vida a partir de la construcción de un nuevo contrato social que propicie la superación de injusticias y exclusiones históricas, la no repetición del conflicto, el cambio de nuestro relacionamiento con el ambiente y una transformación productiva sustentada en el conocimiento y en armonía con la naturaleza. Este proceso debe desembocar en la paz total, entendida como la búsqueda de una oportunidad para que todos podamos vivir una vida digna, basada en la justicia; es decir, en una cultura de la paz que reconozca el valor excelso de la vida en todas sus formas y que garantice el cuidado de la casa común.*

Tenemos capacidades trascendentales para coadyuvar a que este imperativo se cumpla, los resultados extraordinarios e impactos de Confiar y de muchas cooperativas así lo indican, hemos cambiado, para bien, la vida de mucha gente y las condiciones de muchos territorios porque buscamos la sostenibilidad y la construcción de riqueza colectiva mediante una responsable, transparente y eficiente gestión de los recursos, para lograr un gran patrimonio que apalanque la naturaleza económica cooperativa, con una gestión de intermediación financiera que confirme este carácter, permita transferencia solidaria, a la base social y los territorios de actuación.

A la par de las coincidencias programáticas entre el gobierno del cambio y el proyecto cooperativo es necesario y definitivo trabajar intensamente en construir un liderazgo de entramado generacional que nos sustente para los años siguientes para acrecentar una masa crítica activa, deliberativa e inteligente, que deberá aprender a insertarse en las particularidades de cada territorio, con la comprensión, el acompañamiento y el arropamiento de sus necesidades, expectativas y potencialidades. Y no esperar a que cada territorio se adapte de un modo unidireccional a las condiciones generales de la Cooperativa.

Para ello será decisivo que nuestros líderes conciban una poderosa relación con la gente, construyan un lenguaje común, plural y se fortalezcan los procesos de formación de tal modo que puedan dimensionar el hecho de que en Confiar hay una apuesta de país que aboga por unos valores específicos ligados a la tradición solidaria, la cooperación, el bienvivir, la democracia y la justicia.

El Plan debe tener muy claro este pilar estratégico de buscar afanosamente y encontrar caminos y metodologías para avanzar en cerrar la brecha, lograr la participación y nuevos liderazgos especialmente allí donde hay déficit, para desarrollar el círculo virtuoso, tan necesario, **de cooperados, cooperadores y cooperativistas**. Y en estos últimos descubrir cómo nos dice el libro Las Cooperativas en el año dos mil: *“...un gran número de dirigentes—mujeres y hombres— cuyo papel no consista solamente en buscar el éxito de las cooperativas, sino que trabajen igualmente en la*



*organización de una nueva sociedad. Los mejores dirigentes no verán la cooperativa como un fin en sí mismo, sino más bien como un medio para perfeccionar el orden social”.*

Agradecimiento eterno a toda nuestra querida base social, a los delegados, al equipo de dirigentes integrantes de los organismos sociales, hombres y mujeres, que nos ha acompañado para llegar a este sitio de honor que hoy ocupamos en el sector cooperativo; a los trabajadores y trabajadoras de la plataforma solidaria de Confiar, a nuestras familias y a la complicidad de tantos amigos y amigas del mundo social, solidario y cooperativista, de la institucionalidad política y de gobierno, que en suman han sido extraordinarios facilitadores y los mejores aliados.

**A manera de Colofón de cierre:** A todo el agotamiento del modelo de la cultura mundo del capital, que excluye y condena, es necesario agregar un asunto de la mayor importancia; sobre el planeta campea una sombra inmensa de incertidumbre, vuelve la insensatez de la guerra con la confrontación de Rusia y Ucrania, conflicto que se puede convertir en una guerra mundial, como nos lo plante en estas palabras el profesor portugués Boaventura de Sousa Santos, en su artículo reciente ¿Adiós a Europa?



*Un nuevo-viejo fantasma se cierne sobre Europa: la guerra. El continente más violento del mundo en términos de muertes en conflictos bélicos en los últimos cien años (para no retroceder en el tiempo e incluir las muertes sufridas en Europa durante las guerras religiosas y las muertes infligidas por europeos a los pueblos sometidos al colonialismo), se encamina hacia un nuevo conflicto bélico que puede ser aún más fatal, ochenta años después del conflicto hasta ahora más violento, con cerca de ochenta millones de muertos: la Segunda Guerra Mundial...*

*En los Parlamentos, las fuerzas conservadoras dominan la iniciativa política, mientras que las fuerzas de izquierda, desorientadas o perdidas en laberintos ideológicos o en cálculos electorales incomprensibles, giran en torno a un defensismo tan paralizante como incomprensible. Como en la década de 1930, la apología del fascismo se hace en nombre de la democracia; la apología de la guerra se hace en nombre de la paz...*



***¿Estamos a tiempo de evitar la catástrofe? Me gustaría decir que sí, pero no puedo. Los signos son muy preocupantes.***

<https://www.servindi.org/actualidad-opinion/08/02/2023/adios-europa-por-boaventura-de-sousa-santos>

Aprobado por el Consejo de Administración en sesión extraordinaria del 18 de febrero de 2023.

Elaboró

**(Original Firmado)**  
**OSWALDO LEÓN GÓMEZ CASTAÑO**  
**Gerente Corporativo**

## GESTIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA

### -SISTEMA DE CONTROL INTERNO –SCI-

#### Respetados(as) Asambleístas:

En cumplimiento de lo establecido en las normas emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, que regulan las actividades y funciones del Comité de Auditoría, se presenta el informe correspondiente y se ilustran las principales actividades desarrolladas durante el año 2022.

El Comité desempeñó sus funciones con autonomía de funcionamiento. Las sesiones y el orden del día fueron definidos por su Coordinador. Sesionó en cuatro (4) oportunidades de manera ordinaria y tres (3) de forma extraordinaria. En cuanto a la asistencia, fue del 100% de sus integrantes

Integrante del Comité de Auditoría	Ordinarias	Extraordinarias
Luis Fernando Flórez Rubianes	100%	100%
Yesid Santamaría Hernández	100%	100%
Ana del Carmen Galeano Escobar	100%	100%

Los integrantes del Comité tienen la calidad de independientes dando con ello cumplimiento al artículo 45 de la Ley 964 de 2005.

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

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

**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 y Sistema de Gestión de Riesgos.

El Consejo de Administración como Organismo permanente de Dirección Estratégica y Gobierno Cooperativo, subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General de Delegados/as creó el Comité de Sostenibilidad y Gobierno Cooperativo en el mes de agosto de 2022 con el objetivo principal de propender por la gestión del gobierno cooperativo promoviendo la adopción de políticas y procedimientos de buen gobierno, para que la cooperativa continúe realizando adecuadamente su actividad y desarrollo de su objeto social, alcance cabalmente sus objetivos estratégicos dando cumplimiento al marco estatutario y legal. Así mismo, vela por el cumplimiento y hace seguimiento a la Política y a la Estrategia de Sostenibilidad.

El Consejo de Administración, 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 tanto de los riesgos

emergentes como de los inherentes a la gestión del portafolio de productos y servicios de la cooperativa, 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 validó que el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia, están debidamente integradas, sin que a la fecha se presenten vacantes o situaciones relevantes en la actuación de sus integrantes.

**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 2022, autorizó las modificaciones que se derivaron de la atención de las recomendaciones realizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia dentro del proceso de Inspección Insitu realizado en la Cooperativa, que entre otros aspectos incluyó la Función de la Auditoría Interna. Lo anterior implicó la definición de un plan de acción que se desarrollará en el primer trimestre de 2023.

El Comité de Auditoría participó en la valoración de la persona que sucederá al Gerente de Auditoría relevo que se presenta como consecuencia de la obtención de pensión del actual titular.

Aprobó el plan de Auditoría consideró el presupuesto presentado por la Auditoría Interna para su funcionamiento, el cual 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 y calificadas en riesgo alto han sido tenidas en cuenta dentro planes de mejoramiento a los procesos. Se evidencia una oportunidad de mejora frente a los tiempos para el cierre de las acciones clasificadas en riesgo bajo. Sobre este particular se establece una mayor periodicidad de seguimiento al trabajo de la Auditoría Interna y al cierre de las recomendaciones por parte de la Alta Gerencia. El Comité conoció los informes de auditoría que fueron desarrollados por solicitud de la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Se hicieron recomendaciones relacionadas con el Plan Estratégico de Tecnologías de Información (**PETI**), gobierno de datos, métricas de apetito de riesgo, mejoras al plan de Continuidad del Negocio y ciberseguridad.
- c) El Comité tuvo conocimiento sobre las denuncias recibidas a través de la línea ética.
- d) El Comité conoció los informes de investigaciones realizadas por la Auditoría Interna relacionadas con la materialización de eventos de riesgo por fraude externo, y orientó las recomendaciones para la implementación de acciones correctivas.

El Comité 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 de acuerdo con los planes de trabajo planeados, los resultados de las Auditorías realizadas a los diferentes procesos, así como el seguimiento a la implementación de los planes de mejoramiento que fueron presentados y se encuentran con la respectiva respuesta de parte de la Cooperativa. La Auditoría Interna no reportó deficiencias materiales, pero solicitó fortalecer los planes de continuidad de negocio y la seguridad en los canales de transacciones digitales.

Producto del proceso de inspección Insitu adelantado por la Superintendencia Financiera de Colombia, la función de Auditoría Interna viene incorporando modificaciones para su fortalecimiento apoyándose en una consultoría externa, y con el respectivo seguimiento del Comité de Auditoría y del Consejo de Administración.

En concepto 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, impartiendo las instrucciones pertinentes y acogiendo las recomendaciones del Oficial de Cumplimiento para aminorar los riesgos.

De igual manera, la Cooperativa fortaleció las políticas, mecanismos, tecnología para la gestión del SARLAFT 4.0 y dar cumplimiento al marco legal.

El Comité apoyado en los informes de Oficial de Cumplimiento, Auditoría Interna y Revisoría Fiscal, evidencia una mejora permanente en la gestión del 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 riesgo que se asume en el desarrollo de la estrategia y de la operación de los procesos, el Consejo de Administración realizó seguimiento y control periódico de las métricas principales de apetito de riesgos, indicadores de alerta temprana, condiciones macroeconómicas y recomendaciones de la alta Gerencia, condición que permite mayor oportunidad en la toma de decisiones. En el 2022 se continuó con la gestión de los riesgos crediticio, de liquidez, mercado, legal, y operacional

En la gestión del Riesgo Crediticio el Consejo de Administración aprobó modificaciones a políticas, procedimientos, metodologías y recibió informes periódicos. Se resalta la aprobación de la constitución de la provisión general adicional de la cartera de consumo en concordancia de las instrucciones de la circular externa 026 de Superintendencia Financiera de Colombia, derivado de los análisis prospectivos realizados por la Gerencia de Riesgos.

El Comité constató que durante el año 2022 no se realizaron utilización de provisiones adicionales, y se evidencia una reducción en el saldo de los intereses causados no recaudados (ICNR) y de la respectiva provisión las cuales habían sido constituidas en el 2020 dentro del Programa de

Acompañamiento a Deudores (PAD), en concordancia con las disposiciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Se mantiene la transferencia del riesgo de crédito de las carteras masivas Fondos de Garantías (Fondo Nacional y Fondo Agropecuario de Garantías). Y a través de compañías aseguradoras mediante la protección de la cartera con el seguro de desempleo y de incapacidad temporal. Con esta mutualización del riesgo permitimos una especie de mecanismo de solidaridad, que permitan cubrir determinadas pérdidas a las personas y a la cooperativa.

En cuanto al riesgo de liquidez, la Cooperativa durante el 2022 realizó una gestión estratégica de las fuentes de fondeo que le permitieran un control del costo de fondeo en un escenario de tasas de interés al alza. De igual manera, dentro del Marco de Apetito de Riesgos (MAR), se tiene establecido un Plan de Fondeo de Contingencia que le permite estar preparada ante futuras eventualidades que estén por fuera del giro normal del negocio, manteniendo las coberturas en títulos de contenido crediticio requeridos para una eventual utilización de operaciones con el Banco de la República, las cuales no fue necesario realizarlas durante el año.

Trimestralmente se adelantaron las gestiones requeridas para mantener la habilitación como Agente Colocador de OMA ante el Banco de la República, que permite acceder a las facilidades de liquidez y operaciones REPO en caso de ser necesario.

La Cooperativa viene utilizando cupos de redescuento de la banca de segundo piso Bancoldex y Finagro, así como la utilización transitoria de cupos con bancos comerciales que le permitieron atender la mayor dinámica de créditos.

En Ciberseguridad, se continuaron las gestiones a nivel técnico para fortalecer el esquema de protección frente a estas exposiciones, en especial, frente al nivel de seguridad de acceso y utilización de los canales App, ACH e internet. En esta materia se resalta el fortalecimiento en el servicio de monitoreo SOC (Centro de Operaciones de Seguridad), del cual notifican eventos ante ciberamenazas a nivel mundial y local. Adicionalmente, la Cooperativa renovó la póliza de Ciber, que es de responsabilidad civil por protección de datos, que permite asegurar la responsabilidad de las empresas derivada de la protección de datos, la gestión y manejo de datos personales y la consecuencia de pérdidas de información corporativa.

Se resalta la Implementación de la autenticación Biométrica para transacciones en el canal App.

Con relación a la gestión del riesgo operacional, se realizó actualización del mapa de riesgos de la cooperativa, producto del desarrollo de nuevos proyectos y actualización de los procesos. Dentro de las actualizaciones se destaca la identificación de riesgos asociados a: el proceso de administración de personal por cambio de la plataforma tecnológica para el pago de la nómina y prestaciones sociales de los empleados, smartsupervision, cambios en la aplicación móvil, avance en el proyecto de Migración de las Tarjetas Debit Mastercard, aplicación de monitoreo Transaccional The Fraud Center.

El Comité recibió informes de la gestión de la Gerencia de Riesgos relacionados con SARM, SARL, SARC y 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 y

los Niveles de Exposición cerrando el año con un riesgo residual dentro del apetito aprobado por el Consejo de Administración.

La Cooperativa fortaleció los mecanismos de seguimiento e implementación de cambios normativos y regulatorios que le eran aplicables con la incorporación de tableros de control y grupos de trabajo que sesionaron permanentemente.

El modelo definido en la cooperativa de las 4 líneas de defensa proporciona un marco adecuado para el Gobierno de los riesgos de manera transversal a toda la cooperativa y de esta manera contribuir en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

#### 4.2 Gestión de la Tecnología

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. Se realizó seguimiento al proyecto de implementación de Smartsupervision.

Se realizó monitoreo sobre los planes de acción definidos por la Cooperativa para fortalecer la gestión de la ciberseguridad derivada de las recomendaciones por las novedades registradas con 2 proveedores por ciberataques.

Conoció la mejora a los sistemas de información para el seguimiento de las acciones de mejora, plan estratégico, incorporación de controles normativos, recomendaciones de entes de control, incidentes y requerimientos, métrica de apetito de riesgos mediante la creación de tableros en PowerBI.

**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 definidas en el **plan estratégico Confiar 2022-2026**.

El Comité conoció que las evaluaciones realizadas por las instancias de control, tanto internas como externas (Auditoría Interna, Revisoría Fiscal, y la Superintendencia Financiera de Colombia), 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.

Se constató el compromiso del Consejo de Administración y de la Alta Gerencia, que permitió la implementación de oportunidades de mejora relacionadas con: la gestión del riesgo de LAFT, ruta analítica y gobierno de datos, fortalecimiento de los esquemas de ciberseguridad, implementación de biometría para transacciones no presenciales, mantenimiento de esquemas de fondeo alternativos, actualizaciones periódicas de los sistemas de riesgos.

El Comité resalta el compromiso del Consejo y de la Alta Gerencia en el seguimiento permanente de la situación de la Cooperativa durante el año 2022, y la toma de decisiones que permitieran garantizar la sostenibilidad de CONFIAR en el largo plazo.

Las oportunidades de mejora se encuentran centradas en:

- Continuar con el fortalecimiento de esquemas de ciberseguridad que protejan los activos, recursos y la reputación de la Cooperativa, considerando los múltiples ciberataques que se vienen registrando en Colombia.
- Fortalecer los esquemas de monitoreo de transacciones.
- Avanzar en los proyectos para incorporar la vinculación digital a la cooperativa.
- Continuar con los proyectos tendientes a la automatización de los controles en el backoffice que permitan un mayor nivel de seguridad y optimización de la estructura.
- Continuar con la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) y la Gestión de Riesgos Emergentes.
- Incorporar la medición del análisis de materialidad para dar cumplimiento a la CE 031 de la Superintendencia Financiera sobre asuntos ambientales y sociales.

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 y el Defensor del Consumidor Financiero.

**5. Evaluación de Informes de Control interno.** Se recibieron los 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, constatando que la Alta Gerencia atendiera las sugerencias y recomendaciones

Dentro de este proceso se realizaron las siguientes actividades:

- a) Conoció el plan de trabajo de la Revisoría Fiscal Caso Auditores y Consultores S.A.S y los informes presentados por esta firma.
- b) Recibió informes de la Revisoría Fiscal sobre la evaluación a los distintos sistemas de administración de riesgos.
- c) 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, Plan de Continuidad del Negocio, Seguimiento al Plan Estratégico de Tecnología de la información PETI.
- d) Evaluó como adecuado el informe del Defensor del Consumidor Financiero sobre la gestión del 2022 y el informe del funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor (SAC).

**6. Funcionamiento de los sistemas de información.** 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 realizó las siguientes propuestas:

- a) Recomendó la propuesta de fortalecer el equipo de Auditoría incorporando un analista adicional a su estructura organizacional.
- b) Propuso al Consejo de Administración la hoja de vida del sucesor(a) del Gerente de Auditoría.

**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 materiales, así como los planes para su mejora.

**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 recibió los informes de la Auditoría Interna sobre la línea Ética, sin que se encontraran denuncias por eventuales irregularidades al interior de la cooperativa.

**10. En cuanto a su función de solicitar los informes que considere convenientes para el adecuado desarrollo de sus funciones,** se recibió informe de la Gerencia de Mercadeo sobre CE 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, al considerar la transcendencia en los cambios relacionados con el Sistema de Atención al Consumidor SAC.

**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 2022 y en consecuencia no existió necesidad de informar al respecto.

**12. Recomendaciones y/o Requerimientos del Ente de Supervisión y Control:** Durante el periodo 2022 la Cooperativa implementó las acciones derivadas de los distintos monitoreos y viene adelantando el desarrollo de las acciones contempladas dentro del plan de acción derivado del informe de visita Insitu realizada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Se tiene proyectado el cierre de la mayoría de las acciones en el primer trimestre del año 2023, quedando para septiembre las relacionadas con las reformas al Estatuto previa autorización por parte del ente



de Vigilancia. El Comité ha realizado seguimiento en las acciones para dar cierre al plan de acción remitido

Se validó el cierre de las dos actuaciones administrativas relacionadas con pliego de cargos por parte de la Superintendencia Financiera en la cual la Cooperativa ejerció su derecho a la defensa y pagó las respectivas multas relacionadas con el SARLAFT y cobros por operaciones fallidas en cajeros electrónicos. En todo caso, fueron subsanadas estas situaciones.

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 ajuste a las necesidades de la Cooperativa, suficiencia y eficacia de las medidas de control interno de CONFIAR, que será presentando a la Asamblea General Ordinaria de Delegados(as), este Comité de Auditoría le recomienda a los Delegados(as) su aval y aprobación.

**14. Información financiera.** Se 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.

El Comité recomendó al Consejo de Administración la autorización de la presentación de los estados financieros de cierre de ejercicio del 2022 y sus notas para que a su vez estos le sean presentados a la Asamblea General Ordinaria de Delegados(as).

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:**

La estructura del Sistema de Control Interno de la Cooperativa es razonable, adecuada a las necesidades, tamaño, complejidad de las operaciones y ajustada a las políticas establecidas para la administración de este, asegurando así su eficiencia y eficacia. Se vienen adelantando las acciones para la mejora, producto de las recomendaciones de las instancias de control y del ente de supervisión.

El direccionamiento del Consejo de Administración, la gestión de la Alta Gerencia, la actuación de las instancias de control y la labor de todos los trabajadores(as) de la cooperativa permitió continuar con el avance de la cooperativa en un ambiente de alta complejidad logrando un resultado positivo para el ejercicio del año 2022.

Este informe fue aprobado por unanimidad del Comité de Auditoría en reunión extraordinaria del 14 de febrero de 2023.

Aprobado por el Consejo de Administración en sesión extraordinaria del 18 de febrero de 2023.

(Original Firmado)

**LUIS FERNANDO FLOREZ R.**

Presidente del Consejo de Administración

Coordinador Comité de Auditoría

# INFORME JUNTA DE VIGILANCIA

## INTRODUCCION

Grandes retos enfrentan el movimiento cooperativo y solidario del que hacen parte expresiones de economía popular alternativa como las mingas, los convites, los ejercicios de trueque, las juntas comunales, las cooperativas, las sociedades mutuales, cuyos énfasis están puestos en las personas, en las relaciones solidarias, en la fraternidad para afianzarse como alternativa ante la crisis del modelo capitalista, basado en las leyes del crecimiento del mercado y del consumo, cuyos impactos negativos se extienden por todo el mundo expresados en hambrunas, pandemias, inequidades, racismos, guerras, desplazamientos, calentamiento global, contaminación, basuras, todo lo cual constituye el coctel que amenaza con destruir nuestra casa común y la existencia de los seres vivos que la habitamos.

Confiar Cooperativa Financiera se ha constituido en una institución al servicio de fortalecer y afianzar el movimiento cooperativo y solidario en Colombia, lo realizado a lo largo de sus 50 años de existencia y crecimiento dan cuenta de la profundidad de sus raíces en los territorios donde ha afianzado lazos, afectos y CONFIANZAS que se han ido tejiendo en la búsqueda del bien vivir.

Para cumplir el rol de control social definido en el Estatuto, la Junta de Vigilancia ha definido en su plan de trabajo cinco ejes de aplicación constante:

- 1) Control de los resultados sociales.
- 2) Control a los procedimientos para el logro de dichos resultados.
- 3) Seguimiento a los derechos y obligaciones de los asociados.
- 4) Autocontrol a la gestión interna de la Junta de Vigilancia.
- 5) Agenda política institucional y pública.

