

Bogotá, D.C., 06 de mayo de 2020

GER/032/2020

**Doctor
ADALBERTO OÑATE CASTRO
Presidente
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
Doctora
MARÍA EUGENIA PÉREZ ZEA
Directora Ejecutiva
ASCOOP
Transversal 29 No. 36-29
Bogotá D.C.**

REF: Certificaciones Coovitel

Respetados Doctores:

En medio de la coyuntura actual con los problemas de salud pública que se enfrentan a nivel mundial y especialmente en Colombia con la pandemia del COVID 19, me dirijo a ustedes para comunicarles la excelente noticia que la Sociedad Calificadora de Valores Value & Risk Rating S.A., por tercer año consecutivo mantuvo nuestras calificaciones a la Deuda de Largo Plazo BBB+ (Triple B Más) y a la Deuda de Corto Plazo VrR 2- (Dos Menos) y por segundo año consecutivo nuestra calificación C-A- (A Menos) a la Fortaleza Institucional, ratificando de manera independiente y transparente, la confianza y seguridad corporativa de Coovitel, generada a través de nuestra fortaleza financiera y gran oferta social de nuestros productos.

Es de resaltar que Coovitel mantuvo sus calificaciones de Deuda de Largo y Corto Plazo, cuando a entidades como Coopetrol, el mismo país (Colombia) y a algunas entidades financieras ya les han bajado la calificación y perspectiva de estable a negativa.

Así mismo, Bureau Veritas por segundo año consecutivo mantuvo nuestro Certificado de Calidad ISO 9001:2015, para el Servicio de Comercialización, Operación y Administración del Producto Financiero de Colocación de Crédito de