## EJE 1 - CONTROL DE RESULTADOS SOCIALES

**Caracterizar a asociados y asociadas que promueven la vinculación a CONFIAR:** Es importante destacar que los conceptos “masa crítica” y “masa activa” referenciados en el trabajo del Comité de Educación han sido cambiados por los conceptos de Cooperados, cooperantes y cooperativistas lo cual constituye un salto conceptual que valoramos positivamente por su énfasis al fortalecimiento del movimiento cooperativista, al afianzamiento de la participación de la base asociativa y al protagonismo de Confiar con otros actores sociales; esta categorización también permite delimitar, diferenciar y cualificar el movimiento cooperativo.

Para el año 2022, la Escuela Confiar, más las actividades asociadas a Juventudes Confiar y la Investigación, lograron convocar 5017 personas, sin embargo, constituye un reto para el nuevo plan estratégico y la Fundación convocar por lo menos otras 3000 personas para seguir sosteniendo y aumentando la participación y la asociatividad. Las actividades culturales y el Bazar de la confianza siguen siendo las de mayor acogida e impacto, lo cual es un excelente indicio de por dónde continuar.

**Seguimiento y monitoreo de los indicadores del imperativo de participación y gobernabilidad y de crecimiento permanente y cualificado de la base social:** Se evidencia que los principales retos están en avanzar hacia los aspectos cualitativos de la participación, dado que en términos numéricos el balance es positivo. En este sentido, y partiendo de la existencia de requisitos externos para cumplir con los perfiles de los organismos de dirección, la Cooperativa debe avanzar en la formación de personas que cumplan con dichos requisitos, que se tenga en cuenta la participación de la juventud, la política de género entre iguales, que se busque el equilibrio territorial y evitar su concentración en un solo territorio.

**Control y monitoreo a la aplicación de cursos de certificación en formación cooperativa:** Se valora el desarrollo y estructuración de la Escuela Confiar desde su despliegue virtual y su apuesta presencial en enlace con diferentes programas, servicios culturales y educativos que se ofrecen a las personas asociadas. La estrategia de ser “100% cooperativista” es la vía que puede mejorar los indicadores y servir de fuerza e impulso en la carrera asociativa, directiva y administrativa de la cooperativa.

**Programa de beneficios al asociado(a):** Se valora la motivación por el incremento en los aportes sociales y la reciprocidad con los beneficios que ofrece la cooperativa: auxilio económico por fallecimiento, revalorización de aportes sociales, exequias gratuitas y subsidiadas a beneficiarios, sorteos, cuotas iniciales y mejoras de vivienda, becas de educación superior y costo cero en cuota manejo de tarjeta débito.

**Ejecución de los fondos sociales y presupuestos generales:** Cada uno de los rubros derivados de los fondos sociales y presupuestos guardan coherencia con la filosofía, principios cooperativos y el desarrollo empresarial solidario, evidenciando las características de una cooperativa pura, como lo ha manifestado el ente calificador externo; en los informes financieros detallados por la alta gerencia se puede constatar las adecuadas y responsables destinaciones de los recursos, producto de la riqueza colectiva del proyecto solidario de CONFIAR.

**La cultura cooperativa en la institución:** El diagnóstico realizado revela hallazgos y retos pertinentes sobre la identidad y el pensamiento cooperativo en general y las mejoras en detalle hacia los indicadores y metas requeridas. Este tipo de informes son un punto de partida adecuado para desarrollar y consolidar las proyecciones previstas en el marco estratégico de la cooperativa.

## **EJE 2 - CONTROL A LOS PROCEDIMIENTOS PARA EL LOGRO DE RESULTADOS SOCIALES.**

Los procedimientos empleados para el desarrollo de las pre-asambleas, la asamblea general ordinaria y la asamblea extraordinaria realizadas en 2022, contaron con el compromiso proactivo del Consejo de Administración, del Tribunal Electoral, del Comité de Apelaciones, del Comité de Educación y de la Administración, todo lo cual permitió el buen desarrollo de estos espacios de participación y del libre ejercicio de la democracia.

Los procesos asamblearios realizados durante el año 2022 permitieron la juntanza solidaria y la reforma del Estatuto la cual fortaleció el capital mínimo irreductible, basados en una lectura del contexto económico, social y político para que la Cooperativa pueda avanzar hacia la conquista de la confianza y de la abundancia justa en beneficio de sus asociados(as), ahorradores(as) y de las dinámicas organizativas y territoriales.

**Comités de Desarrollo Cooperativo:** Entre el 28 y el 23 de julio se dio el proceso de elección de los Comités de Desarrollo Cooperativo quienes posteriormente definieron y pusieron en marcha sus planes de trabajo que incorporan la promoción de la cultura, el pensamiento solidario, el liderazgo social cooperativo, el reconocimiento de las características socioeconómicas y las necesidades específicas de los territorios donde Confiar tiene presencia.

Se eligieron 40 personas delegadas: 23 mujeres y 17 hombres que integraron 8 Comités: Bogotá, Boyacá, Urabá, Suroeste, Oriente, Valle de Aburrá Zona Centro, Zona Norte y Zona Sur. En el proceso de votación participaron 70 de los(as) 135 delegados(as) hábiles para la votación, esto significó un 52% de participación de la delegataria. A diferencia de la versión pasada en la que dos zonas se quedaron sin elegir comités, en esta ocasión, se eligieron comités en todos los territorios propuestos.

**Procedimientos para la asignación de los fondos sociales:** El Consejo de Administración en ejercicio de las funciones asignadas en el Estatuto, reglamentó la destinación y seguimiento a la ejecución de los fondos sociales. De este ejercicio administrativo dan cuenta los acuerdos y resoluciones emitidas por este organismo durante el año 2022 donde se refleja la destinación directa de recursos a rubros tales como la protección exequial, el Fondo de Desarrollo Institucional, el bazar de la Confianza, los apoyos y patrocinios a las diferentes dinámicas afines a las apuestas de Confiar.

### **EJE 3: SEGUIMIENTO A LAS OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS ASOCIADOS.**

**Validar la habilidad de delegados(as) para participar de la Asamblea General:** Con las resoluciones No. 003 de marzo 11, y la resolución No. 004 de septiembre 17, la Junta de Vigilancia validó la habilidad de los (as) delegados (as) para participar de las asambleas general ordinaria y extraordinaria, se informó que 135 y 136 delegados(as) respectivamente fueron habilitados (as) para participar, con la novedad de que 3 personas delegadas fueron inhabilitadas en la primera asamblea y 2 personas en la segunda.

En el desarrollo de las preasambleas participaron 106 personas delegadas, en la Asamblea Ordinaria lo hicieron 101 personas y en la extraordinaria 98. Es preocupante que, en algunos momentos de las votaciones, la participación estuvo por debajo de estas cifras, lo que nos interroga por la cualificación de delegados y delegadas sobre la valoración, significado e importancia de participar de forma real en estos espacios.

**Cumplimiento de los compromisos económicos y sociales:** Los (as) integrantes de los organismos de administración y control de la cooperativa (Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y el Comité de Educación), cumplen sus deberes financieros como compromiso permanente con la cooperativa en coherencia con su rol, de igual forma la participación en los escenarios instaurados en cada plan de trabajo y agenda cooperativa se han cumplido y la participación ha sido constante, responsable y nutrida.

**Revisión y seguimiento a los procesos de comunicación:** A través del Sistema de Atención Confiar (SAC), la Cooperativa ha procedido a sistematizar el volumen de quejas, reclamaciones y peticiones radicadas por asociados (as) y usuarios de las diferentes oficinas, así como los procesos de formación y capacitación permanente al conjunto trabajadores (as) para atender y brindar soluciones y claridades a dichos requerimientos. El porcentaje de las reclamaciones representan un nivel tolerable frente a las miles de interacciones que se realizan durante cada semestre, todo lo cual nos

muestra la existencia en la cooperativa de una gestión adecuada de los principios y el pensamiento cooperativo.

**Cumplimiento del plan de trabajo de los espacios de participación:** El funcionamiento de los Comités Auxiliares del Consejo (Mesa Directiva - Comité de Auditoría, Comité de Activos y pasivos de Crédito, Comité SARC (Sistema de Atención al Riesgo Crediticio), Comité SAC (Sistema de atención Confiar), Consultivo Laboral, cada uno, lo integran también directivos de la cooperativa, lo que facilita la coordinación y seguimiento al acontecer y las ejecuciones de la institución, por su parte las reuniones periódicas del Consejo dan cuenta de los avances, propuestas e inquietudes de estos comités, lo cual es determinante en la toma de decisiones en el marco del plan de trabajo.

Por su parte, la autoevaluación y su sistematización permite conocer la percepción de cada consejero sobre asuntos importantes como: la planeación estratégica o enfoque estratégico, su conformación, estructura y funcionamiento, relación con la alta gerencia, el rol del presidente, la gestión propia, el enfoque de los riesgos de la geopolítica, así como las recomendaciones de mejora; lo cual, da cuenta del compromiso, responsabilidad, autonomía, profesionalismo y seriedad de cada una de las personas que integran el Consejo de Administración.

Se valora de forma positiva el proceso de gestión del conocimiento desde la escuela Confiar, en escenarios de participación como los encuentros cooperativos, grupos de estudio, comités de desarrollo cooperativo, talleres y charlas de asociatividad, cursos básicos de cooperativismo, procesos presenciales y virtuales en los que participan delegados (as) y asociados (as), mujeres, jóvenes, de las agencias y de organizaciones aliadas de los distintos los territorios, en los que se aprovechan de manera positiva las tecnologías y se da continuidad a la formación para la carrera asociativa directiva

#### **EJE 4 - AUTOCONTROL A LA GESTIÓN INTERNA DE LA JUNTA DE VIGILANCIA.**

En el año 2022 la Junta de Vigilancia realizó 12 reuniones ordinarias y una extraordinaria de las cuales 9 fueron virtuales, y 4 presenciales (abril, junio, julio y diciembre). Se participó en encuentros de formación y capacitación convocados por la cooperativa y por Confecoop Antioquia, en la Asamblea ordinaria y en la extraordinaria, en el bazar de la Confianza de Medellín y en el de Duitama. De manera permanente con una representación se participó en las reuniones del Consejo de Administración, del Comité de Educación y en el Consultivo Laboral. En todas las reuniones se contó con apoyo logístico, acompañamiento y asesoría de parte de las directivas.

#### **EJE 5 - AGENDA POLÍTICA INSTITUCIONAL Y PÚBLICA.**

**Seguimiento, valoración y avances sobre el Nuevo Perfil Institucional:** Se conoció por medio del sistema integrado de gestión y organización (SIGO), la estructura administrativa y operacional, el pensamiento cooperativo, las técnicas y herramientas gerenciales y el sistema de gestión que generan valor en lo estratégico, procesos y cultura cooperativa.

La actualización e implementación del nuevo plan estratégico, ha sido construido de forma participativa con algunos asociados(as), delegados(as), organismos de administración y control y equipo gerencial; recoge el pensamiento organizacional de forma precisa, analiza las realidades, define los imperativos estratégicos y políticas cooperativas con las que se trabajará en los próximos años. Esta actualización de la visión de la cooperativa recoge la identidad y pensamiento de que

somos una cooperativa pura cuyo objeto es la intermediación financiera para el bien vivir de sus asociados(as), que nos identifica con prácticas y relaciones autogestionarias, de cooperación y solidaridad, democráticas y humanistas, que promueve la equidad y el respeto, clarifica la oferta de valor y pone sobre la mesa los activos estratégicos para la sostenibilidad del proyecto.

El mapa estratégico está construido de forma organizada y simple, con los niveles de evaluación y control necesarios para su cumplimiento, comprende: 7 imperativos, 29 objetivos estratégicos y 67 indicadores de gestión que se alimentan de forma constante.

**Seguimiento a la política laboral:** El enfoque de Gestión Humana estructurado en 2021 y desplegado en el 2022, condujo a cambios en las maneras, métodos y mediciones de cada una de las áreas que conforman la Gerencia de Gestión Humana: Dirección de Selección y Desempeño, Dirección de Gestión del Conocimiento y la Cultura, Dirección de Gestión Laboral, así como la resignificación de los propósitos en el despliegue cotidiano de las acciones.

111

La estructura de cargos en el 2022 se cumplió en un 98% garantizando que cada área y proceso contara con las personas cualificadas y afines a la cultura Confiar para desplegar las acciones definidas en el marco de la planeación. Al cierre del año 2022, 700 personas (72% mujeres) conforman la planta de cargos que garantizan el cumplimiento de las responsabilidades, la atención, el servicio, el relacionamiento, el tejido y vínculo con la base social de la cooperativa.

En contraste con los efectos generados por la postpandemia, la crisis inflacionaria y económica, Confiar continuó por tercer año consecutivo garantizando el 100% de los salarios para todas las personas trabajadoras y sumado a esto, se desarrollaron estrategias de bienestar laboral que conjugan el compromiso de ley con la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST, acompañamientos, subsidios, auxilios y créditos de bienestar; en este sentido, fueron otorgados 750 auxilios a 434 personas trabajadoras distribuidas en los territorios, con una ejecución de recursos por valor de 314 millones para auxilios de salud y educativos.

**Seguimiento a las acciones de la política de género:** La cooperativa en los últimos años viene impulsando, desarrollando e implementando la política de género al interior de cada uno de los procesos de la institución, estos ejercicios están relacionados con la paridad en la participación en los organismos de dirección y control y los logros intencionados para madurar y arraigar esta política en la cultura institucional. Hoy, el objetivo de esta política es garantizar la equidad de género e inclusión como parte integral de la cultura del complejo empresarial cooperativo de Confiar.

#### RECOMENDACIONES:

- Desarrollar un sistema integrado de información y formación que permita profundizar en la caracterización y análisis de la base asociativa en su cotidianidad y grado de madurez cooperativa: asistencia, participación en eventos, en programas formativos con certificación de la cooperativa o en asocio con otras entidades académicas.
- “Implementar y acelerar el proceso virtuoso de la participación: cooperados, cooperadores y cooperativistas; que permita encontrar un equipo destacado (de) dirigentes y administradores consciente, transparente y capaz de interpretar y sembrar en la base social la comprensión ideológica, el sentido estratégico y de gestión que exige un cooperativismo comprometido en construir Otro mundo posible”. O.L.G.C.

- Continuar con el desarrollo y consolidación de la política de género, materializándola en la mayor cantidad de procesos y programas de la cooperativa, con ello también se invita a continuar profundizando en la caracterización de toda la diversa base social, para avanzar con mayor asertividad en la aplicación de estas políticas.
- Realizar una fundamentación filosófica del programa de beneficios a los asociados(as) anclado en los principios y derechos cooperativos y en el marco estratégico de la institución.
- Conocer el impacto del programa de beneficios al asociado en contraste con las cifras entre inversión y beneficiarios, el porcentaje que representa en las inversiones de la Cooperativa y en el número de personas asociadas beneficiadas.
- Profundizar en alianzas, apoyos y patrocinios buscando corresponsabilidad con agentes y actores en cada territorio donde la cooperativa hace presencia.
- Desarrollar acciones de formación social, política, financiera y jurídica dirigida a la delegataria, que incluya procedimientos parlamentarios, que les prepare para abordar la ejecución del nuevo plan estratégico y avanzar en lo que hemos denominado Cooperativizar para el bien vivir como la gran oferta de valor.
- Elaborar agendas cooperativas territoriales a cargo de los Comités de Desarrollo Cooperativo con caracterización por zonas para fortalecer procesos de articulación y participación de acuerdo con necesidades específicas.
- Visibilizar mediante publicación lo que han significado los organismos de dirección y control (Consejos, Juntas de Vigilancia, Tribunales electorales, Comités de Apelaciones, Comités de Educación juntas directivas de la Fundación), su surgimiento, evolución, liderazgos e incidencia en el fortalecimiento de la democracia y la participación al interior y fuera de la cooperativa.

Junta de Vigilancia  
Confiar Cooperativa Financiera



## INFORME DEL REVISOR FISCAL

Medellín, 14 de febrero de 2023

A la Asamblea General de Delegados de CONFIAR Cooperativa Financiera:

### Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Confiar Cooperativa Financiera, en adelante la Cooperativa, que comprenden el estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2022, el estado del resultado integral, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio terminado en dicha fecha, así como el resumen de las principales políticas contables indicadas en la Nota 4 y las otras notas explicativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos de la Cooperativa, presentan fielmente en todos los aspectos materiales la situación financiera de la Cooperativa al 31 de diciembre de 2022, así como los resultados de sus operaciones, sus flujos de efectivo y cambios en el patrimonio, por el ejercicio terminado en dicha fecha, de acuerdo con las Normas de Contabilidad e Información Financiera aceptadas en Colombia y con las normas de carácter especial emitidas por la Superintendencia Financiera.

### Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) aceptadas en Colombia. 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 la Cooperativa 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, y hemos cumplido con las demás responsabilidades éticas de conformidad con esos requerimientos.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para fundamentar nuestra opinión.

### Asuntos claves de auditoría

Los asuntos clave de la auditoría corresponden a las áreas de mayor nivel de riesgo de desviación 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. Estos asuntos fueron abordados en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros como un todo y al momento de fundamentar la opinión correspondiente, pero no para proporcionar una opinión separada sobre estos asuntos. Con base en lo anterior, a continuación, detallamos la manera como el asunto clave fue abordado durante nuestra auditoría.

***i. Provisiones de cartera***

Tal y como se indica en la nota 7 de los estados financieros, la Cooperativa tiene reconocido en el estado de situación financiera un monto de provisiones por \$ 62,973 millones al 31 de diciembre de 2022 (2021: \$53,813 millones), las cuales fueron estimadas de conformidad con las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia mediante la aplicación de modelos de referencia con base en pérdidas esperadas para las carteras de crédito de consumo y comercial, y la aplicación del régimen general de provisiones para la cartera de créditos de vivienda y microcrédito. Lo anterior conlleva complejidad técnica apoyada en procesos automatizados que incorporan grandes volúmenes de información.

Adicionalmente y como medida prudencial para la gestión del riesgo de crédito, la Cooperativa tiene reconocida una provisión general adicional por \$1,316 millones (2021: \$1,316 millones), la cual se determinó con base en estimaciones prospectivas de los efectos macroeconómicos generales de la coyuntura generada por el Covid-19 sobre los portafolios expuestos al riesgo de crédito, que incorporan elementos de juicio significativos en los supuestos clave de análisis.

Por otra parte, de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa 026 de 2022 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Cooperativa constituyó una provisión general adicional de consumo por \$1,300 millones, con la cual se busca reconocer la potencial afectación de la capacidad de pago de los deudores en un contexto de desaceleración económica e inflación persistente.

Con base en anterior, consideré como asunto clave de auditoría el reconocimiento de provisiones de la Cooperativa frente a lo cual efectué seguimiento a las estimaciones y cálculos de la aplicación de la norma de acuerdo con lo provisto por la Cooperativa. Nuestro análisis se ha centrado en la evaluación y comprobación de controles asociados, la ejecución de pruebas de detalle sobre las provisiones estimadas para cada modalidad de cartera y el cumplimiento normativo.

**Párrafo de otros asuntos**

Los estados financieros terminados el 31 de diciembre de 2021 fueron auditados por nosotros y en informe del 17 de febrero de 2022, emitimos una opinión favorable.

**Responsabilidad de la administración por los estados financieros**

La administración de la Cooperativa es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia y las de carácter especial emitidas por la Superintendencia Financiera. 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 desviaciones materiales, 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 empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados y utilizando el principio contable de empresa en

funcionamiento, salvo que se tenga la intención de liquidar la Cooperativa o de cesar sus operaciones, o bien no tenga otra alternativa más realista que hacerlo.

La Alta Gerencia de la Cooperativa es la responsable de la supervisión del proceso de información financiera de la Entidad.

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

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros en su conjunto están libres de desviaciones de importancia material bien sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable significa un alto nivel de aseguramiento, pero no es una garantía de que una auditoría efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia, siempre detectará un error material, cuando este exista. Las desviaciones pueden surgir debido a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría aceptadas en Colombia, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría.

Nuestras responsabilidades como Revisores Fiscales de la Cooperativa también incluyeron:

- i) Identificamos y valoramos los riesgos de desviación material en los estados financieros debida a fraude o error; diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos; y obtuvimos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una desviación material debida a fraude es más elevado que en el caso de una desviación material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- ii) Obtuvimos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y de expresar una opinión sobre si hay y son adecuadas las medidas de control interno, de conservación y custodia de los bienes de la Cooperativa o de terceros que estén en su poder.
- iii) Evaluamos lo adecuado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración.
- iv) Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la administración, de la hipótesis de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos que no existe una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad de la Cooperativa para continuar como negocio en marcha. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Cooperativa deje de ser una empresa en funcionamiento.

v) Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros y de sus notas explicativas, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran su presentación fiel.

vi) Comunicamos a la Alta Gerencia de la Cooperativa 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.

También proporcionamos a la Alta Gerencia de la Cooperativa una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y comunicado con ellos acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que pueden afectar nuestra independencia y, en su caso, las correspondientes salvaguardas.

### **Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios**

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 Superintendencia Financiera de Colombia a través de la Circular Básica Jurídica. 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:

- La Cooperativa llevó su contabilidad conforme a las normas legales y a la técnica contable; las operaciones registradas en los libros de contabilidad 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 en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia. 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.

- 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, 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 los bienes recibidos en pago de obligaciones.

- 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 2022, 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. Los administradores dejaron constancia en el informe de gestión de que no entorpecieron la libre circulación de las facturas de sus proveedores de bienes y servicios.

- La Cooperativa ha efectuado la liquidación y pago oportuno al Sistema de Seguridad Social Integral.

Atentamente,

**(original Firmado)**

**Ana María Ruiz V.**

Revisora Fiscal

T.P. 66.508-T

En representación de CASO Auditorías y Consultorías S.A.S.

Cra 43 B#16-41 Oficina 705

Medellín-Colombia

# EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR

se encarga de conocer, evaluar y resolver íntegramente, de acuerdo a la ley, las quejas de los Asociados, Ahorradores y público en general, en su condición de usuarios de los productos y servicios financieros.

Nuestra Defensora del Consumidor Financiero es la señora **Natalia Muñoz Marín**, y su suplente es el señor **Luis Javier Lopera Salazar**.

Cada entidad cuenta con su propio Defensor del Consumidor financiero, ante el cual los clientes pueden presentar las quejas de la entidad a la que están vinculados.

118

## INFORME DEFENSORA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

REFERENCIA: INFORME GESTIÓN 2022 DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO CONFIAR.

Respetados Señores(as),

Atendiendo las reglas sobre el informe de gestión de la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF), concretamente lo expuesto en la Circular Básica Jurídica (CBJ) de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y cumpliendo con lo establecido por el literal e, del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, me permito presentar el informe de las labores cumplidas en el año 2022 como Defensora.

El informe se presenta conforme lo requerido por la circular externa 23 de 2021 compilada en la Circular Básica Jurídica de la SFC vigente para el período 2022 y se tienen en cuenta algunos aspectos de la C.E. 13 de 2022 de la SFC.

### 1) CRITERIOS UTILIZADOS POR EL DCF EN SUS DECISIONES.

En mi cargo como defensora del consumidor financiero he tenido en cuenta para gestionar las quejas o reclamos, las pautas dadas por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF), ley 795 de 2003, ley 1328 de 2009, Decreto 2281 de 2010 recogido por el Decreto 2555 del mismo año,

Decreto 3993 de 2010, Decreto 1745 de 2020, 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 lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica (CBJ) de la SFC y los distintos pronunciamientos de la SFC, específicamente en la Circular Externa (CE) 23 de 2021 y actualmente la 13 de 2022.

La Defensoría constituye una instancia mediadora que busca promover la solución ágil de las quejas o reclamos presentados por los consumidores 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 es un particular, independiente de la entidad. 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 conclusión, como lo ha expuesto la SFC y así se cumplió en el período 2022, la función de la DCF no sólo debe estar basada en la resolución de quejas o reclamos; se tuvo en cuenta todas las demás funciones establecidas en las normas vigentes como son la vocería a nivel general y en casos de simple servicio al cliente, seguimiento a las recomendaciones y oportunidades de mejora en la resolución de casos particulares, revisión de los contratos financieros dada la queja interpuesta, entre otros aspectos.

## **2) CONCLUSIONES DE LAS REUNIONES, AUDIENCIA DE SEGUROS Y OTRAS COMUNICACIONES.**

Durante el período 2022 se tuvo una activa y fluida comunicación con la Dirección de Sistema Atención al Consumidor (SAC) y la Dirección Jurídica de la cooperativa, para tratar aspectos de servicio, trámite de las PQR y algunas quejas en específico, la nueva regulación de la defensoría - SAC y temas de interés sobre protección al consumidor.

Se celebraron reuniones con la Dirección del SAC, Jurídica, Auditor, Área Sistemas de Gestión y Dirección Operativa de Medios y Canales, en las cuales se trataron varios temas, en específico:

- Ejecución de proyecto Smartsupervision CE 023 de 2021.
- Socialización CE 013 de 2022 y ejecución cooperativa.
- Análisis artículo 9 de la Ley 1328 de 2009 sobre información al CF. Confiar comunica sobre el desarrollo del proyecto “Kit de bienvenida”, que busca garantizar la entrega de información oportuna y completa al usuario en la asesoría y apertura de sus productos.
- Seguimiento a las acciones o consideraciones acerca de las reiteraciones normativas presentadas en el informe de gestión DCF 2021.
- PQR gestionadas por diferentes medios en el 2022.
- Información sobre el Grupo de monitoreo transaccional de Confiar y análisis quejas presentadas por objeción de cargos o débitos y respuestas.

- Análisis al informe de causa - raíz de las quejas o reclamos con mayor atención tramitadas ante las diferentes instancias y acciones de mejora.

- Revisión de quejas presentadas por inconformidades con el servicio, lo cual se ha prestado para comunicarle a la cooperativa, como una oportunidad de mejora, reiterar a los colaboradores la importancia de prestar un servicio con respeto y buen trato hacia los consumidores y entregar siempre información clara, efectiva y oportuna para que cada uno de los clientes al recibir un servicio o adquirir un producto tenga conocimiento de cada una de las condiciones, servicios, derechos y obligaciones del mismo.

Como CONCLUSIONES relevantes además tenemos:

120

**o EJECUCIÓN PROYECTO SMARTSUPERVISION (CE 023 de 2021 SFC).**

Por medio de dicha circular la SFC dio instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

Todas las fases que se implementaron para entrar en producción con la herramienta tecnológica Smartsupervision de la SFC, fueron debidamente ejecutadas y no han presentado inconvenientes, de acuerdo con lo informado por la cooperativa.

Para la cooperativa y defensoría, este nuevo sistema es adecuado, efectivo y permite que se cuente con información oportuna y actualizada sobre la gestión de las quejas o reclamaciones interpuestas por los CF ante la cooperativa, DCF y SFC, cumpliendo así con la eficiencia y calidad requerida en la gestión y respuestas de las comunicaciones que emiten a los consumidores financieros y así mismo con los objetivos propuestos de consolidar una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio.

Finalmente, se comunica que la defensoría en el 2022 asistió activamente a las reuniones programadas por la SFC para atender todas las inquietudes sobre dicho proyecto.

**o SOCIALIZACIÓN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN CE 013 de 2022 de la SFC.**

Por medio de la referida circular 013 la SFC emitió instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.

Teniendo en cuenta todas las instrucciones contenidas en dicha circular, la defensoría y la cooperativa han interactuado y socializado los cambios que trae la norma, como:

- Presentación plan implementación (acciones, responsables y cronograma).
- Presentación y revisión procedimiento gestión PQRS de la cooperativa.
- Cambios en el Manual SAC.
- Cambios Reglamento de la DCF.



- Revisión y verificación de los mecanismos de publicidad que la cooperativa tiene diseñado para difundir en los canales presenciales y no presenciales la institución de la defensoría y el procedimiento para acceder a ésta. Lo anterior con el fin de garantizar que se atienda en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales la cooperativa presta sus servicios.
- Se compartió procedimiento conciliatorio de la DCF.
- Se socializaron los indicadores de gestión DCF, metodología y seguimiento.
- Se socializó la proyección del plan de trabajo de la defensoría para el año 2023, que permita efectuar un seguimiento permanente a la gestión del Defensor y presentar al Consejo un informe con los resultados y planes de acción implementados para la mejora continua de la atención al consumidor financiero, la mitigación de la causa raíz de las quejas o reclamos, así como el adecuado funcionamiento de la institución de la defensoría. Para dicho plan se plantea definir su estructura, teniendo en cuenta que éste deberá ser viable, coherente, que dé cumplimiento a las funciones asignadas por ley, protección del consumidor financiero y que sea de fácil seguimiento.

#### **o SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES INFORME GESTIÓN 2021 DCF.**

Teniendo en cuenta que las “recomendaciones” presentadas en el informe de gestión 2021, estuvieron enfocadas a una reiteración normativa dado los cambios en la regulación concerniente a la protección del consumidor, respecto de la educación financiera, cumplimiento normativa tarifas, decreto 1084 de 2021, normativa discapacidad, procedimientos y honorarios de cobranza.

Confiar presentó debidamente los procedimientos internos implementados en cada uno de los aspectos indicados, programas de educación financiera y sobre algunas intervenciones que están ejecutando para dar cumplimiento a la normativa sobre atención a personas en situación especial. Así mismo, en cuanto el cumplimiento del cobro de las tarifas por uso de cajeros en otras redes en el territorio nacional e internacional, presentó el plan de acción con el correspondiente cronograma, áreas responsables, controles y seguimiento. Igualmente, compartió el informe de seguimiento sobre este tema de tarifas correspondiente a la Gerencia de Auditoría Interna y al Comité de Imagen Institucional y del seguimiento a la debida publicidad que corresponda con los topes permitidos y lo efectivamente cobrado. De igual forma, se compartió la información que se le otorga a los clientes respecto de las gestiones de cobranza y costos efectuados.

Respecto del cumplimiento del DECRETO 1084 de 2021, en lo relacionado con las normas aplicables a las instituciones financieras que actúen como tomadoras de seguros por cuenta de sus deudores en los créditos con garantía hipotecaria, esta defensoría ha considerado desde la entrada en vigor del decreto poner al tanto a la cooperativa sobre ello y así mismo, ha interactuado con ésta para dar cumplimiento a las exigencias legales.

De acuerdo con las comunicaciones sostenidas con la cooperativa en este asunto, CONFIAR ha venido dando cumplimiento a dicha reglamentación, compartió para la validación de la defensoría, una muestra de varios extractos de vivienda y de hipotecario con garantía, donde se pudo observar monto asegurado, costos, cálculo e información de dónde consultar las coberturas que incluye la

póliza, le ofrecen al consumidor la posibilidad de acceder a las condiciones y coberturas sobre la póliza contratada a través de la página web de la cooperativa y la posibilidad de elegir otra compañía aseguradora. Se aportó igualmente, la comunicación remitida a los clientes por correo electrónico en el momento de la originación del crédito, donde está toda la información exigida en los seguros y la notificación periódica que se realiza mediante mensajes de texto cada seis meses.

Dado lo anterior, la defensoría ha estado muy atenta y así continuará con el debido cumplimiento que está haciendo la cooperativa para dar la debida publicidad en este tema de seguros y a su vez, con la atención a lo establecido por la Circular Básica Jurídica de la SFC, en la parte I, título III, Capítulo I, sobre cierre y publicaciones relacionadas con el proceso licitatorio de seguros, teniendo en cuenta igualmente, que en el 2023 hay un nuevo proceso licitatorio.

#### **o AUDIENCIA PROCESO LICITACIÓN DE SEGUROS.**

De otro lado, se participó en la audiencia del proceso licitatorio para las pólizas de seguro de vida deudores e incendio y terremoto del Grupo Deudores de la Cartera Hipotecaria que adelantó la Cooperativa. Lo anterior, con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Numeral 2.36.2.2.16 del Decreto 2555 de 2010, en el cual se establece que "El Defensor del Consumidor Financiero de la entidad licitante deberá asistir a la audiencia pública y levantar un acta del proceso de adjudicación".

3) De acuerdo con requisitos de presentación del informe de la defensoría se comunica la descripción de los casos en los que la entidad:

3.1. Consideró que el DCF carece de competencia.

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

3.2. No colaboró con el DCF, v.gr. no suministró la información requerida.

Confiar durante el ejercicio de mi cargo en el 2022 siempre colaboró con la defensoría y suministró toda la información requerida.

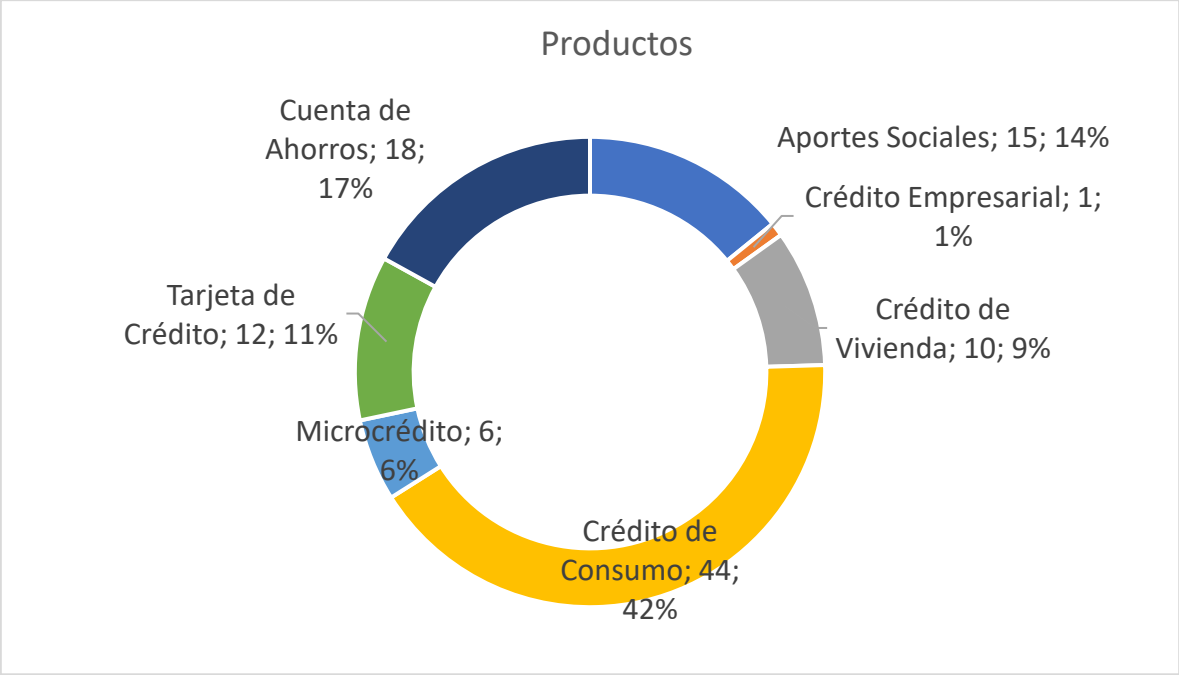
3.3. No aceptó el pronunciamiento del DCF a favor del consumidor financiero.

No se presentó ninguna decisión por parte de la defensoría en la cual determinara un derecho a favor del consumidor financiero que Confiar no aceptara.

#### **4) REFERENCIAS ESTADÍSTICAS DE QUEJAS:**

Durante el año de 2022, la defensoría recibió y tramitó ciento setenta y nueve (179) PQR, 108 quejas o reclamos, de las cuales hubo 2 desistimientos y 71 peticiones, datos que corresponden con los de los informes trimestrales que en su debido momento fueron transmitidos a la SFC en el primer semestre de 2022, conforme el formato 378.

En relación con el segundo semestre de 2022, las peticiones fueron registradas en el sistema interno de la entidad y las quejas o reclamos en la herramienta tecnológica Smartsupervision, datos que fueron compartidos por la entidad.



MOTIVO Crédito consumo 42%	44 Quejas o reclamos
Procedimientos y/o honorarios de cobranza (9) Inconformidad relacionada proceso cobranza (6), Inconformidad en proceso de embargos (1)	16
Indebida atención al consumidor financiero-servicio (1) suministro de información insuficiente o errada (4), demora en la atención o en el servicio requerido (3), no se remite información al cliente (2).	10
No levantamiento de reporte negativo a centrales de riesgo	9
Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	5
Revisión y/o Liquidación crédito (1), revisión proceso de aplicación de alternativas de normalización de créditos (1), error en la aplicación del pago (1)	3
Condicionamiento a la adquisición de productos o servicios	1

MOTIVO Cuenta de ahorros 17%	18 Quejas o reclamos
Indebida atención al consumidor financiero-servicio (1) suministro de información insuficiente o errada (3), demora o no devolución de saldos (2), mal trato por parte de un funcionario (1)	7
Aspectos contractuales (1), incumplimiento de los términos del contrato (1)	2

MOTIVO Cuenta de ahorros 17%	18 Quejas o reclamos
Descuentos injustificados	1
Inconsistencias en el movimiento y saldo total del producto	1
Fallas en internet	1
Falla en cajero electrónico	1
Fallas en datáfono (Compras)	1
Cobro servicios y/o comisiones	1
Inconformidad en proceso de embargos	1
Presunta suplantación de persona	2

MOTIVO Aportes sociales 14%	15 Quejas o reclamos
<b>Indebida atención al consumidor financiero-servicio</b> (1), demora o no devolución de aportes (6), demora en la respuesta (2), información o asesoría incompleta y/o errada (1)	10
Aspectos contractuales (3), no cancelación o terminación de los productos (1)	4
Descuentos injustificados	1

MOTIVO Tarjeta de crédito 11%	12 Quejas o reclamos
Inconformidad relacionada proceso cobranza	4
Aspectos contractuales (2), no cancelación o terminación de los productos (1)	3
Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	1
Presunta suplantación de persona	1
Demora o no aplicación del pago	1
Transacción no reconocida	1
Otros motivos	1

MOTIVO Crédito de vivienda 9%	10 Quejas o reclamos
<b>Procedimientos y/o honorarios de cobranza</b> (2) Inconformidad relacionada proceso cobranza (3)	5
Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	2
Suministro de información insuficiente o errada (1), información inoportuna (1)	2
Otros motivos	1

MOTIVO Microcrédito 6%	6 Quejas o reclamos
Reporte centrales de riesgos	2
Procedimientos y/o honorarios de cobranza	1

MOTIVO Microcrédito 6%	6 Quejas o reclamos
Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	1
Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	1
Negación injustificada a la apertura del producto	1
MOTIVO Crédito empresarial 1%	Quejas o reclamos
Información sujeta a reserva	1



Considero importante hacer referencia a las razones legales por las cuales como Defensora puedo INADMITIR Y/O RECHAZAR una queja, 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, y concretamente las que se aplicaron en el año 2022 fueron por las siguientes razones:

“... ”

a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades. ...

c) Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades. ...

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.

....”

Las quejas son inadmitidas por la DCF, se trasladan a la cooperativa y posteriormente la defensoría revisa que la respuesta dada al CF esté conforme con la petición realizada.

- 1) Dentro de los tipos de PQR tramitadas ni las situaciones conocidas por la defensoría, no se ha observado una práctica indebida – ilegal, no autorizada o insegura por parte de Confiar.
- 2) Las PQR tramitadas han presentado casos particulares que no han ameritado dada la respuesta y el análisis de la situación específica un pronunciamiento de interés general.

### 3) RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS GENERALES.

Durante el año 2022, se mantuvo una constante comunicación con la Dirección del SAC para tratar asuntos concernientes a las PQR presentadas, de protección, respeto y trato justo a los CF y respecto de la C.E. 023 de 2021 y C.E. 013 de 2022 de la SFC.

En general, CONFIAR ha sido muy receptiva con las “recomendaciones dadas en el informe de gestión 2021” entendiendo éstas más como una reiteración normativa en materia de protección al CF para que la cooperativa tuviese en cuenta y así mismo, en cada una de las oportunidades de mejora que se han sugerido en el trámite de algunas quejas durante el 2022.

Por tanto, no hay ninguna recomendación para realizar, se continuarán con los debidos seguimientos que se vienen haciendo sobre el cumplimiento normativo referente al tema de seguros, tarifas, publicidad debida, atención a personas en condición especial, el deber de información que tiene la entidad en el sentido de suministrar a los clientes información cierta, clara, precisa y oportuna para que los deudores tengan suficientes elementos y tomen la decisión que consideren más acorde a sus necesidades y perfil, facilitando la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado y a su vez, le dan a conocer a los consumidores los derechos y obligaciones pactadas.

Así mismo, continuaremos con un ejercicio aún más activo y eficiente en nuestra institución de la defensoría siempre buscando la protección al consumidor financiero, logrando una debida identificación del origen de las quejas o reclamos y que cada vez prestemos un servicio con respeto, calidad, seguro y sin perder el sentido humano, no obstante, la virtualidad, que se aproxime igualmente más al perfil y necesidad de cada consumidor financiero brindándole siempre un trato justo.

- 4) La Defensoría del Consumidor Financiero de CONFIAR no realizó requerimientos humanos ni técnicos adicionales para el desempeño de las funciones en el período 2022. Las funciones de la defensoría han sido atendidas con el pago mensual de los honorarios.
- 5) CUALQUIER OTRO DATO QUE EL DCF COSIDERE DE PÚBLICO INTERÉS - 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, Decreto 1745 de 2020 y

ley 2220 de 2022, esta defensoría no recibió ninguna solicitud para actuar como conciliadora durante la vigencia del año 2022.

Cualquier inquietud u observación con gusto la tenderé. Respetuosamente,

(Original Firmado)  
NATALIA MUÑOZ MARÍN  
DEFENSORA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO  
CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA

## Fitch Aumenta Calificaciones Nacionales de Confiar Cooperativa Financiera

de largo y corto plazo: a 'AA-(col)' desde 'A+(col)' y a 'F1+(col)' desde 'F1(col)', respectivamente. La perspectiva de la calificación de largo plazo es Estable.



### CALIFICACIÓN DE RIESGOS 2022

#### Fitch Aumenta Calificaciones Nacionales de Confiar a 'AA-(col)' y 'F1+(col)'; Perspectiva Estable

Fitch Ratings - Bogotá - 05 Sep 2022: Fitch Ratings subió las calificaciones nacionales de largo y corto plazo de Confiar Cooperativa Financiera (Confiar) a 'AA-(col)' desde 'A+(col)' y a 'F1+(col)' desde 'F1(col)', respectivamente. La Perspectiva de la calificación de largo plazo es Estable.

El alza de las calificaciones se sustenta en el modelo de negocio consistente de la compañía y la ejecución buena de sus objetivos y metas estratégicas en los últimos cinco años. Asimismo, refleja el perfil de riesgos prudente respecto a sus pares y políticas de originación crediticia, los que dan como resultado una calidad de cartera buena.

#### FACTORES CLAVE DE CALIFICACIÓN

Las calificaciones de Confiar se fundamentan principalmente en su perfil de compañía, como sociedad de naturaleza cooperativa, con un modelo de negocio más diversificado que las demás cooperativas financieras, pero de rentabilidad limitada por su modelo cooperativo. A mayo de 2022, Confiar ocupó el segundo lugar por cartera dentro del sector cooperativo financiero, con una participación de 29,3%; no obstante, respecto al sistema financiero, su posición de mercado es modesta. Destaca su posición como líder en cartera de vivienda en el sector de cooperativas financieras (74,3%) y el aporte en la financiación de vivienda de interés social. El sector de



cooperativas financieras está concentrado altamente en la cartera de consumo, por lo que Fitch considera que la estrategia de diversificación de Confiar es una ventaja.

Históricamente, Confiar ha tenido una rentabilidad operacional baja debido a la estrategia de entidad cooperativa pura, la cual da beneficios financieros a sus asociados. A marzo de 2022, el indicador base de utilidad operativa a activos ponderados por riesgo (APR) de Confiar se incrementó hasta 1% frente al del cierre de 2021 de 0,1%. El aumento corresponde al crecimiento del margen de intereses, al gasto por provisiones menor y a la mejora en la eficiencia debido a la reducción de costos asumidos como beneficio a los asociados durante la crisis económica en 2020. Para Fitch, la rentabilidad de la entidad está en línea con su perfil de negocio, y espera que se beneficie de la reactivación económica a partir del crecimiento de la cartera, sin embargo, no espera mejoras relevantes debido al enfoque de negocio de la entidad.

Fitch considera que los niveles de capital de la cooperativa son altos y suficientes para soportar su crecimiento. El fortalecimiento constante del capital mediante los aportes de los asociados nuevos es uno de los propósitos principales de la administración y uno de los objetivos estratégicos de la entidad. 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. El indicador de capital común nivel 1 (CET1; *common equity tier 1*) a APR a junio de 2022 se ubicó en 32,1%, lo que supera lo observado en el sistema bancario y cooperativo, y es considerado por Fitch como una de sus fortalezas.

Confiar se caracteriza por tener niveles de calidad de cartera acordes a su modelo de negocio. A junio de 2022, el indicador de cartera en mora mayor de 30 días se ubicó en 3,8%, por encima del promedio de los últimos cuatro años (2018-2021: 2,9%), afectado principalmente por el deterioro en la cartera del segmento de microcrédito y la cartera de consumo, coherente con el riesgo asumido en este tipo de carteras y la finalización de los alivios otorgados a los asociados durante 2020 y parte de 2021. Fitch considera que, a pesar del deterioro en el indicador, las políticas de riesgo conservadoras y la diversificación de la cartera de Confiar logran contener un deterioro mayor evidenciado en el sector cooperativo regulado, y espera que la calidad de activos se mantenga en los niveles acordes con su calificación actual.

Fitch considera que la cooperativa tiene una estructura de fondeo diversificada, con niveles de liquidez adecuados. 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. A junio de 2022, el indicador de préstamos a depósitos se ubicó en 133,25% (diciembre 2021: 122,77%). El comportamiento del indicador se dio por el aumento de participación de fondeo externo para soportar el crecimiento de la cartera. Confiar tiene un índice de renovación de certificados de depósito a término (CDT) alto, consistentemente cercano a 82%, lo que evidencia las ventajas de su modelo de negocios y redundan en la fidelización de sus clientes.

## **SENSIBILIDAD DE CALIFICACIÓN**

Factores que podrían, individual o colectivamente, conducir a una acción de calificación positiva/alza:

--la Perspectiva de calificación es Estable. Acciones positivas de calificación son limitadas dado el perfil de negocio de la entidad. No obstante, acciones positivas dependerán si la cooperativa es capaz de mantener la mejora en su rentabilidad y la calidad crediticia mejore en relación con el promedio del mercado.

Factores que podrían, individual o colectivamente, conducir a una acción de calificación negativa/baja:

--las calificaciones podrían ser presionadas por un deterioro sostenido y significativo en la calidad de los activos, la rentabilidad o el perfil de liquidez de la entidad que lleven a una disminución en la capitalización (CET1 menor de 14%).

## **PARTICIPACIÓN**

La(s) calificación(es) mencionada(s) fue(ron) requerida(s) y se asignó(aron) o se le(s) dio seguimiento por solicitud del(los) emisor(es) o entidad(es) calificada(s) o de un tercero relacionado. Cualquier excepción se indicará.

## **CRITERIOS APLICADOS EN ESCALA NACIONAL**

--Metodología de Calificación de Bancos (Marzo 28, 2022);

--Metodología de Calificaciones en Escala Nacional (Diciembre 22, 2020).

### **INFORMACIÓN REGULATORIA**

NOMBRE EMISOR o ADMINISTRADOR: Confiar Cooperativa Financiera

NÚMERO DE ACTA: 6856

FECHA DEL COMITÉ: 2/septiembre/2022

PROPÓSITO DE LA REUNIÓN: Revisión Periódica

MIEMBROS DE COMITÉ: Alejandro Tapia (Presidente), Andrés Márquez, Sergio Peña, Larisa Arteaga y Álvaro Castro.

Las hojas de vida de los Miembros del Comité Técnico podrán consultarse en la página

web: <https://www.fitchratings.com/es/region/colombia>.

La calificación de riesgo crediticio 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.

El presente documento puede incluir información de calificaciones en escala internacional y/o de otras jurisdicciones diferentes a Colombia, esta información es de carácter público y puede estar en un idioma diferente al español. No obstante, las acciones de calificación adoptadas por Fitch Ratings Colombia S.A. Sociedad Calificadora de Valores únicamente corresponden a las calificaciones con el sufijo “col”, las otras calificaciones solo se mencionan como referencia.

## DEFINICIONES DE ESCALAS NACIONALES DE CALIFICACIÓN

### 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 puede 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.

## ESTADOS FINANCIEROS Y NOTAS

CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA ESTADO DE SITUACION FINANCIERA, ORDEN DE LIQUIDEZ COMPARATIVO PARA EL PERIODO TERMINADO DICIEMBRE 2022 - DICIEMBRE 2021 (Cifras en millones de pesos colombianos)				
ACTIVO	NOTA	Diciembre de 2022		Diciembre de 2021
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO</b>	<b>5</b>		<b>101,664</b>	<b>133,895</b>
<b>INVERSIONES</b>	<b>6</b>		<b>96,160</b>	<b>87,158</b>
Inversiones Vr. Razonable Cambio Resultados- Instrumento de Deuda		3,505		3,512
Inversiones Vr. Razonable Cambio Resultados- Patrimonio		8,339		11,021
Inversiones a Costo Amortizado		81,737		70,544
Inversiones Vr. Razonable Cambio ORI - Patrimonio		3,308		2,731
Menos: Provisión		(729)		(650)
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>7</b>		<b>1,087,116</b>	<b>975,861</b>
Cartera Comercial		272,139		240,380
Cartera Consumo		384,342		335,700
Cartera Microcréditos		111,418		101,739
Cartera Vivienda		379,176		348,826
Créditos a Empleados		3,014		3,029
Menos Provisión Individual		(55,451)		(47,991)
Menos Provisión General		(7,522)		(5,822)
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>8</b>		<b>36,642</b>	<b>32,679</b>
Intereses		21,009		21,300
Otras		20,340		16,771
Menos: Provisión		(4,707)		(5,392)
<b>ACTIVOS DISPONIBLES PARA LA VENTA</b>	<b>9</b>		<b>-</b>	<b>-</b>
Bienes Recibidos en Pago		130		130
Menos: Provisión		(130)		(130)
<b>ACTIVOS MATERIALES</b>	<b>10</b>		<b>41,285</b>	<b>32,768</b>
Terrenos, Edificios y Construcciones en Curso		21,458		17,912
Propiedad, Planta y Equipo por derecho de uso		13,389		10,675
Equipo, Muebles y Enseres de Oficina		5,375		4,622
Equipo de Cómputo		3,852		3,668
Revaluación propiedad, planta y equipo		8,018		5,322
Menos: Depreciación y Amortización Acumulada		(10,807)		(9,431)
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>11</b>		<b>2,430</b>	<b>2,004</b>
Activos Intangibles		1,412		1,111
Gastos Anticipados		1,018		893
<b>TOTAL ACTIVO</b>			<b>1,365,297</b>	<b>1,264,365</b>

PASIVO Y PATRIMONIO	NOTA	Diciembre de 2022		Diciembre de 2021	
<b>PASIVO</b>					
<b>INSTRUMENTOS FINANCIEROS A COSTO AMORTIZADO</b>			<b>870,038</b>		<b>875,341</b>
Certificados de Depósito a Término	12	530,327		538,206	
Depósitos de Ahorro		301,316		300,500	
Otros Depósitos y Recaudos		29,765		29,762	
Pasivo por arrendamientos		8,630		6,873	
<b>CREDITOS DE BANCOS</b>	13		<b>152,802</b>		<b>100,242</b>
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	14		<b>9,917</b>		<b>8,398</b>
Costos y gastos por pagar		435		359	
Proveedores		5,435		4,342	
Otras		4,047		3,697	
<b>OBLIGACIONES LABORALES</b>	15		<b>5,437</b>		<b>3,728</b>
<b>PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES</b>	16		<b>5,153</b>		<b>4,890</b>
Provisiones		-		125	
Otros Pasivos	17	4,974		4,414	
Fondos Sociales		179		351	
<b>TOTAL PASIVO</b>			<b>1,043,347</b>		<b>992,599</b>
<b>PATRIMONIO</b>			<b>321,950</b>		<b>271,766</b>
<b>CAPITAL SOCIAL</b>	18		<b>233,714</b>		<b>189,792</b>
Aportes Sociales		7,011		5,694	
Capital Mínimo e Irreducible		226,703		184,098	
<b>RESERVAS Y FONDOS</b>	19		<b>63,035</b>		<b>58,698</b>
<b>SUPERAVIT O DEFICIT</b>	20		<b>15,842</b>		<b>12,794</b>
<b>EXCEDENTES O PERDIDAS</b>	21		<b>9,359</b>		<b>10,482</b>
Excedentes años anteriores por adopción		1,949		1,949	
Excedentes Ejercicio		7,410		8,533	
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>			<b>1,365,297</b>		<b>1,264,365</b>

(Original Firmado)  
**LEANDRO CEBALLOS VALENCIA**  
Representante Legal

(Original Firmado)  
**PAOLA ANDREA DUQUE CARDONA**  
Contadora  
T.P No. 118662-T

(Original Firmado)  
**ANA MARIA RUIZ VASQUEZ**  
Revisor Fiscal - T.P. No. 66508-T  
Ver Dictamen adjunto  
Delegado CASO AUDITORIAS Y CONSULTORIAS S.A.S

**CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA**  
**ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL, RESULTADO DEL PERIODO, POR NATURALEZA DEL GASTO**  
**COMPARATIVO PARA LOS PERIODOS TERMINADOS DICIEMBRE 2022 - 2021**  
(Cifras en millones de pesos colombianos)

NOMBRE	NOTA	De enero 1 de 2022 a diciembre 31/2022	De enero 1 de 2021 a diciembre 31/2021
<b>INGRESOS DE OPERACIONES</b>	<b>22.1</b>	<b>194,284</b>	<b>160,155</b>
Ingresos Financieros Cartera		145,593	121,028
Ingresos Financieros Mercado Monetario y otros intereses		2,760	842
Valoración Inversiones a Valor Razonable - Instrumento Deuda		383	383
Valoración Inversiones a Valor Razonable - Patrimonio		841	185
Valoración Inversiones a Costo Amortizado		4,237	959
Comisiones y Honorarios		18,068	16,762
Venta Activos en Dación en pago		53	497
Venta de Propiedad, Planta y Equipo		-	72
Dividendos y Participaciones		16	17
Reversión pérdida de valor		-	58
Recuperación Riesgo Operativo		21	449
Diversos		1,792	1,423
Recuperaciones Deterioro (Provisión)		20,520	17,480
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>22.2</b>	<b>186,874</b>	<b>151,622</b>
Intereses Depósitos y Exigibilidades		33,036	23,872
Intereses Créditos de Bancos		13,240	2,504
Interés pasivo por arrendamientos		455	558
Valoración Inversiones a costo amortizado		45	126
Valoración Inversiones a Valor Razonable- Instrumentos patrimonio		132	112
Comisiones		760	259
Legales		237	111
Beneficios a Empleados		38,217	33,386
Pérdida en venta de cartera		12	-
Honorarios		2,178	2,304
Pérdida por siniestros-riesgo operativo		276	100
Impuestos y tasas		4,650	3,885
Arrendamientos		1,575	1,594
Contribuciones, afiliaciones y transferencias		640	618
Seguros		5,124	5,371
Mantenimiento y Reparaciones		2,929	2,178
Adecuación e instalación de agencias y canales		1,239	959
Depreciación propiedad, planta y equipo		2,391	2,220
Depreciación derechos de uso		4,867	4,162
Deterioro (Provisiones)		36,784	35,046
Multas y Sanciones Riesgo Operativo		-	125
Amortización de Activos Intangibles		2,345	2,356
Diversos		35,742	29,776
<b>EXCEDENTES DEL EJERCICIO</b>		<b>7,410</b>	<b>8,533</b>

136

(Original Firmado)  
LEANDRO CEBALLOS VALENCIA  
Representante Legal

(Original Firmado)  
PAOLA ANDREA DUQUE CARDONA  
Contadora  
T.P No. 118662-T

(Original Firmado)  
ANA MARIA RUIZ VASQUEZ  
Revisor Fiscal - T.P. No. 66508-T  
Ver Dictamen adjunto  
Delegado CASO AUDITORIAS Y CONSULTORIAS S.A.S



CONFIAR COOPERATIVA FINANCIERA ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO COMPARATIVO PARA LOS PERIODOS TERMINADOS DICIEMBRE 2022 - 2021 (Cifras en millones de pesos colombianos)			
	De enero 1 de 2022 a diciembre 31/2022	De enero 1 de 2021 a diciembre 31/2021	
<b>Excedentes del Ejercicio</b>	<b>7,410</b>	<b>8,533</b>	
<b>Ajustes para conciliar la utilidad neta del ejercicio con el efectivo neto</b>			
(Recuperación) Deterioro de inversiones	121	77	
Deterioro de cartera de Créditos y cuentas por cobrar	8,475	3,877	
Utilidad en venta Activos en Dación en pago	-	(118)	
Deterioro Activos en Dación en pago	-	179	
Depreciación de la propiedad, planta y equipo	2,391	2,220	
Intereses por pasivos por arriendo	455	558	
Depreciación de los Derechos de Uso	4,867	4,162	
Amortización de Activos Intangibles	2,346	2,357	
Recuperación (Gasto) de provisión por litigio	-	125	
<b>Variación de activos y pasivos operativos</b>			
Disminución (Aumento) de Cartera de Créditos	(120,415)	(82,723)	
Disminución (Aumento) de Otras cuentas por cobrar	(3,279)	621	
Disminución (Aumento) de Otros Activos no financieros	(125)	(431)	
Aumento (Disminución) Depósitos	(7,060)	(5,399)	
Aumento (Disminución) Cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar	1,519	630	
Aumento (Disminución) Provisiones por beneficios a los empleados	1,709	658	
Aumento (Disminución) Otros pasivos no financieros	435	93	
Recaudo Fondo de desarrollo institucional	5,282	3,933	
Ejecución de Fondos Sociales	(8,014)	(4,692)	
<b>Efectivo neto provisto (Utilizado en) por actividades de Operación</b>	<b>(103,883)</b>	<b>(65,340)</b>	
<b>Efectivo utilizado en actividades de Inversión</b>			
Compras de inversiones			
Inversiones a costo amortizado	(14,403)	(16,076)	
Inversiones a valor razonable con cambios en resultado	(18,928)	(4,254)	
Inversiones a valor razonable con cambios en ORI	(268)	(331)	
Ventas de inversiones			
Inversiones a costo amortizado	2,427	-	
Instrumentos financieros medidos a valor razonable con cambios en resultados	22,402	-	
Adquisiciones de propiedad, planta y equipo	(6,543)	(3,309)	
De la venta de activos mantenidos para la venta	-	160	
Adquisición de activos intangibles	(2,648)	(2,360)	
<b>Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión</b>	<b>(17,961)</b>	<b>(26,170)</b>	
<b>Efectivo utilizado en actividades de Financiación</b>			
Apertura de obligaciones financieras	202,702	65,356	
Cancelación de obligaciones financieras	(150,142)	(69,932)	
Pagos del pasivo por arrendamiento	(5,233)	(4,701)	
Aumento de Aportes Sociales netos	41,389	32,640	
Aumento cuota membresía	897	703	
<b>Efectivo neto utilizado en las actividades de Financiación</b>	<b>89,613</b>	<b>24,066</b>	
<b>Disminución (Aumento) en efectivo y equivalente de efectivo</b>	<b>(32,231)</b>	<b>(67,444)</b>	
<b>Efectivo y equivalente de efectivo al comienzo del periodo</b>	<b>133,895</b>	<b>201,339</b>	
<b>Efectivo y equivalente de efectivo al finalizar el periodo</b>	<b>101,664</b>	<b>133,895</b>	

(Original Firmado)  
**LEANDRO CEBALLOS VALENCIA**  
 Representante Legal

(Original Firmado)  
**PAOLA ANDREA DUQUE CARDONA**  
 Contadora  
 T.P No. 118662-T

(Original Firmado)  
**ANA MARIA RUIZ VASQUEZ**  
 Revisor Fiscal - T.P. No. 66508-T  
 Ver Dictamen adjunto  
 Delegado CASO AUDITORIAS Y CONSULTORIAS S.A.S

ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO							
PARA LOS PERIODOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 Y 2021							
(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 2021	157,151	56,503	1,422	12,455	173	1,949	229,653
Incremento por Distribución de Excedentes	-	69					69
Incrementos por otras aportaciones asociados	32,641	704	-				33,345
Excedentes del periodo					8,533		8,533
Incrementos (disminuciones) por otros cambios, patrimonio				339	(173)		166
Saldo al 31 de diciembre de 2021	189,792	57,276	1,422	12,794	8,533	1,949	271,766
Saldo al 1 de enero de 2022	189,791	57,276	1,422	12,794	8,533	1,949	271,765
Incremento por Distribución de Excedentes	2,533	3,413	27				5,973
Incrementos por otras aportaciones asociados	41,390	897					42,287
Excedentes del periodo					7,410		7,410
Incrementos (disminuciones) por otros cambios, patrimonio				3,048	(8,533)		(5,485)
Saldo al 31 de diciembre de 2022	233,714	61,586	1,449	15,842	7,410	1,949	321,950

(Original Firmado)  
**LEANDRO CEBALLOS VALENCIA**  
Representante Legal

(Original Firmado)  
**PAOLA ANDREA DUQUE CARDONA**  
Contadora  
T.P No. 118662-T

(Original Firmado)  
**ANA MARIA RUIZ VASQUEZ**  
Revisor Fiscal - T.P. No. 66508-T  
Ver Dictamen adjunto  
Delegado CASO AUDITORIAS Y CONSULTORIAS S.A.S

## NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

### NOTA 1: INFORMACION GENERAL

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 con 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.

Durante el 2022 la cooperativa realizó reformas al Estatuto la primera aprobada en Asamblea General Ordinaria de Delegados(as) el 19 de marzo de 2022, mediante la cual se efectuó una reforma al Preámbulo y a los artículos 29, 59 numeral 9 y 115. Esta reforma fue protocolizada a través de escritura pública número 5781 del 9 de mayo de 2022 de la Notaría 15 de Medellín registrada el 12 de mayo de 2022 en la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

La última reforma de Estatutos fue aprobada en Asamblea General Extraordinaria de Delegados(as) el 1 de octubre de 2022, mediante la cual se efectuó una reforma al artículo 29. Esta reforma fue protocolizada a través de escritura pública número 15097 del 4 de noviembre de 2022 de la Notaría 15 de Medellín registrada el 10 de noviembre de 2022 en la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia.

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 59 Agencias, ubicadas en zonas estratégicas, que facilitan el cumplimiento de su misión: treinta y cuatro (34) de ellas y la Dirección General en el departamento de Antioquia, ocho (8) 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, una (1) Agencia en Cali departamento del Valle del Cauca, una (1) Agencia en Armenia departamento del Quindío, una (1) Agencia en Manizales departamento del Cauca

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(as), el Consejo de Administración y el (o la) Representante Legal.

La Asamblea General está constituida por personas delegadas 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 Confiar.

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.

Las instancias de Dirección y Administración orientan el despliegue de la estrategia que da cumplimiento al objeto social y la oferta de valor de la Cooperativa.

### **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 una estructura organizacional de soporte administrativo y de operación conformada al 31 de diciembre de 2022 por una planta de personal de 700 trabajadores(as), dirigida por el Gerente General y Representante Legal como máximo nivel de responsabilidad ejecutiva, apoyándose para su operación en:

**2.2.1. Alta Gerencia.** Integrada por la Gerencia Corporativa y la Gerencia General.

**2.2.2. La Gerencia de Vivienda.** Integrada por Crédito hipotecario y Crédito Constructor.

**2.2.3. La Gerencia de Ventas.** Integrada por Dependientes, Independientes, Seguros, Agencias y Canales no presenciales

**2.2.4. La Gerencia de Mercadeo.** Integrada por Diseño de experiencias, Investigación e Inteligencia de negocios y Servicio al Cliente

**2.2.5. La Gerencia de Gestión Humana.** Integrada por las áreas de Gestión de conocimiento y cultura, Gestión laboral y Selección y desempeño.

**2.2.6. La Gerencia de Gestión y Transformación.** Integrada por Planeación y proyectos, Sistemas de gestión, Incidentes y requerimientos y Gestión de información.

**2.2.7. La Gerencia de Informática.** Integrada por Servicios de TI, Investigación y desarrollo y Mesa de ayuda

**2.2.8. La Gerencia de Riesgos.** Integrada por gestión de Riesgos y seguridad de la información

**2.2.9. La Gerencia de Operaciones.** Integrada por Canales presenciales y clientes, canales digitales y medios de pago y portafolio

**2.2.10. La Gerencia de Créditos.** Integrada por Créditos y Legalización

**2.2.11. La Gerencia Financiera.** Integrada por Contabilidad y Tesorería

**2.2.12. La Gerencia de Canales No Presenciales.**

**2.2.13 La Gerencia de Auditoria.**

## **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 Riesgo Operacional
- 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, carteleras, 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 (SARL), y de Mercado (SARM), Riesgo Operacional (SARO), Sistema de Administración de riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), Sistema de Atención al Asociado y Ahorrador (SAC), entre otros.

Actualmente la cooperativa viene avanzando en el plan de implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos SIAR, que finalizará en junio de 2023. Y en la incorporación de la gestión del riesgo de tasa de interés del libro bancario (RTILB)

#### **2.5. VERIFICACIÓN DE OPERACIONES**

La Cooperativa cuenta con procedimientos, tecnología y mecanismos de control para verificar la calidad, autenticidad y realidad de las operaciones individuales de los asociados y ahorradores en los diferentes canales de atención. El registro de las transacciones sobre sus productos es en tiempo real, el sistema de información es centralizado y en línea, lo que le permite a Confiar mantener un seguimiento y control oportuno sobre el estado de los productos y de la información financiera.

#### **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. Se cuenta así mismo con la “Defensoría del Consumidor Financiero”, conforme a señalado por la Ley 795 de 2003 y 1328 de 2009. La “defensoría” tiene entre sus funciones principales ser vocero de los Asociados/as, Ahorradores/as y usuarios/as 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 Cooperativa, su enfoque de riesgos, plataforma tecnológica, sistemas de información y procesos. Sobre los mismos han realizado evaluaciones y valoraciones para el 2022, se han enfocado durante el año al servicio de atención a Asociados, Ahorradores y clientes en general y en estrategias que prevengan el deterioro de los créditos vigentes y que contribuyan a continuar afrontando los impactos económicos de la emergencia en nuestra base social, incluidas las recomendaciones que se han remitido al Comité de Auditoría, Consejo de Administración y la Alta Gerencia, quienes una vez recibieron los informes Y adelantaron las respectivas recomendaciones para los tratamientos correspondientes.

## 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 profesional y la ética, así como con 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, métricas de apetito al riesgo, operaciones inusuales y sospechosas con empresas y personas vinculadas.

143

## 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 operacional, 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 2022, 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 con relación a su portafolio de productos de ahorro y crédito mes a mes con corte a diciembre 31 de 2022:

SALDOS APORTES, AHORROS Y CREDITOS DE ENERO 1 A DICIEMBRE 31 DE 2022 (Cifras en millones)				
Mes	Aportes	Ahorros	Créditos	Posición Neta
Enero	142	827	977	(8)
Febrero	142	872	967	47
Marzo	144	835	881	98
Abril	146	818	946	18
Mayo	147	784	962	(31)
Junio	148	947	972	123
Julio	153	865	959	59
Agosto	154	1.010	975	189
Septiembre	151	1.037	1.122	66
Octubre	152	1.072	1.118	106
Noviembre	153	1.049	1.102	100
Diciembre	155	1.086	1.081	160

El total de remuneración pagada durante el año 2022 al personal clave de la Gerencia fue de \$975 millones discriminados de

Concepto	Valor
Beneficios de corto plazo	975
Otros beneficios a largo plazo	0
<b>Total</b>	<b>975</b>

Para los integrantes del consejo de administración se les realizó pago por concepto de auxilio económico por \$265 para el año 2022.

## 2.11 OPERACIONES Y HECHOS RELEVANTES:

2.11.1 La Cooperativa fue notificada de la Resolución 0947 del 1 de septiembre de 2021, por la que se impuso multa a la entidad de \$30 millones, por asuntos relacionados con cobros por operaciones fallidas en cajeros automáticos. La decisión fue apelada y mediante Resolución 1025 del 5 de agosto de 2022 se decidió el recurso y se fijó la multa en \$20 millones. La Cooperativa procedió con el pago de la misma en los términos de Ley.

2.11.2. Se adelantó la Asamblea General Ordinaria de Delegados, en donde entre otras decisiones se aprobaron los informes de gestión de 2021, los estados financieros básicos de 2021 dictaminados por la revisoría, el proyecto de distribución y aplicación de excedentes; adicionalmente se autorizó el traslado de remanentes no ejecutados del fondo de territorios y se aprobó una reforma parcial al estatuto, la cual se encuentra protocolizada y debidamente registrada. También se eligió el Tribunal Electoral y el Comité de Apelaciones para el periodo 2022-2025.

2.11.3 Fitch Aumenta Calificaciones Nacionales de Confiar a 'AA- (col)' y 'F1+(col)'; Perspectiva Estable. El alza de las calificaciones se sustenta en el modelo de negocio consistente de la compañía y la ejecución buena de sus objetivos y metas estratégicas en los últimos cinco años. Asimismo, refleja el perfil de riesgos prudente respecto a sus pares y políticas de originación crediticia, los que dan como resultado una calidad de cartera buena.

2.11.4 Se adelantó Asamblea General Extraordinaria de Delegados, cuyo objeto fue la reforma al estatuto en su artículo 29 de capital mínimo irreducible, aprobándose su incremento, con lo cual se generó una protección al patrimonio de la Cooperativa garantizando la sostenibilidad en el largo plazo. Dicha reforma se encuentra protocolizada y debidamente registrada.

### NOTA 3: CUMPLIMIENTO DE LAS NIIF

La Cooperativa preparó sus estados financieros individuales al 31 de diciembre de 2022 en comparación al 31 de diciembre de 2021 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 con los términos previstos en la ley 79 de 1.988 y sus modificaciones.
- Para la preparación de los estados financieros de periodos intermedios se ha observado la NIC 34 Información financiera intermedia.

**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 pasivo 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 con 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 POLITICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS APLICADAS

A continuación se detallan las principales políticas contables utilizadas para la presentación de los estados financieros individuales intermedios con corte al 31 de diciembre de 2022:

##### 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 con 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 con 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 con corte al 31 de diciembre de 2022:

##### **4.1.1 Superintendencia Financiera de Colombia:**

###### **4.1.1.1 Circulares Externas:**

**4.1.1.1.1 Circular Externa 001 febrero:** Imparte instrucciones relacionadas con contribuciones del artículo 337 numeral 5 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero para el primer semestre de 2022.

**4.1.1.1.2 Circular Externa 003 abril:** Imparte instrucciones relacionadas con la modernización del Sistema Integral de Información del Mercado de Valores (SIMEV).

**4.1.1.1.3 Circular Externa 005 abril:** Imparte instrucciones relativas a la adopción de la Taxonomía Verde de Colombia.

**4.1.1.1.4 Circular Externa 009 abril:** Imparte instrucciones para promover la reactivación crediticia de manera sostenible.

**4.1.1.1.5 Circular Externa 011 mayo:** Modifica las instrucciones relativas a la administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo.

**4.1.1.1.6 Circular Externa 012 mayo:** Imparte instrucciones relacionadas con el informe periódico de fin de ejercicio y el informe periódico trimestral.

**4.1.1.1.7 Circular Externa 013 junio:** Imparte instrucciones para el fortalecimiento y consolidación de la institución del Defensor del Consumidor Financiero.

**4.1.1.1.8 Circular Externa 014 junio:** Adopta en forma permanente algunas instrucciones transitorias emitidas durante la emergencia sanitaria con ocasión de la pandemia del COVID-19.

**4.1.1.1.9 Circular Externa 018 julio:** Crea la proforma reporte de estadísticas sobre operaciones alertadas, inusuales y sospechosas.

**4.1.1.1.10 Circular Externa 020 julio:** Imparte instrucciones relacionadas con la emisión de bonos que contribuyan al logro de objetivos ambientales, sociales y/o de economía naranja.

**4.1.1.1.11 Circular Externa 021 agosto:** Imparte instrucciones relacionadas con la calibración de los factores aplicables para el cálculo del Coeficiente de Fondeo Estable Neto.

**4.1.1.1.12 Circular Externa 025 noviembre:** Imparte instrucciones aplicables a la gestión del Riesgo de Tasa de Interés del Libro Bancario.

**4.1.1.1.13 Circular Externa 026 noviembre:** Imparte instrucciones para la constitución de provisiones por riesgo sobre la cartera de consumo.

**4.1.1.2 Cartas Circulares:**

**4.1.1.2.1 Carta Circular 19, enero:** Divulga información para la inversión obligatoria en Títulos de Desarrollo Agropecuario Clases “A” y “B” para el trimestre Enero – marzo de 2022

**4.1.1.2.2 Carta Circular 14, febrero:** Informa aspectos relacionados con la identificación de nacionales venezolanos para la apertura y/o contratación de productos y servicios financieros.

**4.1.1.2.3 Carta Circular 19, marzo:** Informa aspectos relacionados con el requerimiento de información trimestral sobre solicitudes de productos y servicios financieros presentadas por los actores del sector minero.

**4.1.1.2.4 Carta Circular 22, abril:** Informa aspectos relacionados con los lineamientos sobre los escenarios de las pruebas de resistencia requeridas por el supervisor y la remisión de las acciones mitigantes.

**4.1.1.2.5 Carta Circular 27, abril:** Divulga información para la inversión obligatoria en Títulos de Desarrollo Agropecuario Clases “A” y “B” para el trimestre abril – junio de 2022.

**4.1.1.2.6 Carta Circular 38, junio:** Informa instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision.

**4.1.1.2.7 Carta Circular 41 julio:** Imparte instrucciones relacionadas con la calibración de los factores aplicables para el cálculo del Coeficiente de Fondeo Estable Neto.

**4.1.1.2.8 Carta Circular 46 julio:** Divulga información para la inversión obligatoria en Títulos de Desarrollo Agropecuario Clases “A” y “B” para el trimestre Julio – Septiembre de 2022.

**4.1.1.2.9 Carta Circular 54 julio:** Informa instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision.

**4.1.1.2.10 Carta Circular 58 octubre:** Divulga los montos actualizados de los beneficios de inembargabilidad y exención de juicio de sucesión para la entrega de dineros.

**4.1.1.2.11 Carta Circular 64 octubre:** Informa instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision.

**4.1.1.2.12 Carta Circular 65 octubre:** Divulga información para la inversión obligatoria en Títulos de Desarrollo Agropecuario Clases “A” y “B” para el trimestre Octubre – Diciembre de 2022.

**4.1.1.2.13 Carta Circular 68 octubre:** Divulga la solicitud de información sobre las medidas tomadas para fortalecer el financiamiento de los pequeños y medianos productores agropecuarios.

**4.1.1.2.14 Carta Circular 81 diciembre:** Informa aspectos relacionados con el requerimiento de información sobre la incorporación de los riesgos y oportunidades que representan el cambio climático para las entidades del sistema financiero 2022.

#### **4.1.2 Leyes y Decretos:**

**4.1.2.1 Ley 2186 del 6 de enero de 2022:** Por la cual se fortalece el financiamiento de los pequeños y medianos productores agropecuarios.

**4.1.2.2 Ley 2191 del 6 de enero de 2022:** Ley de Desconexión Laboral

**4.1.2.3 Ley 2195 del 18 de enero de 2022:** Por medio del cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción el Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos Bajo Régimen de Protección Temporal y se dictan otras disposiciones en materia migratoria

**4.1.2.4 Decreto 255 del 23 de febrero de 2022:** Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, sobre normas corporativas vinculantes para la certificación de buenas prácticas en protección de datos personales y su transferencia a terceros países "

**4.1.2.5 Decreto 338 del 8 de marzo de 2022:** Por el cual se adiciona el Título 21 a la parte 2 del Libro 2 del Decreto Único 1078 de 2015, Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de establecer los lineamientos generales para fortalecer la gobernanza de la seguridad digital, se crea el Modelo y las instancias de Gobernanza de Seguridad Digital y se dictan otras disposiciones

**4.1.2.6 Decreto 555 del 9 de abril de 2022:** Por el cual se adiciona la Sección 6 al Capítulo 6 del Título 1, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo, y se reglamenta el artículo 17 de la Ley 2069 de 2020, y la Ley 2121 de 2021 y se regula el trabajo remoto

**4.1.2.7 Decreto 649 del 27 de abril de 2022:** Por el cual se adiciona la Sección 7 al Capítulo 6 del Título 1 de la Parte 2 del libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo, relacionado con la habilitación del trabajo en casa.

**4.1.2.8 Decreto 650 del 27 de abril de 2022:** Por el cual se adiciona la sección 13 al capítulo 1 del título 1 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1077 de 2015 en relación con el Subsidio Familiar de Vivienda para población en ruta de reincorporación y se dictan otras disposiciones.

**4.1.2.9 Decreto 651 del 27 de abril de 2022:** Por el cual se adiciona el Decreto 1077 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Vivienda, Ciudad y Territorio, en relación con la vivienda de interés cultural.

**4.1.2.10 Ley 2202 del 10 de mayo de 2022:** Por medio del cual se establecen oportunidades de acceso a vivienda para colombianos en el exterior a través del envío de remesas

**4.1.2.11 Ley 2208 del 10 de mayo de 2022:** Por medio del cual se establecen incentivos económicos para fortalecer el acceso y las oportunidades de empleo y formación para la población pospenada, les de segundas oportunidades.

**4.1.2.12 Ley 2213 del 13 de junio de 2022:** Por medio del cual se establecen la vigencia permanente del decreto legislativo 806 de 2020 y se adoptan medidas para implementar las tecnologías de la información y las comunicaciones en las actuaciones judiciales, agilizar los procesos judiciales y flexibilizar la atención a los usuarios del servicio de justicia y se dictan otras disposiciones

**4.1.2.13 Decreto 1104 del 29 de Junio de 2022:** Por el cual se modifica el decreto 1077 de 2015 en relación con las condiciones para la asignación del subsidio familiar de vivienda en la modalidad de arrendamiento para población migrante

**4.1.2.14 Ley 2220 del 30 de junio de 2022:** Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones.

**4.1.2.15 Ley 2231 del 01 de julio de 2022:** Por la cual se establece la política de estado 'sacúdete' para el desarrollo de la juventud y la continuidad del curso de vida de los jóvenes y se dictan otras disposiciones.

**4.1.2.16 Ley 2234 del 08 de julio de 2022:** Por la cual se promueve la política de emprendimiento social.

**4.1.2.17 Ley 2239 del 8 de julio de 2022:** Por medio de la cual se regula la actividad del agroturismo en Colombia.

**4.1.2.18 Ley 2244 del 11 de julio de 2022:** Por medio de la cual se reconocen los derechos de la mujer en embarazo, trabajo de "parto, parto y posparto y se dictan otras disposiciones o "ley de parto digno, respetado y humanizado.

**4.1.2.19 Ley 2250 del 11 de julio de 2022:** Por medio del cual se establece un marco jurídico especial en materia de legalización y formalización minera, así como para su financiamiento, comercialización y se establece una normatividad especial en materia ambiental

**4.1.2.20 Ley 2254 del 15 de julio de 2022:** Por medio de la cual se crea la escalera de la formalidad, se reactiva el sector empresarial en Colombia y se dictan otras disposiciones.

**4.1.2.21 Decreto 1227 del 18 de julio de 2022:** Por el cual se modifican los artículos 2.2.1.5.3, 2.2.1.5.5, 2.2.1.5.8 Y 2.2.1.5.9, Y se adicionan los artículos 2.2.1.5.15 al 2.2.1.5.25 al Decreto 1072 de 2015, Único Reglamentario del Sector Trabajo, relacionados con el Teletrabajo.

**4.1.2.22 Decreto 1247 del 19 de julio de 2022:** Por el cual se adiciona una sección al Capítulo 1 del Título 10 de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1077 de 2015 en relación con las Cajas de Compensación Familiar dentro de la Política Pública de Vivienda de Interés Social Rural y se dictan otras disposiciones.

**4.1.2.23 Decreto 1297 del 25 de julio de 2022:** Por medio del cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con la regulación de las finanzas abiertas en Colombia y se dictan otras disposiciones.

**4.1.2.24 Ley 2265 del 26 de julio de 2022:** por medio del cual se adopta el sistema de lecto escritura braille en los empaques de los productos alimenticios, cosméticos, plaguicidas de uso domésticos, aseo, médicos y en servicios turísticos, así como en los sitios de carácter público y se dictan otras disposiciones.

**4.1.2.25 Decreto 1310 del 26 de julio de 2022:** Por el cual se adiciona el Título 23 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar la Ley 2097 de 2021 que creó el Registro de Deudores Alimentarios Morosos (REDAM).

**4.1.2.26 Decreto 1533 del 04 de agosto de 2022:** Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con las normas para la identificación y gestión de las grandes exposiciones y concentración de riesgo de los establecimientos de crédito y se dictan otras disposiciones.

**4.1.2.27 Decreto 1606 del 05 de agosto de 2022:** Por el cual se modifica el párrafo del artículo 2.2.6.7.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015 en cuanto al régimen de transición de las medidas de protección al comprador de vivienda nueva.

**4.1.2.28 Decreto 1607 del 05 de agosto de 2022:** Por el cual se modifica el Decreto 1077 de 2015 en relación con el precio máximo de la vivienda de interés social.

**4.1.2.29 Decreto 1611 del 05 de agosto de 2022:** Por el cual se modifica el anexo técnico de las Normas de Información Financiera para el Grupo 1 del Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información, Decreto 2420 de 2015 y se dictan otras disposiciones.

**4.1.2.30 Ley 2272 del 4 de noviembre de 2022:** Por medio del cual se modifica, adiciona y prorroga la Ley 418 de 1997, se define la política de paz del estado, entre otros temas.

**4.1.2.31 Ley 2277 del 13 de diciembre de 2022:** Por medio del cual se adopta una reforma tributaria para la igualdad y la justicia social

**4.1.2.32 Decreto 2613 del 28 de diciembre de 2022:** Por el cual se fija el salario mínimo mensual legal

**4.1.2.33 Decreto 2614 del 28 de diciembre de 2022:** Por el cual se fija el auxilio de transporte

**4.1.2.34 Decreto 2642 del 30 de diciembre de 2022:** Por el cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 y los Decretos 1072 de 2015 Único Reglamentario del Sector Trabajo, 107 4 de 2015 Único Reglamentario del Sector, Comercio, Industria y Turismo, 1075 de 2015 Único Reglamentario del Sector Educación y 1079 de 2015 Único Reglamentario del Sector Transporte

#### **4.1.3 Normativa relevante COVID-19**

**4.1.3.1 Circular 0003 del 12 de enero de 2022 Ministerio del trabajo:** Exigencia de esquema de vacunación Covid 19 a trabajadores de los sectores productivos abiertos al público.

**4.1.3.2 Decreto 298 del 28 de febrero de 2022:** Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID -19, Y el mantenimiento del orden público, se decreta el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y la reactivación económica segura.

**4.1.3.3 Resolución 304 del 24 de febrero de 2022, Ministerio de Salud y Protección Social:** Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19 declara mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844,1462,2230 de 2020 y 222,738,1315 y 1913 de 2021.

**4.1.3.4 Resolución 666 del 28 de abril de 2022, Ministerio de Salud y Protección Social:** Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19 declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844,1462,2230 de 2020 y 222,738,1315, 1913 de 2021 y 304 de 2022.

**4.1.3.5 Resolución 692 del 29 de abril de 2022, Ministerio de Salud y Protección Social:** Por la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad.

**4.1.3.6 Resolución 1238 del 21 de julio de 2022, Ministerio de Salud y Protección Social:** Por medio de la cual se dictan medidas para prevención - promoción y conservación de la salud con ocasión de infecciones respiratorias. Incluidas las originadas por el COVID-19.

#### **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 el Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC) de acuerdo con el 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 2022, la provisión individual adicional sobre la cartera de consumo ascendió a \$1,131 millones, acorde con lo establecido en la Circular Externa 026 de 2012 de la SFC.

En el mes de noviembre de 2022 la Superintendencia Financiera publicó la Circular Externa 026 mediante la cual se imparten instrucciones para la constitución de provisiones por riesgo sobre la cartera de consumo con el fin de reconocer la potencial afectación de la capacidad de pago de los deudores en un contexto de desaceleración económica. Por lo anterior la Cooperativa identificó la necesidad de incrementar de forma prospectiva, la provisión general adicional en un saldo de \$1.300 millones para la Cartera de Consumo, para un saldo total acumulado de \$1.708 millones en este tipo de cartera.

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 se encuentra diversificada, con una participación de la cartera de consumo del 33.44%, Comercial del 23.66%, Vivienda del 33.21% y Microcrédito del 9.69%. La cartera de empleados asciende a \$3,014 millones.

Al cierre de diciembre del 2022, la Cooperativa cerró con un indicador de morosidad por altura del 3.39%. La cartera bruta incluido los créditos a empleados ascendió a \$1.150.089 millones, una cartera vencida de \$38,885 millones, provisiones por valor de \$62,973 millones y un indicador de cubrimiento de la cartera vencida del 161.95%. Las coberturas de cartera vencida por modalidad fueron: comercial 169.14%, consumo 192.82%, vivienda 227.08% y microcrédito en 110.10%



Con ocasión de la circular externa 022 de 2020, que entrega a los establecimientos de crédito las instrucciones para la definición del Programa de Acompañamiento a Deudores, e incorporación de medidas prudenciales complementarias en materia de riesgo de crédito, al corte de diciembre de 2022 la cooperativa tiene dentro de su cartera 822 obligaciones redefinidas por valor de \$19,240 millones.

Durante el 2022 la gestión al SARC estuvo focalizada en los siguientes aspectos:

- Revisión integral a las políticas de límites y apetito de riesgo, donde se estableció la necesidad de implementar métricas adicionales por segmentos de crédito que permiten complementar el monitoreo del riesgo de crédito desde diferentes perspectivas.
- Reglamentación de la periodicidad de las reuniones del Comité de Riesgos, estableciendo como mínimo una sesión al mes a fin de realizar seguimiento al comportamiento de la cartera de crédito.
- Actualización de componentes del egreso – gastos familiares del Manual SARC de la entidad.
- Backtesting a modelos de calificación de clientes (Acierta+) entregados por el Buró de créditos, que permiten medir el desempeño de estos y garantizar una adecuada selección de clientes.
- Calibración de modelos de originación que la Cooperativa emplea para el otorgamiento de créditos.
- Automatización de reportes mediante la herramienta Power BI, lo cual impacta positivamente en los tiempos de ejecución permitiendo mayor eficiencia.
- Revisión y actualización de metodologías de seguimiento de Personas Naturales y Jurídicas.
- Evaluación de la cartera de créditos.
- Revisión y ajuste mensual de calificación de empresas por descuento de nómina, y la tipificación para empresas precalificadas, reconocidas en la zona/mercado.
- Seguimiento a los resultados de la evaluación de las empresas con convenios vigentes de Descuento por nómina, esta actividad impacta de forma simultánea los procesos de originación y seguimiento; se ajustan los límites de exposición de acuerdo con las variables de comportamiento de pago, situación financiera y legal de las empresas y participación de exlibranzas.
- Constitución de provisión adicional de consumo según los términos de la CE 026 de 2022.
- Estimación de provisión general sobre los intereses causados no recaudados.
- Seguimiento a la estrategia de crédito ágil, ajustando el apetito al riesgo según el comportamiento de pago observado en diferentes zonas y perfiles.

La cooperativa viene desarrollando plan de acción para dar cierre a los hallazgos y recomendaciones derivados del proceso de inspección In Situ realizado por la Superintendencia Financiera de Colombia adelantado entre el 3 y el 28 de octubre de 2022. Esta visita tuvo como propósito evaluar la gestión de riesgo de crédito en la originación en las carteras de libre inversión y vivienda (incluida aquella con subsidios Frech), además de algunos aspectos de la Ley de Vivienda y las funciones de supervisión de Auditoría Interna, Alta Gerencia y Consejo de Administración.

#### 4.2.2 Sistema de Administración de Riesgo Operativo “SARO”

El Sistema de Administración de Riesgo Operacional (en adelante SARO) está alineado con las buenas prácticas y normatividad de la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC), dando cumplimiento al Capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera (C.E. 100 de 1995) y a la Circular Básica Jurídica P1 Tít. II Cap. I Canales, Medios y Seguridad.

El Consejo de Administración y el Comité de Riesgos Operacional definen las políticas y estrategias, y efectúan el seguimiento de los principales eventos de pérdida de manera mensual a partir de los reportes de la Unidad de Riesgos, en donde se les informa de las pérdidas materializadas y los hechos relevantes en materia de riesgo operacional. De igual manera, se realiza seguimiento semestral al Sistema de Administración de Riesgo Operacional, Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio, Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, perfil de riesgo operacional de la Cooperativa y planes de tratamiento requeridos para mitigar el riesgo.

A través de la gestión del riesgo se identifican, miden, controlan y 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, las mejores prácticas y normativas tales como la norma ISO 31000.

El modelo de gestión de riesgo operacional establecido en CONFIAR es un proceso constante basado en:

- Identificación de riesgos operacionales reales y potenciales.
- Medición del riesgo operacional a partir de las pérdidas registradas y consolidadas en la base de datos de eventos operacionales.
- Gestión del perfil de riesgo mediante el establecimiento de nuevos controles, desarrollo del plan 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.

Frente a la materialización de los eventos, al cierre de diciembre de 2022 se contabilizaron 193 eventos de riesgo operacional por un valor total de \$ 372 millones de pesos y se efectuaron recuperaciones (por seguros y diferentes a seguros) por valor total de \$ 20 millones, lo anterior representó una pérdida total neta por riesgo operacional de \$352 millones. Las pérdidas se encuentran dentro de lo estimado y se consideran bajas frente al volumen de negocios de la Cooperativa y el nivel transaccional alcanzado por los diferentes canales en el transcurso del año.

Nombre de la Cuenta	Pérdidas al 31 de diciembre de 2022
Ejecución y Administración de Procesos	291.37
Fraude Externo	49.87
Fallas Tecnológicas	11.89
Fraude Interno	4.43
Daños a Activos Físicos	9.72
Relaciones y Seguridad Laboral	5.26
Pérdidas Totales	372.54
Recuperaciones**	20.70

Nombre de la Cuenta	Pérdidas al 31 de diciembre de 2022
Pérdidas Netas por RO	351.83

\*Cifras en millones de pesos

\*\* Recuperaciones por seguros y diferentes a seguros.

Al cierre de diciembre 31 del 2022 se realizaron las siguientes actividades orientadas a la gestión de los riesgos:

- Atención a los eventos de riesgo operacional, potenciales y reales, para la implementación o modificación de los controles establecidos.
- Seguimiento a la implementación y ejecución de Planes de Tratamiento de Riesgos.
- Monitoreo al cumplimiento de las políticas de seguridad de la información y ciberseguridad.
- Actualización de los planes de contingencia producto de cambios en los procesos, personas y/o actualizaciones tecnológicas.
- Realización de pruebas a los planes de contingencia.
- Actualización de las matrices de riesgos de acuerdo con revisiones realizadas con los líderes de procesos.
- Seguimiento a la gestión de proveedores de cara al cumplimiento de los sistemas de gestión de riesgo.

155

De acuerdo con lo establecido en el Capítulo XXIII Reglas relativas a la Administración del Riesgo Operacional en relación con 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: “La Travesía de la Mariposa” el cual busca incorporar conocimientos en la gestión de los sistemas SARO, SGSI, SGCN, SGCI y protección de datos personales.

Con el objetivo de generar y mantener la confianza, la seguridad y continuidad del negocio, CONFIAR cuenta con servicio de monitoreo CSOC (Servicios Centro de Operaciones de Ciberseguridad) el cual notifica eventos ante ciberamenazas a nivel mundial y local, para resolverlos de manera proactiva en caso de que apliquen a la Cooperativa. Así mismo cuenta con NOC (Centro de Operaciones de Red), servicio de protección de marca y póliza Ciber. Lo anterior alineado con la estrategia de la Cooperativa y con los mejores estándares internacionales como son– ISO 27001 – ISO 22301 – ISO 27032 – Ley 1581 de Protección de datos – fortalecimiento del estándar PCI-DSS de medios de pago de tarjeta débito y crédito.

#### 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 2022, de acuerdo con 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, para el cierre del 2022 este indicador se situó en un nivel de riesgo NORMAL debido al buen nivel de liquidez con que cuenta la Cooperativa. Se espera que el indicador sostenga un nivel NORMAL ya que no se evidencian cambios en los niveles de liquidez o en los comportamientos de los productos; así como tampoco un aumento en el nivel de riesgo de éstos.

Los niveles de liquidez actuales dan cuenta de la capacidad que tiene la Cooperativa para sortear como mínimo 30 días bajo un escenario de retiros masivos de sus depósitos.

Para el reporte de diciembre de 2022, la Cooperativa registra un IRL de \$162.169 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 822%; es importante anotar que el IRL se calcula bajo unos parámetros de comportamiento estresados en los que se presume 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 durante 2022 es del 82.4%.

**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. De acuerdo con la metodología establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia, el indicador CFEN se situó en 136.12% al corte de diciembre de 2022, con un Fondeo Estable Disponible (FED) de \$1,09 billones y un Fondeo Estable Requerido (FER) de \$0,80 billones. 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 y cooperativas financieras).

Dentro la estructura de Fondeo cuenta con cupos aprobados en Banca de Segundo Piso: BANCOLDEX y FINAGRO, adicionalmente con cupos de la Banca Comercial, los cuales fueron incrementados durante la vigencia del año.

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.

Dada la situación de pandemia que comenzó desde marzo del año 2020 y los riesgos sistémicos que desencadenaba no sólo para la Cooperativa y el sector solidario, sino para toda la actividad económica en general, Confiar mantuvo una estructura de fondeo de contingencia:

Mantenimiento de la condición de Agente Colocador de OMAS (ACO) ante el Banco de la República, lo cual le permite a la cooperativa participar en las Operaciones de Expansión Transitoria mediante la celebración de operaciones Repo con el Banco central, adjudicando en garantía títulos de contenido crediticio representativos de operaciones de cartera. Y el mecanismo de Apoyos Transitorios de Liquidez ATL lo cual le permite a la Cooperativa acceder a un fondeo transitorio ante una eventual situación de contingencia de liquidez.

Ambos mecanismos tanto de operaciones OMAS como el ATL están catalogados dentro de la Cooperativa como planes de fondeo de contingencia, los cuales se podrán activar en eventuales casos de liquidez, lo cual permite a la cooperativa acceder a estas alternativas de fondeo, en caso de requerir financiamientos transitorios a raíz de la crisis de pandemia actual.

Es relevante destacar el comportamiento estable que ha mantenido el IRL, y entrever la solidez de la estructura de fondeo, reflejando una buena dinámica. El porcentaje de renovación de CDT se ha mantenido en niveles por encima del 80% lo cual muestra estabilidad durante el periodo actual de pandemia, y que representa una situación positiva toda vez que este indicador refleja la percepción de riesgo que tienen los depositantes hacia la cooperativa.

Se realiza el monitoreo permanente de los activos con cargas (Pagarés endosados que han sido dados en garantía a otras entidades), 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.

Así mismo se lleva el control mes a mes de los pagarés desmaterializados respaldados con el proveedor DECEVAL para el proceso de ATL en caso de solicitar apoyos de liquidez, dando cumplimiento al límite establecido en la Circular Externa 02 de 2020 de la razón de cobertura, cuyo valor de recibo debe superar el 15% de los pasivos para con el público. Para el corte de diciembre de 2022 la razón de cobertura se ubicó en 106,2% para un valor de recibo de pagarés desmaterializados de \$136.985 millones.

#### **4.2.4 Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM)**

CONFIAR implementó un Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM), de acuerdo con el 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.

Con corte a diciembre de 2022 el valor del Patrimonio Técnico para Confiar fue de \$305.590 millones, para una Relación de Solvencia Básica y Solvencia Total de 33.94% y 34.79%

respectivamente. Por su parte, el valor de la exposición por riesgo de mercado (Valor en Riesgo - VeR) a la misma fecha fue de \$ 1,916 millones.

#### **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–, 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 actualizada mediante Circular Externa 027 de 2020 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y en atención a las Recomendaciones del Gafi, de acuerdo con el resultado del informe de evaluación mutua realizado por el Fondo Monetario Internacional.

Durante el periodo objeto de información, se presentan los siguientes avances:

- Se fortalecieron los procesos de conocimiento del Cliente y Gestión de alertas producto de la calibración de los modelos de segmentación, señales de alerta y monitoreos, obteniendo como resultado modelos más ajustado y enfocados a los perfiles y factores de riesgo, logrando de esta manera mayor efectividad en la gestión.
- Se efectuó la revisión completa de fuentes y metodologías de los modelos de segmentación de factores de riesgo y calificación de riesgo LAFT, al tiempo que se generaron desarrollos tecnológicos que permiten interacciones más automatizadas entre estos.
- Se actualizaron procedimientos, señales de alerta y mecanismos de control para el manejo de cuentas únicas de campañas Políticas en las vinculaciones de clientes y sus donantes de cara a las elecciones al congreso y la presidencia de Colombia.
- Se incorporaron actualizaciones en los Manuales, Metodologías y Procedimientos del SARLAFT, encaminados a fortalecer los controles y actividades de prevención LAFT, reconociendo en estas la evolución del perfil de riesgo de la Cooperativa y alineando sus políticas con este perfil.
- Se actualizó la política de vinculación venezolanos con el Permiso Temporal Migratorio de acuerdo con la resolución 2289 de 2021, resolución 971 de abril 28 de 2021 y carta circular N.71 de noviembre de 2021, circular No.14 de febrero 21 de 2022. Se adopta como política vincular los venezolanos que presenten documento de identidad Permiso de Protección Temporal – PPT o Permiso Especial de Permanencia PEP adjuntando la documentación que permita una verificación efectiva de su identidad.
- Se automatizaron controles de debida diligencia ampliada para los clientes extranjeros respecto al registro de la Auto certificación de Cumplimiento Fiscal FATCA Y CRS y el número de TIN.
- Se fortaleció el enfoque de gestión del conocimiento del cliente y sus beneficiarios finales así mismo la optimización de procesos automáticos y procedimientos orientado a la calificación del Riesgo LAFT previo a la vinculación de los clientes, lo que conllevó a capacitaciones presenciales y comunicados que permitieron minimizar su exposición a ser utilizados como instrumento o canal para movilizar recursos que provienen o se destinan hacia actividades ilícitas.

- Se realizó la actualización de la versión del Software para la gestión del SARLAFT, cuyo principal beneficio será la optimización de las actividades de monitoreo y operaciones inusuales en los diferentes procesos.
- Se realizó la implementación de la Circular Externa 011 de 2022 por medio de la que se incorporaron actividades de control relacionadas con la vinculación de clientes catalogados como Personas Expuestas Políticamente – PEP, definición de entidad sin personería jurídica, periodicidad para la presentación de informes por la revisoría fiscal entre instrucciones contempladas en esta circular.
- Se realizó la implementación de la Circular Externa 018 de 2022 por la cual se crea el formato 417 para el reporte de operaciones alertadas, inusuales y sospechosas a la SFC.
- Se atendió la solicitud realizada en la Carta Circular 018 del 28 de Marzo de 2022 donde se informan aspectos relacionados con el requerimiento de información trimestral sobre las solicitudes de productos y servicios financieros presentadas por parte de los actores del sector minero, en los términos de la Ley 2177 de 2021.
- Se dio cumplimiento a las indicaciones de la Carta Circular 26 del 29 de abril de 2021 la cual Informa aspectos relacionados con el cumplimiento de las instrucciones para la apertura de cuentas para el manejo de los recursos de las campañas y partidos políticos de las candidaturas para elecciones legislativas de 2022 y en este mismo orden se remitieron las certificaciones correspondientes a la SFC.
- Se finalizaron e implementaron requerimientos tecnológicos orientados a la optimización del modelo de calificación de clientes, vinculación y atención de personas con nacionalidad venezolana y que presenten Permiso de Protección Temporal – PPT, vinculación y atención de clientes y/o potenciales clientes que presenten indicios o sean responsables fiscales en un país diferente a Colombia, de acuerdo con la normatividad emitida sobre FATCA y CRS, se incluyeron cruces de listas para beneficiarios finales, entre otros.
- Se llevó a cabo la revisión semestral de la matriz de riesgos y en esta se incorporaron mejoras y/o actualizaciones a los riesgos, causas y controles.
- Se establecieron políticas y procedimientos para la apertura de cuentas únicas para el manejo de recursos correspondiente a aquellos clientes que les aplica la Ley 1908 de 2018.
- Se atendieron las solicitudes de información y recomendaciones realizadas por la Auditoría Interna y Revisoría Fiscal las cuales fueron importantes en la mejora del Sistema.

**En las etapas de identificación:** Se han emitido informes al Consejo de Administración sobre los análisis de riesgos identificados LAFT con respecto a la incorporación de nuevos mercados, jurisdicciones y convenios. Los análisis de los riesgos, causas de riesgos y controles, se dejan registrados en la matriz de riesgos LAFT para su respectiva administración, así como los pronunciamientos y oportunidades de mejoramiento de esta por parte del Oficial de Cumplimiento.

**Clientes de Alto Riesgo, Personas Expuestas Políticamente (PEP) internacionales y Extranjeros:** En el desarrollo y cumplimiento de las políticas de conocimiento del cliente, la Cooperativa tiene establecidos mecanismos para la identificación y seguimiento de los clientes de alto riesgo. Del mismo modo, cuenta con un modelo de calificación que permite identificar, de acuerdo con la información suministrada por este, su nivel de riesgo, y por consiguiente las instancias y documentos requeridos para la vinculación y/o mantenimiento de la relación contractual, los cuales se encuentran debidamente documentados y son de conocimiento de todos los colaboradores.



También se han establecido procedimientos de monitoreo y de debida diligencia para los clientes y potenciales clientes clasificados en esta categoría, que permiten la generación y reporte de señales de manera oportuna; de acuerdo con los resultados de la aplicación de estos controles, se toman decisiones sobre la continuidad o no de nuestros clientes en atención a las políticas de cumplimiento.

**Estructura organizacional:** La Cooperativa cuenta con un Oficial de Cumplimiento Principal, Oficial de Cumplimiento Suplente, Analista SARLAFT y un Auxiliar de SARLAFT. Ambos 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.

**Información y Comunicación:** El 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 se cumplió con el envío oportuno de la información normativa a la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF, a la Superintendencia Financiera de Colombia – SFC y Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN.

**Infraestructura tecnológica:** En la Cooperativa se cuenta con sistemas y plataformas tecnológicas que soportan la gestión del SARLAFT, la cual son acordes con el tamaño y volumen de operaciones 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.

#### 4.2.6. Sistema de Administración de Control Interno.

Evaluar los elementos y principios del Sistema de Control Interno, en adelante -SCI-, conforme al Capítulo IV, Parte I Título I de la Circular Básica Jurídica -CBJ, emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia -SFC.

##### Objetivos específicos

- Evaluar los principios y componentes del Sistema de Control Interno
- Evaluar el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por el Consejo de Administración y demás órganos de control encaminados a proporcionar seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos estratégicos.
- Evidenciar la implementación de acciones de mejora emitidas por los entes de control y responsables del proceso durante el periodo 2022.



En primera fase se evidenció la implementación de planes de acción propuestos por la Auditoría interna y demás entes de control al cierre del 2021. En segunda etapa, se evaluó el estado, calidad y eficiencia del SCI en lo corrido del 2022. En general la evaluación arrojó un resultado satisfactorio, toda vez que los aspectos valorados se ubicaron en el **nivel 3** que indica que el SCI Confiar vigencia 2022 está **"Presente y Funcionando"**. El estado de madurez está basado en el criterio cuantitativo obteniendo un porcentaje del **99%** en referencia al cumplimiento normativo, gestión y aplicación de políticas y controles que avala la certeza y seguridad de los objetivos estratégicos, así como la validez y confianza en la aplicación de cada principio y elemento para la gestión y alcance de metas en las operaciones.

Simultáneamente, esta soportada con el seguimiento y la mejora continua de las herramientas y sistemas de gestión e información, procurando mantener el aseguramiento de la sostenibilidad, la calidad en el portafolio de productos y servicios, el compromiso con el ambiente de control, la seguridad y salud en el trabajo y la gestión de los riesgos, entre otros. Es por esto por lo que se confirma que el SCI en Confiar cuenta con la suficiente documentación de manuales, procedimientos, instructivos y formatos entre otros mecanismos que le han permitido mejorar la efectividad del sistema y el cumplimiento de los objetivos que dan cuenta y soportan la gestión. Es así como el control opera como está diseñado y es efectivo frente al cumplimiento de los objetivos para evitar la ocurrencia de eventos y materialización del riesgo, por tanto, el resultado final del sistema de control revela un estado de clasificación en **"Mantenimiento del Control"**, por tanto *"Se encuentra actual y funciona correctamente, requiere acciones o actividades dirigidas a su mantenimiento del marco de las líneas de defensa"*, en tanto los asuntos observados solo demandan acciones o actividades dirigidas a la supervisión y sostenimiento dentro del marco de las líneas de defensa. A continuación, detallamos factores que sustentan el cumplimiento de principios y elementos que sustentan el estado actual del SCI.

## Conclusión

Se concluye que el SCI Confiar está "Presente y Funcionando", toda vez que cumple los principios y elementos establecidos en el modelo MECI (Parte I – Título I – Capítulo IV). Es una actividad constante que busca el mejoramiento continuo de los procesos y controles que en su gestión diseña y aplica para todas sus operaciones, métodos que le propicia a las gerencias factores adecuados para el cumplimiento de los objetivos propuestos. En tal sentido sobre la evaluación independiente efectuada se logra evidenciar que la estructura de control se basa en diferentes componentes que operan de forma integrada a través del sostenimiento de requisitos y principios que les permite desarrollar y cumplir políticas y controles de gestión y desempeño colectivo que regulan el modelo del sistema de gestión integrado.

De los imperativos estratégicos, y considerando las actuaciones administrativas en referencia al control interno y la gestión de riesgos, hace reconocimiento a los componentes que sustentan el control interno en busca de la sostenibilidad y el desarrollo asociativo y económico de Confiar. De sus resultados de gestión se evidencia que en su trayectoria, reconoce la estructura financiera, las fuentes de financiación y los elementos que sobrellevan los recursos que les permite la habilidad de aprovechar las oportunidades y reaccionar a las amenazas inesperadas, manteniendo las operaciones generales y un buen patrón de rendimiento, viabilidad y generación de valor para los grupos sociales objetivo, toda vez que entrega a todos sus clientes operaciones y servicios financieros de forma integral, con calidad, seguridad y respeto construyendo relaciones duraderas y sostenibles

solidariamente convenientes a corto y largo plazo, de manera oportuna y eficiente ante sus necesidades procurando siempre crecer con ellos en un marco de gestión siempre transparente, honesto, ético y con responsabilidad.

La Cooperativa cuenta con diferentes herramientas y sistemas que apoyan al aseguramiento de la gestión diaria de las actividades que desarrolla, buscando ante todo alcanzar el cumplimiento de la oferta de valor y sus atributos, en un escenario de gestión de riesgos y requisitos legales, que le permiten estar en la escena pública como una alternativa diferente y diferenciada. Cuenta con herramientas y distintos sistemas de gestión para el aseguramiento de la sostenibilidad, la calidad del portafolio de productos y servicios, el compromiso con el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo alineado siempre a la gestión de riesgos.

162

En termino general, son esos sólidos principios los pilares sobre los que Confiar ha construido una estructura cooperativa de servicio personalizado con valores que orientan su gestión al bien vivir, a la ética y el comportamiento, en tal sentido, ha consolidado un equipo de trabajo altamente calificado y profesional para ofrecer una experiencia de servicio de calidad que le permite ser una organización fortalecida y diferenciada en el mercado como una Cooperativa de referencia de servicios financieros en el país, toda vez que entrega a todos sus asociados, ahorradores y clientes un amplio portafolio de productos y servicios con confianza y asegurabilidad.

De acuerdo con lo que representa el SCI Confiar, se concluye cumplimiento general y satisfactorio, las recomendaciones hechas en evaluaciones anteriores fueron atendidas por las buenas prácticas y se les da continuidad con el seguimiento que a nivel interno identifica debilidades que son mejoradas con la mayor oportunidad. Sin embargo, se recomienda dar continuidad al mejoramiento y alcance de las “Evaluaciones de desempeño” hechas a todos los empleados, haciendo especial énfasis a aquellos cargos de alto nivel que aun continua en proceso de ejecución. De otra parte, mantener consecuente con la capacitación y talleres didácticos que promuevan en los empleados la Ética y Valores que en general busca reforzar la cultura establecida en los diferentes códigos comportamiento y desempeño. Finalmente, mantener constante la tarea y obligatoriedad de cada dueño de proceso en velar porque los documentos que lo representas permanezcan actualizados a fin de garantizar una correcta orientación de las actividades caracterizadas.

La Gerencia General, bajo la supervisión del Consejo de Administración, cuenta con el apoyo de la Gerencia de Riesgos, Oficial de Cumplimiento, 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. En ese orden se reconoce la certeza de las estrategias y el logro de los objetivos desarrollados en línea con los sistemas de riesgo que minimizan la exposición a las 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.

Se evidenció que las oportunidades de mejora que han sido identificadas por las áreas de control y responsables de proceso durante la marcha del periodo evaluado 2022, se afirma que a la par se adelantaron las acciones encaminadas a subsanar y/o fortalecer los factores y aspectos que las generaron.

### 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 porcentaje de los ingresos familiares establecidos en la ley de acuerdo con la modalidad de vivienda a financiar, 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 con 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 estos, 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.

Semestralmente, durante los meses de mayo y noviembre se valoran 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 lo corrido del año 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 con el 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 ACCEPTABLE.
- 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 con el 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 con el 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) y la Circular 022 del 2020.

**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 con 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 el 2022 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 con 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:

$\text{PÉRDIDA ESPERADA} = [\text{Probabilidad de incumplimiento}] \times [\text{Exposición del activo en el momento del incumplimiento}] \times [\text{Pérdida dado el incumplimiento}] \times [\text{Ajuste Plazo}^{**}]$ .

**\*\***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%

170

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 con 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
<b>GARANTIAS IDÓNEAS</b>					
-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%
<b>GARANTÍA NO IDÓNEA</b>	60%	210	70%	420	100%
-Garantía por libranza	45%	-	-	-	-
<b>SIN GARANTIA</b>	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%
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

171

#### 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 Normal	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] x [Exposición del activo en el momento del incumplimiento] x [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

<i>Comercial</i>	<i>Incumplimiento</i>
<b>AA</b>	1,53%
<b>A</b>	2,24%
<b>BB</b>	9,55%
<b>B</b>	12,24%
<b>CC</b>	19,77%
<b>Incumplimiento</b>	100,00%

##### Matriz B

<i>Comercial</i>	<i>Incumplimiento</i>
<b>AA</b>	2,19%
<b>A</b>	3,54%
<b>BB</b>	14,13%
<b>B</b>	15,22%
<b>CC</b>	23,35%
<b>Incumplimiento</b>	100,00%

#### Pequeña Empresa

##### Matriz A

<i>Comercial</i>	<i>Incumplimiento</i>
<b>AA</b>	4,18%
<b>A</b>	5,30%
<b>BB</b>	18,56%
<b>B</b>	22,73%
<b>CC</b>	32,50%
<b>Incumplimiento</b>	100,00%

##### Matriz B

<i>Comercial</i>	<i>Incumplimiento</i>
<b>AA</b>	7,52%
<b>A</b>	8,64%
<b>BB</b>	20,26%
<b>B</b>	24,15%
<b>CC</b>	33,57%
<b>Incumplimiento</b>	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%
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.

#### **4.3.13 Consideraciones adicionales**

La cooperativa aplicó las disposiciones relacionadas con el Plan de Acompañamiento a Deudores PAD hasta el 31 de agosto de 2021, de acuerdo a las instrucciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, que incluye la constitución de una provisión general de intereses (sobre los intereses causados no recaudados (en adelante, ICNR) durante los periodos de gracia, y prórrogas otorgadas y redefiniciones realizadas con ocasión de la CE 022, al corte de diciembre dicha provisión alcanzó los \$718 millones de pesos.

En ese mismo sentido, la cooperativa mantuvo una provisión general adicional con el fin de anticipar el riesgo de incumplimiento de los deudores como mecanismo de cobertura y la constitución de esta provisión no requerirá aprobación por parte del Consejo de Administración y se entenderá como una provisión prudencial en el marco del Capítulo II de la CBCF. La Cooperativa acumuló para esta provisión a diciembre del 2022 la suma de \$1,316 millones, adicionalmente, se constituyó provisión General adicional de consumo por \$1.300 millones de pesos derivada de la circular 026 de noviembre 29 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **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 se aplicará 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
- 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 con el 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 con 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 con 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 con 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 con 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 con 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. -Propiedades, 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 INVERSION**

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 estos 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 con 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.

De acuerdo con 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, sobrantes en la 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 con estimativos tomados de comportamientos de meses anteriores, para el caso de multas litigios o sanciones, de acuerdo con la probabilidad de perdida 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 con 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 con 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 con el 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 y valor.

189

## **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 de este.

#### 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 - 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. A la fecha no se encuentran partidas conciliatorias pendientes que puedan afectar en forma considerable esta información:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var. %
Caja	16,612	15,990	3.89%
Efectivo	16,099	15,631	2.99%
Cheques	495	329	50.46%
Caja Menor	18	30	-40.00%
Banco de la República	\$ 49,337	\$ 42,223	16.85%
Bancos Comerciales	\$ 35,715	\$ 75,682	-52.81%
Total	\$ 101,664	\$ 133,895	-24.07%

<sup>1</sup>La cuenta Banco de la Republica por valor de \$49,337 millones corresponde a la cuenta de depósitos en esta entidad a través de la cual se manejan recursos que hacen parte del Encaje Bancario. Para efectos de análisis esta cuenta hace parte del rubro de inversiones obligatorias de la Cooperativa.

<sup>2</sup>Corresponde a los saldos de las cuentas bancarias al cierre del ejercicio compuesto por:

Nombre	Al 31 de diciembre de 2022
Banco de Bogotá	953
Banco Popular	14,976
Bancolombia	3,492
Banco Agrario	526
Davivienda	7,650
Banco AV VILLAS	1,066
Coopcentral	6,578
Juriscoop	474
Total	\$ 35,715

**NOTA 6: INVERSIONES - CÓDIGO 13**

De acuerdo con 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-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 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 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Titularizadora Colombia	3,505	3,512	-0.20%
Total	\$ 3,505	\$ 3,512	-0.20%

## 6.2 INVERSIONES A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN RESULTADOS –INSTRUMENTOS DE PATRIMONIO-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 estaba conformado de la siguiente forma:

Nombre de la Entidad	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Fiduciaria Central	271	258	5.04%
Fiduciaria Bogotá	271	257	5.45%
Correval	4,842	5,999	-19.29%
Fiduprevisora	2,943	4,496	-34.54%
Fiduciaria Corficolombiana	12	11	9.09%
Total	\$ 8,339	\$ 11,021	-24.34%

## 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”. A partir del mes de septiembre de 2020 se incorporan las inversiones obligatorias en TDS “Títulos de Solidaridad” según el Decreto 562 como inversión obligatoria temporal. Tanto los TDA como TDS tienen un plazo de un año. Este rubro también contiene las inversiones en CDT que la Cooperativa tiene en otras entidades financieras, para estas últimas el plazo dependerá de la evolución del indicador IRL, ya que el 100% de estas inversiones son de respaldo de la tesorería.

Nombre de la Entidad	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Inversiones Obligatorias TDA	39,036	36,029	8.35%
Inversiones Obligatorias TDS	11,816	11,403	3.62%
Bancoomeva	3,028	4,037	-24.99%
Banco de Bogotá	1,395	0	100.00%
Davivienda	2,213	2,110	4.88%
Juriscoop	3,635	567	541.09%
Banco Popular	5,636	5,266	7.03%
Banco Pichincha	1,839	1,710	7.54%
Banco Coopcentral	4,458	4,154	7.32%
Banco W	2,946	2,739	7.56%
Mi Banco	2,731	2,530	7.94%
Cooperativa JFK	3,004	0	100.00%
Total	\$ 81,737	\$ 70,545	15.87%



#### 6.4 INVERSIONES AL VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN EL ORI – INSTRUMENTOS DE 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 de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995 y modificada por la Circular Externa 034 de 2014)). Y aquellas inversiones de baja o mínima bursatilidad.

Corresponde a la participación que tiene la Cooperativa en entidades que por su naturaleza jurídica, se deben clasificar en este grupo.

Nombre de la Entidad	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Central de Abastos de Duitama	0	42	-100.00%
Fondo de Garantías de Antioquia	1,768	1,425	24.07%
Seguros la Equidad	320	315	1.59%
Previsora Social Vivir	181	172	5.23%
Agencia de Seguros Los Olivos Medellín	27	27	0.00%
Cincoop	6	6	0.00%
Sinergia Solidaria	6	6	0.00%
Cooperativa Viboral Comunicaciones	40	40	0.00%
Concept BPO	150	150	0.00%
Cooperativa Consumo	255	143	78.32%
Equidad seguros vida	410	405	1.23%
Confecoop	2	0	100.00%
Coomproriente	143	0	100.00%
Total	\$ 3,308	\$ 2,731	21.13%

193

#### 6.5 PROVISIÓN INVERSIONES

Al cierre de diciembre la Cooperativa tenía constituidas provisiones por valor de \$729 millones, estas se calculan de acuerdo con lo reglamentado en la norma para tal fin:

Nombre de la Entidad	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Provisión Titularizadora	468	469	-0.21%
Central de Abastos	0	42	-100.00%
Seguros la Equidad	64	47	36.17%
Cincoop	6	6	0.00%
Cooperativa Viboral Comunicaciones	8	0	100.00%
Concept BPO	30	0	100.00%
Cooperativa Consumo	153	86	77.91%
Total	\$ 729	\$ 650	12.15%

## NOTA 7: CARTERA DE CRÉDITO - CÓDIGO 14

La Cooperativa cerró al corte de diciembre 31, con una cartera bruta de \$1.150.089 millones, (Asociados \$1.147.075 y Empleados \$3.014) que comparada con diciembre de 2021 con un valor de \$1.029.674 millones, (Asociados \$1.026.645 y Empleados \$3.029) presenta una variación en lo corrido del año de \$120.415 millones y un crecimiento del 11.69%.

Con estos resultados la cartera de créditos bruta participa con el 84.24% del total de los activos de la Cooperativa.

194

### 7.1 DISTRIBUCIÓN POR ZONA GEOGRÁFICA

La distribución por zonas permite establecer estrategias integrales a cada zona y una atención especial de la fuerza comercial.

La distribución por zonas y su porcentaje de variación al corte de diciembre de 2022, es la siguiente:

Zona Geográfica	Al 31 de diciembre de 2022	% Part por zonas 2022	Al 31 de diciembre de 2021	% Part por zonas 2021
Municipio de Medellín: Compuesta por 13 Agencias: Colombia, Alpujarra, Belén, Primero de Mayo, Castilla, Villa Guadalupe, San Javier, Barrio Antioquia, La 80, Moravia, La Florida, Coopebombas y Laureles	208,974	18.17%	192,622	18.71%
Municipios Área Metropolitana, Suroeste, Valle del Cauca y Quindío: Se compone de 14 Agencias: Itagüí, Bello, Niquia, Caldas, Envigado, San Cristóbal, Poblado, Guayabal, Andes, Jericó, Támesis, Pereira, Cali y Armenia	190,020	16.52%	172,580	16.76%
Municipios de Oriente y Norte Antioqueño: Conformada por 10 Agencias: Apartadó, Turbo, Caucasia, Dabeiba, Rionegro, El Carmen, La Ceja, La Unión, Santuario y Guarne	176,203	15.32%	161,635	15.70%
Zona Boyacá y Casanare: Compuesta por 9 Agencias: Duitama, Sogamoso, Tunja, Yopal, Paipa, Chiquinquirá, Innovo Duitama, Tunja Norte y Tibasosa	198,178	17.23%	177,350	17.22%
Zona Bogotá, Cundinamarca y Meta: Compuesta por 13 Agencias: Marly, Bosa, Suba, Soacha, Kennedy, Restrepo, Santa Helenita, 7 de agosto, Villavicencio, La Soledad, Fontibón, Ciudad Bolívar y DG Bogotá	201,838	17.55%	170,008	16.51%
Zona Caldas; Compuesta por la Agencia de Manizales	394	0.03%	-	0.00%

Zona Geográfica	Al 31 de diciembre de 2022	% Part por zonas 2022	Al 31 de diciembre de 2021	% Part por zonas 2021
Dirección General, Oficina Digital y Confiar en la Vivienda	174,481	15.17%	155,478	15.10%
Total General	\$ 1,150,089	100.00%	\$ 1,029,674	100.00%

**7.2 DISTRIBUCIÓN POR DESTINO:** la participación de la cartera está conformada así:

Cartera por destino	Al 31 de diciembre de 2022	% Part 2022	Al 31 de diciembre de 2021	% Part 2021	Variación %
Comercial	272,139	23.66%	240,380	23.35%	13.21%
Consumo	384,569	33.44%	335,959	32.63%	14.47%
Microcrédito	111,418	9.69%	101,739	9.88%	9.51%
Vivienda	381,963	33.21%	351,596	34.15%	8.64%
Total	\$ 1,150,089	100.00%	\$ 1,029,674	100.00%	11.69%

### 7.3 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	1,150,089	96.79%
Cartera titularizada	38,181	3.21%
Total	\$ 1,188,270	100.00%

### 7.4. INDICADOR DE MOROSIDAD POR ALTURA DE MORA

Este indicador, al corte de diciembre de 2022, fue de 3,39%, que comparado con el 3.11% de diciembre del 2021, presenta un aumento de 0.28 puntos básicos. El cual se encuentra en línea con la dinámica del crédito en Colombia.

Cartera	Índice diciembre 2022	Índice diciembre 2021
Comercial	2.77%	1.75%
Consumo	4.04%	3.93%
Hipotecaria	1.75%	1.86%
Microcrédito	8.24%	7.87%
Total	3.39%	3.11%

La cobertura de provisiones con corte al 31 de diciembre es de 161.95% del total de la cartera vencida, presentando una disminución de 6.61 puntos básicos, con respecto a la cobertura al cierre de diciembre de 2021, donde este indicador se ubicaba en el 168,56%

## 7.5. INDICADOR DE MOROSIDAD POR CALIFICACIÓN DE RIESGO

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 al 31 de diciembre de 2022 en el 8,43%, presentando un aumento de 0.37 puntos básicos con relación al año 2021 que estaba en el 8.06%.

Cartera	Índice diciembre 2022	Índice diciembre 2021
Comercial	12.35%	8.29%
Consumo	7.84%	8.52%
Hipotecaria	5.16%	5.99%
Microcrédito	12.03%	13.14%
Total	8.43%	8.06%

## 7.6. PROCESOS EN LEY 550 – LEY 1116 Y PROCESOS CONCURSALES

Con corte a diciembre de 2022, se tienen 6 obligaciones vigentes y cuyos deudores se encuentran en procesos concursales y por valor de \$ 818 millones.

## 7.7 CRÉDITOS REESTRUCTURADOS

Con corte al 31 de diciembre de 2022, se han reestructurado por el factor mora 227 obligaciones, por valor de \$3.636 millones de pesos, en las diferentes modalidades de cartera.

## 7.8 PROVISIONES (DETERIORO) CARTERA DE CRÉDITOS

Se realizan de acuerdo con la normatividad vigente en esta 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 con la proyección del comportamiento de los deudores y permitirán que la Cooperativa cuente con una reserva que utilizará en periodos 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.

De acuerdo con la Circular Externa 026 de 2012 de la Superintendencia Financiera 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 con los lineamientos dados por el Ente Regulador y adicional según lo establecido en la Circular Externa 026 de 2012 con corte al 31 de diciembre de 2022 se constituye provisión general adicional de consumo por \$1.300 millones

Al corte de diciembre de 2022, la provisión individual adicional sobre la cartera de consumo ascendió a \$1.131 millones, acorde con lo establecido en la Circular Externa 026 de 2012 de la SFC.

Estos componentes se calculan de acuerdo con 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 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Variación %
Provisión Contracíclica cartera Consumo	5,082	4,468	13.74%
Provisión Contracíclica cartera comercial	2,381	1,872	27.19%
Provisión Cartera de Vivienda	7,385	6,687	10.44%
Provisión Procíclica Cartera Consumo	23,124	21,475	7.68%
Provisión Cartera Microcrédito	7,442	7,431	0.15%
Provisión Procíclica Cartera Comercial	10,005	6,026	66.03%
Provisión General: Obligatoria 1%	6,206	4,506	37.73%
Provisión General adicional	1,316	1,316	0.00%
Provisión Vivienda Empleados	28	28	0.00%
Provisión Consumo Empleados	4	4	0.00%
Total	\$ 62,973	\$ 53,813	17.02%

A partir de octubre de 2020 la Cooperativa realizó la constitución de la provisión general adicional según los términos de la CE 022 de 2020 de la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual asciende a \$1.316 millones con corte al 31 de diciembre, y se distribuye por clase de cartera de la siguiente manera:

Modalidad de Crédito	Al 31 de diciembre de 2022
Cartera de Vivienda	100
Cartera de Consumo	408
Cartera Comercial	376
Cartera Microcrédito	432
Total	\$ 1,316

Las provisiones de manera consolidada por destinos de créditos, se presenta a continuación:

Modalidad de Crédito	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Variación %
Cartera de Vivienda	7,413	6,715	10.39%
Cartera de Consumo	28,210	25,947	8.72%
Cartera Comercial	12,386	7,898	56.82%
Cartera Microcrédito	7,442	7,431	0.15%
Provisión General	7,522	5,822	29.20%
Total	\$ 62,973	\$ 53,813	17.02%

## 7.9. PAGARÉS DE CRÉDITOS ENTREGADOS EN GARANTÍA

Con relación al valor de las garantías entregadas a Bancoldex 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 2022

## NOTA 8: CUENTAS POR COBRAR - CÓDIGO 16

A continuación relacionamos los rubros más representativos que la conforman:

### 8.1 LOS INTERESES DE CARTERA DE CRÉDITOS -CODIGO 1605 –

Su registro se realiza de acuerdo con la normatividad vigente de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Intereses	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Cartera Hipotecaria	5,764	6,057	-4.84%
Cartera de Consumo	4,984	5,874	-15.15%
Cartera Microcrédito	2,959	4,248	-30.34%
Cartera Comercial	7,302	5,121	42.59%
Total	\$ 21,009	\$ 21,300	-1.37%

### 8.2 COMISIONES

A continuación de detalla el saldo de este rubro con corte al 31 de diciembre:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Servicios bancarios	12	11	9.09%
Cuota de manejo tarjeta de crédito	219	197	11.17%
Total	\$ 231	\$ 208	11.06%

### 8.3 DEUDORES

En este rubro se encuentran registradas las cuentas por cobrar pendientes por parte de las entidades con las cuales se tienen convenio de recaudo:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Deudores servicios recaudo	136	284	-52.11%
Total	\$ 136	\$ 284	-52.11%

### 8.4 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 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Cuentas abandonadas Trasladas	2,132	1,769	20.52%
Total	\$ 2,132	\$ 1,769	20.52%

### 8.5 DEPÓSITOS EN GARANTÍA

En este rubro se tiene registrado las 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 \$1.615 millones, discriminados de la siguiente manera:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Servibanca	810	680	19.12%
Redeban	500	500	0.00%
Titularizadora	305	305	0.00%
Total	\$ 1,615	\$ 1,485	8.75%

### 8.6 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.

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
IMPUESTOS	\$ 4,293	\$ 3,216	33.49%
Anticipo de industria y comercio	90	72	25.00%
Retención en la fuente	4,196	3,138	33.72%
Impuesto a las ventas retenido	7	6	16.67%
Anticipos a contratos	\$ 1	\$ 254	-99.61%
Anticipo a proveedores	1	254	-99.61%
Total	\$ 4,294	\$ 3,470	23.75%

## 8.7 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 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Pagos por cuenta clientes Vivienda	316	312	1.28%
Pagos por cuenta clientes Consumo	3,216	3,041	5.75%
Pagos por cuenta clientes Microcrédito	114	156	-26.92%
Pagos por cuenta clientes Comercial	141	84	67.86%
Total	\$ 3,787	\$ 3,593	5.40%

## 8.8 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 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Reclamaciones Compañías Aseguradoras	11	78	-85.90%
Cuentas por Cobrar – varias*	6,397	3,274	95.39%
Servicios Compensados Cajeros Automáticos	5	5	0.00%
Tesoro Nacional	831	784	5.99%
Subsidios Frech	900	820	9.76%
Total	\$ 8,144	\$ 4,961	64.16%

El saldo de las provisiones correspondientes a las cuentas por cobrar diversas se detalla a continuación:



Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Otras provisiones por cobrar	71	88	-19.32%
Total	\$ 71	\$ 88	-19.32%

## 8.9 PROVISIÓN INTERESES - CÓDIGO 1691, 1692, 1694, 1696, 1697, 1698 Y 1699-

Se presenta la composición de la provisión de los intereses de cartera y pagos por cuenta de clientes de manera consolidada por modalidad con corte a diciembre de 2022.

### Provisión intereses

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	VAR. %
Intereses Cartera Comercial	805	468	72.01%
Intereses Cartera Consumo	1,269	1,665	-23.78%
Intereses Cartera Hipotecaria para Vivienda	897	1,055	-14.98%
Interés Cartera Microcrédito	1,186	1,681	-29.45%
Total	\$ 4,157	\$ 4,869	-14.62%

La provisión de intereses con corte al 31 de diciembre contiene \$718 millones de provisión general sobre los intereses causados no recaudados (en adelante, ICNR) durante los periodos de gracia, y prórrogas otorgadas y redefiniciones realizadas con ocasión de la CE 022.

### Provisión pagos por cuenta de clientes

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	VAR. %
Pagos por cuenta clientes Comercial	23	12	91.67%
Pagos por cuenta clientes Consumo	313	281	11.39%
Pagos por cuenta clientes Vivienda	87	84	3.57%
Pagos por cuenta clientes Microcrédito	57	59	-3.39%
Total	\$ 480	\$ 436	10.09%

## NOTA 9: ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA - CÓDIGO 17

### 9.1 BIENES RECIBIDOS EN DACIÓN DE PAGO –CÓDIGO 1701

Este rubro corresponde a los bienes recibidos en pago por incumplimiento de las obligaciones de cartera, los bienes registrados a la fecha de corte fueron recibidos durante la vigencia del año 2020.

A la fecha se tiene pendiente para la venta 1 apartamento y 1 parqueadero ubicados en el Municipio de Apartado por \$130.

Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022			Al 31 de diciembre de 2021		
	Valor	Provisión	Neto	Valor	Provisión	Neto
Bienes Inmuebles destinados a vivienda	130	130	0	130	130	0
Totales	\$ 130	\$ 130	\$ 0	\$ 130	\$ 130	\$ 0

**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.

202

**10.1 COSTO HISTÓRICO Y DEPRECIACIÓN POR GRUPO:**

Concepto	Al 31 de diciembre de 2022				Al 31 de diciembre de 2021			
	Valor Histórico	Revaluación	Depreciación Acumulada	Costo Neto	Valor Histórico	Revaluación	Depreciación Acumulada	Costo Neto
Terrenos	8,673	3,989	-	12,662	6,176	2,902	-	9,078
Edificios	11,490	4,028	3	15,515	10,906	2,420	347	12,979
Muebles	2,723	-	1,717	1,006	2,336	-	1,640	696
Equipos	1,174	-	643	531	927	-	472	455
Computadores	3,852	-	2,371	1,481	3,668	-	1,999	1,669
Equipo de Redes y Comunicación	235	-	120	115	328	-	224	104
Vehículo	55	-	38	17	55	-	32	23
Maquinaria	1,188	-	520	668	976	-	404	572
Mejoras propiedades Arrendadas	1,295	-	386	909	831	-	352	479
Derechos de uso	13,389	-	5,008	8,381	10,675	-	3,962	6,713
TOTAL	\$ 44,074	\$ 8,017	\$ 10,806	\$ 41,285	\$ 36,878	\$ 5,322	\$ 9,432	\$32,768

A continuación, se muestran los movimientos realizados en la propiedad, planta y equipo durante enero 1 al 31 de diciembre de 2022:

Concepto	Terrenos	Edificios	Muebles	Equipos	Computadores	Equipo de Redes y Comunicación	Vehículo	Maquinaria	Mejoras propiedades Arrendadas
Costo histórico	9,078	13,326	2,336	926	3,668	328	55	976	832
Depreciación Acumulada	-	347	1,640	472	1,999	224	32	404	352
Valor al comienzo del periodo 2022	9,078	12,979	696	454	1,669	104	23	572	480
Incrementos distintos de los procedentes de combinación de negocios	2,497	1,191	789	358	736	37	-	229	706
Revaluación	1,087	1,609	-	-	-	-	-	-	-
Depreciación	-	264	478	282	924	25	6	131	277
Retiros	-	-	-	-	-	1	-	2	-
Valor al final del periodo diciembre 2022	12,662	15,515	1,007	530	1,481	115	17	668	909
Costo histórico	12,662	15,518	2,723	1,174	3,852	235	55	1,188	1,295
Depreciación Acumulada	-	3	1,717	643	2,371	120	38	520	386

Las Propiedades y Equipos se encuentran debidamente amparadas contra todo riesgo mediante pólizas de seguros y de mantenimiento, además estos activos a diciembre de 2022 no tienen restricción alguna.

En diciembre de 2022 se realizó el proceso de revaluación de los bienes inmuebles por un tasador independiente. A continuación, se detalla el resultado obtenido para una revaluación de \$2.696 millones:

Concepto	Revaluación
Edificio	1.609
Terrenos	1.087
Total Revaluación	2.696

Durante el año 2022 la Cooperativa adquirió 2 locales comerciales para el funcionamiento de las agencias Apartado y Pereira.

## 10.2 COSTO HISTÓRICO Y DEPRECIACIÓN POR DERECHO DE USO:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2022
Costo Histórico	10,675
Depreciación Acumulada	3,962
Valor al comienzo del periodo 2022	6,713
Incorporación derechos de uso	6,406
Valoración por cambio de tasa	678
Depreciación	4,873
Retiros	543
Valor al final del periodo diciembre 2022	8,381
Costo Histórico	13,389
Depreciación Acumulada	5,008

### 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 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
LICENCIAS			
Costo	1,494	1,062	40.68%
Amortización acumulada	658	559	17.71%
Valor en libros	836	503	66.20%
PROGRAMAS			
Costo	1,015	935	8.56%
Amortización	438	327	33.94%
Valor en libros	577	608	-5.10%
Total	\$ 1,413	\$ 1,111	27.18%

A continuación, se detallan los movimientos de los activos intangibles para el año 2022:

CONCEPTO	LICENCIAS	PROGRAMAS	TOTAL
Saldo al inicio	503	608	1,111
Compras	1,634	1,014	2,648

CONCEPTO	LICENCIAS	PROGRAMAS	TOTAL
Amortización del periodo	1,301	1,045	2,346
Valor al final del periodo	836	577	1,413

## 11.2 GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO - CÓDIGO 1925

A continuación, se presenta la composición de este rubro:

Concepto	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Variación %
Seguros	353	340	3.82%
Mantenimiento	652	539	20.96%
Gastos Administrativos TD	13	14	-7.14%
Total	\$ 1,018	\$ 893	14.00%

205

## NOTA 12: DEPÓSITOS Y EXIGIBILIDADES - 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.

El detalle de la información se presenta a continuación:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Certificados de Depósito a Termino	530,327	538,206	-1.46%
Certificados de Ahorro	301,316	300,500	0.27%
Depósitos Especiales	29,387	29,477	-0.31%
Servicios de Recaudo	379	285	32.98%
Total	\$ 861,409	\$ 868,468	-0.81%

## 12.1 CERTIFICADOS DE DEPÓSITO A TÉRMINO- CÓDIGO 2107

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Emitidos menor a 6 meses	154,590	156,891	-1.47%
Emitidos entre 6 y 11 meses	140,561	177,174	-20.66%
Emitidos entre 12 y 18 meses	235,118	203,019	15.81%
Emitidos mayor a 18 meses	58	1,122	-94.83%
Total	\$ 530,327	\$ 538,206	-1.46%

A continuación, se

Banda de tiempo	Valor
Hasta 1 mes	10,513
Mas de 1 mes y no más de 3 meses	128,541
Mas de 3 meses y no más de 6 meses	141.100

Banda de tiempo	Valor
Mas de 6 meses y no más de 1 año	250.111
Entre 1 y 3 años	62
Total	\$ 530,327

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 2022, se incluyen en el registro del capital de las captaciones:

Concepto	Valor
Intereses por pagar CDT	13,387
Intereses por pagar Título Futuro	984
Total	\$ 14,371

## 12.2 DEPÓSITOS DE AHORRO - CÓDIGO 2108

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Depósitos de Ahorro	290,849	290,174	0.23%
Ordinarios Inactivos	8,232	8,537	-3.57%
Certificados de Ahorro a Término	103	21	390.48%
Ordinarios Abandonados	2,132	1,768	20.59%
Total	\$ 301,316	\$ 300,500	0.27%

## 12.3 DEPÓSITOS ESPECIALES -CÓDIGO 2116

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Depósitos Especiales*	29,387	29,477	-0.31%
Total	\$ 29,387	\$ 29,477	-0.31%

\*Ahorro Contractual (Título Futuro)

## 12.4 SERVICIOS BANCARIOS DE RECAUDO -CÓDIGO 2118

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 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Servicios de Recaudo	378	285	32.63%
Total	\$ 378	\$ 285	32.63%

## 12.5 PASIVO POR ARRENDAMIENTO-CÓDIGO 2180

El pasivo por arrendamiento con corte al 31 de diciembre de 2022 presenta el siguiente saldo el cual se encuentra valorado a una tasa del 15.84% E.A.

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Pasivo por arrendamiento	8,630	6,873	25.56%

Durante el año 2022 se realizaron pagos por concepto de arrendamientos por \$5.233 millones.

#### NOTA 13: CRÉDITOS DE BANCOS Y OTRAS OBLIGACIONES - 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 y Finagro, estos cupos se utilizan de acuerdo con 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 diciembre, el total de créditos con bancos ascendía a \$152.802 millones, con un aumento del 52.43% con relación a diciembre de 2021, 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

#### Clasificación de las Obligaciones Financieras

ENTIDAD	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Redescuentos	123,494	67,431	83.14%
Bancoldex	107,505	55,431	93.94%
Finagro	15,989	12,000	33.24%
Obligaciones con Bancos y Otros	29,308	19,369	51.31%
Banco de Bogotá	21,311	14,199	50.09%
Coopcentral	870	-	100.00%
Banco Popular	7,127	5,170	37.85%
Descubierto en Cuenta corriente	\$ 0	\$ 13,442	-100.00%
Banco de Bogotá	-	13,442	-100.00%
<b>Total</b>	<b>\$ 152,802</b>	<b>\$ 100,242</b>	<b>52.43%</b>

#### NOTA 14: CUENTAS POR PAGAR - CÓDIGO 25

Estos rubros están compuestos 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 \$1.669 millones, esta partida incluye otros proveedores como Servibanca, Redeban y ACH como resultado de los procesos de compensación automáticos.

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Impuestos	420	325	29.23%
Proveedores	5,450	4,376	24.54%
Retenciones y aportes laborales	1,264	1,102	14.70%
Seguro por pagar FOGACOO	944	1,076	-12.27%
Cuentas por pagar diversas	1,838	1,519	21.00%
<b>Total</b>	<b>\$ 9,916</b>	<b>\$ 8,398</b>	<b>18.08%</b>

El rubro de Cuentas Diversas está conformado por otras cuentas diferentes a las de la operación diaria, y se descompone de la siguiente manera al corte a diciembre de 2022:

Concepto	Valor
Cheques Girados no cobrados	200
Cuentas por pagar exasociados	881
Seguros	46
Beneficio FRECH por aplicar	13
Acreedores ahorro a la vista	212
CxP servicios culturales y sociales	2
Autorretención Industria y Comercio	15
CXP Diversas	469
<b>Total</b>	<b>\$ 1,838</b>

#### NOTA 15: BENEFICIOS A EMPLEADOS - 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.

La descomposición de este rubro al corte respectivo es:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	VAR. %
Nomina por pagar	4	1	300.00%
Cesantías	1,835	1,605	14.33%
Intereses a las Cesantías	206	181	13.81%
Vacaciones	1,178	976	20.70%
Prima Extralegal de vacaciones, servicios y antigüedad	2,214	965	129.43%
<b>Total</b>	<b>\$ 5,437</b>	<b>\$ 3,728</b>	<b>45.84%</b>

Dentro de los beneficios a largo plazo la Cooperativa retribuye a sus empleados una prima de antigüedad 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



El resultado del cálculo actuarial del pasivo por concepto de prima de antigüedad aplicable para la Cooperativa con corte al 31 de diciembre es de \$1.070 millones.

**NOTA 16: PROVISIONES - CÓDIGO 28,**

A continuación, se muestra el rubro de provisiones con corte al 31 de diciembre, a la fecha la Cooperativa no presenta obligaciones de la cuales se tenga incertidumbre de su cuantía y vencimiento:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Multas y sanciones	-	125	-100.00%
Total	\$ 0	\$ 125	-100.00%

**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 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Fondo de Solidaridad	106	-	100.00%
Otros Fondos (Fondo Desarrollo Institucional)	73	351	-79.20%
Total Fondos Sociales	\$ 179	\$ 351	-49.00%
Ingresos anticipados de cartera	36	22	63.64%
Intereses procesos reestructuración	1,736	1,238	40.23%
Sobrantes	19	12	58.33%
Acreedores Retención Nomina	2,440	2,189	11.47%
Proceso de compensación	743	953	-22.04%
Total	\$ 5,153	\$ 4,765	8.14%

Como resultado de la distribución de excedentes en el mes de marzo se realizó incremento a los fondos sociales por \$2.560 millones

**NOTA 18: CAPITAL SOCIAL -CÓDIGO 31**

De acuerdo con 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.

ITEM	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var. %
Número de Asociados	214,827	200,128	7.34%
Valor de Aportes*	233,715	189,791	23.14%

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.

#### **NOTA 19: RESERVA LEGAL Y FONDOS DE DESTINACION ESPECIFICA- CÓDIGO 32- 37**

La cuota de Membrecía está siendo registrada en la Reserva Legal, con el objetivo de fortalecer el patrimonio Institucional y mejorar el nivel de solvencia de la Cooperativa.

Las reservas capitalizadas con corte al mes de diciembre de 2022 están dadas por la apropiación de excedentes del año, las cuales fueron aprobadas por la Asamblea General de Delegados por valor de 3.413 millones, cumpliendo el compromiso irrevocable de registrar en las Reservas el 40% de las utilidades del Ejercicio.

El Fondo de Destinación Específica esta creado para la amortización de Aportes Sociales.

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var. %
Reserva Legal	52,017	48,604	7.02%
Reservas Ocasional-Cuota Membrecía	9,569	8,672	10.34%
Total Reservas	\$ 61,586	\$ 57,276	7.52%
Fondo de Amortización de Aportes Sociales	1,332	1,332	0.00%
Fondo de Destinación Específica	22	22	0.00%
Fondo Revalorización Aportes	95	68	39.71%
Total Fondos	\$ 1,449	\$ 1,422	1.90%
Total Reservas y Fondos	\$ 63,035	\$ 58,698	7.39%

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**

Este rubro está discriminado de la siguiente manera:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Revalorización Bienes Inmuebles	15,673	12,978	20.77%
Resultado Proceso Convergencia	(1,464)	(1,464)	0.00%
Instrumentos Financieros a Vr. Razonable	1,632	1,281	27.40%
<b>Total</b>	<b>\$ 15,841</b>	<b>\$ 12,795</b>	<b>23.81%</b>

El resultado del proceso de convergencia corresponde al proceso de implementación de las NIIFs a la fecha de inicio, y las demás partidas que se han ido realizando en el ejercicio de la actividad financiera posteriores al dicho proceso.

En diciembre de 2022 se realizó el proceso de avalúos de los bienes inmuebles de la Cooperativa con un resultado de \$2.695 millones los cuales se ven reflejados en la cuanta de Revalorización de Bienes Inmuebles.

#### **NOTA 21: EXCEDENTES O PERDIDAS - CODIGO 39**

Con corte a diciembre de 2022 los excedentes ascendieron a \$7.410 millones:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Excedentes Ejercicios anteriores	1,949	1,949	0.00%
Excedentes del Ejercicio	7,410	8,533	-13.16%
Total cuenta 39 Excedente o Perdida	\$ 9,359	\$ 10,482	-10.71%

211

La Cooperativa cierra con corte a diciembre de 2022 con unos ingresos operacionales de \$194.284 millones, con un aumento con respecto al año anterior del 21.31%. El rubro que más contribuye al resultado es el ingreso financiero por cartera por \$145.593 millones con un aumento con respecto al año anterior del 20.30%. La cooperativa registro crecimientos en todas las clases de cartera.

Los ingresos por comisiones y honorarios ascendieron a \$18.068 millones con un aumento del 7.80% comparado con el año anterior.

La recuperación de provisiones y cartera castigada cerró en \$20.520 millones con una variación del 17.39% respecto al año anterior, esto obedeció a una adecuada gestión del riesgo crediticio, por un lado, la recuperación económica, la nueva ley de borrón y cuenta nueva ha permitido una mejoría en el recaudo, sumado a las estrategias de cobranza.

Los gastos por intereses de depósitos y exigibilidades ascendieron a \$33.036 millones, con un incremento del 38.39%, Lo que evidencia el crecimiento de las tasas de interés en el mercado, derivado de la normalización de la política monetaria por parte del Banco de la República, quien viene realizando incrementos significados en la tasa de intervención, tratando de controlar la alta inflación que se registra en la economía colombiana.

La cooperativa mantiene una alta participación en el segmento minoristas que presentan mayores niveles de estabilidad y menor sensibilidad a las variaciones en las tasas, pero si se evidencia un incremento significativo en el segmento de personas jurídicas quienes buscan mayor rendimiento de sus inversiones.

Los intereses por créditos bancarios y otras obligaciones ascienden a \$13.695 con un aumento del 347.21% respecto al año anterior, como producto de la mayor utilización de crédito externo para fondear la operación, especialmente con Bancoldex, y los incrementos de tasas que se registraron por parte de los bancos comerciales.

Con el incremento de tasas por parte del Banco de la Republica se espera un mayor incremento en los gastos de las obligaciones indexadas a DTF e IBR

En materia de provisiones se constituyeron provisiones en lo corrido del año por \$36.784 millones y a su vez se tuvo una recuperación de estas por \$12.279 millones.

Dentro de la estructura de gastos las cuentas más representativas son los beneficios a empleados, que ascendieron a \$38.217 millones, con un incremento del 14.47%. Y los gastos en diversos por \$35.742 con un aumento de 20.04%

## NOTA 22: INGRESOS, COSTOS Y GASTOS - CÓDIGO 4 Y 5- (Cifras en millones de pesos)

Se relaciona el comportamiento de las cuentas que conforman el Estado de Resultado de CONFIAR con corte a diciembre de 2022

212

### 22.1 INGRESOS OPERACIONALES CODIGO 41

A continuación, se detalla el saldo a diciembre 31 de 2022 de las cuentas que hacen parte de los ingresos de la Cooperativa, los cuales tienen relación directa con la intermediación financiera:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Intereses Cartera de Créditos	145,593	121,028	20.30%
Ingresos Financieros mercado monetarios y otros ingresos	2,760	842	227.79%
Valoración Inversiones a Valor Razonable Instrumentos Deuda	383	383	0.00%
Valoración Inversiones a Valor Razonable Instrumentos Patrimonio	841	185	354.59%
Valoración Inversiones a Costos Amortizado	4,237	959	341.81%
Comisiones y Honorarios: Comisiones tarjeta Débito, compensados cajeros automáticos y comisiones de recaudo	18,068	16,762	7.79%
Ingresos venta de activos no corrientes mantenidos para la venta	53	497	-89.34%
Por venta de Propiedad, Planta y Equipo	0	72	-100.00%
Dividendos	16	17	-5.88%
Reversión de la perdida de deterioro	-	58	-100.00%
Recuperación Riesgo Operativo	21	449	-95.32%
Diversas	1,792	1,423	25.93%
Recuperaciones por Deterioro (Provisiones)	\$ 20,520	\$ 17,480	17.39%
Vivienda	1,074	1,388	-22.62%
Microcrédito	2,426	1,467	65.37%
Cartera Comercial	2,898	1,908	51.89%
Cartera Consumo	5,881	5,548	6.00%
Recuperación cartera castigada	8,241	7,169	14.95%
<b>Total</b>	<b>\$ 194,284</b>	<b>\$ 160,155</b>	<b>21.31%</b>

El detalle de la cuenta 4195- Diversas está compuesto por otros ingresos de menor cuantía, los cuales se detallan a continuación:

Concepto	Valor
Ingresos libreta	55
Ingreso Consulta Centrales Riesgo	178

Concepto	Valor
Aprovechamientos	317
Recuperaciones fallecidos	5
Otros ingresos	49
Devolución garantías FNG Y FAG	1,161
Pagos siniestros aseguradora no RO	27
TOTAL	\$ 1,792

## 22.2 EGRESOS OPERACIONALES –CODIGO 51

213

A continuación, se detalla el saldo a diciembre 31 de 2022 de las cuentas que hacen parte de los gastos de la Cooperativa, los cuales tienen relación directa con la intermediación financiera:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Interés Depósitos y Exigibilidades	33,036	23,872	38.39%
Interés créditos de bancos y otras entidades	13,695	3,062	347.26%
Valoración Inversiones Costo Amortizado	45	126	-64.29%
Valoración Inversiones a Vr razonable- Instrumentos deuda	132	112	17.86%
Comisiones	760	259	193.44%
Legales	237	111	113.51%
Beneficios a Empleados	38,217	33,386	14.47%
Perdida en venta de cartera	12	0	100.00%
Honorarios: Revisoría Fiscal, Estudios Espaciales y asesorías Financieras	2,178	2,304	-5.47%
Pérdidas por Siniestros Riesgo Operativo	276	100	176.00%
Impuestos y Tasas: Timbres, Impuesto predial, Industria y comercio, cuatro por mil	4,650	3,885	19.69%
Arrendamiento equipos	1,575	1,594	-1.19%
Contribuciones y Afiliaciones	640	618	3.56%
Seguros: Pólizas institucionales	5,124	5,371	-4.60%
Mantenimiento y reparación: edificios, muebles y enseres, equipos de cómputo y otros	2,929	2,178	34.48%
Adecuación e Instalación Oficinas	1,239	959	29.20%
Provisiones procíclicas	33,939	33,477	1.38%
Provisiones contracíclicas	2,845	1,569	81.33%
Multas y Sanciones Riesgo Operativo	-	125	-100.00%
Depreciaciones Propiedad Planta y equipo	2,391	2,220	7.70%
Depreciación por derechos de uso	4,867	4,162	16.94%
Amortizaciones	2,345	2,356	-0.47%
Diversos	\$ 35,742	\$ 29,776	20.04%
Servicio Aseo y Vigilancia	2,301	2,028	13.46%
Servicios Temporales	570	439	29.84%
Publicidad y Propaganda: Publicidad general, comunicación interna	4,251	2,976	42.84%
Relaciones Públicas	94	68	38.24%
Servicios Públicos	1,874	1,688	11.02%

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var %
Procesamiento Electrónico de Datos: Este valor corresponde a los servicios de comunicación en línea dedicados para la atención de las operaciones en la red de oficinas.	3,753	3,558	5.48%
Gastos de Viaje: Contiene transporte aéreo y terrestre, urbano, manutención y alojamiento generado por los desplazamientos de nuestros administradores.	817	292	179.79%
Transporte de mercancías, sostenimiento vehículos y motos mensajeros y directores.	381	344	10.76%
Útiles y Papelería	466	436	6.88%
Otros:	\$ 21,196	\$ 17,811	19.01%
Consultas Centrales Riesgo	1,586	1,252	26.68%
Trámites judiciales y de cartera	1,251	1,193	4.86%
Salud ocupacional, capacitación empleados, deportes, cultura	812	815	-0.37%
Cafetería	253	170	48.82%
Dotaciones uniformes	64	66	-3.03%
Portes, cables, fotocopias, suscripciones y Revistas	547	554	-1.26%
Otros gastos Bancarios	37	25	48.00%
Otros Gastos Financieros	-	7	-100.00%
Organismos de Dirección y Control: Capacitación, funcionamiento, viáticos y transporte, Asamblea	344	477	-27.88%
Contact Center	3,207	2,619	22.45%
Gastos tarjetas Débito y Crédito	11,052	8,935	23.69%
Reclamaciones no reconocidas	4	18	-77.78%
Gastos Varios	2,039	1,680	21.37%
Riesgo Operativo	\$ 40	\$ 137	-70.80%
<b>Total</b>	<b>\$ 186,874</b>	<b>\$ 151,622</b>	<b>23.25%</b>

214

#### NOTA 23: CUENTAS CONTINGENTES - CÓDIGO 6

En este rubro se registra los Intereses no contabilizados de Cartera de Créditos: Consumo, Hipotecaria para Vivienda, Microcréditos y los cupos pendientes por utilizar de la Tarjeta de Crédito.

Se presenta la composición de este rubro así:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021	Var. %
Garantías Bancarias	40	90	-55.56%
Cupos de Tarjeta de Crédito sin utilizar	82,507	75,638	9.08%
Interés no contabilizado Cartera Hipotecaria	1,895	1,801	5.22%
Interés no contabilizado Cartera Consumo	897	765	17.25%
Interés no contabilizado Cartera Microcrédito	1,049	828	26.69%
Interés no contabilizado Cartera Comercial	2,719	763	256.36%
Otras Contingentes TC - Comisiones	482	482	0.00%
<b>Total</b>	<b>\$ 89,589</b>	<b>\$ 80,367</b>	<b>11.47%</b>

**NOTA 24: CUENTAS DE ORDEN - CÓDIGO 8**

Las cuentas de orden son utilizadas para fines de Control Interno, estas no tienen ningún impacto en los Estados Financieros.

En este rubro se registran los bienes y valores recibidos en garantía por la Cooperativa a terceros y de terceros, activos castigados,

La composición de este rubro se discrimina así:

Nombre de la Cuenta	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre 2021	Var. %
Activos Castigados	203,062	175,641	15.61%
Calificación Cartera Comercial	279,585	245,588	13.84%
Calificación Cartera Consumo	392,987	345,069	13.89%
Calificación Cartera Hipotecaria	388,082	358,000	8.40%
Calificación Cartera Microcrédito	114,490	106,142	7.86%
Total	\$ 1,378,206	\$ 1,230,440	12.01%

215

**NOTA 25: 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 26: HECHOS OCURRIDOS DESPUES DEL PERIODO QUE SE INFORMA**

Los miembros del Consejo de Administración de Confiar Cooperativa Financiera el día 18 de febrero de 2023 autorización para publicación y presentación a la Asamblea General de Delegados y Delegadas los estados financieros al 31 de diciembre de 2022.

A la fecha de presentación de la información financiera, no se conocen eventos posteriores al cierre que afecten los estados financieros.

(Original Firmado)

**LEANDRO CEBALLOS VALENCIA**

Representante Legal

(Original Firmado)

**PAOLA ANDREA DUQUE CARDONA**

Contadora

T.P No. 118662-T

(Original Firmado)

**ANA MARIA RUIZ VASQUEZ**

Revisor Fiscal - T.P. No. 66508-T

Ver Dictamen adjunto

Delegado CASO AUDITORIAS Y CONSULTORIAS S.A.S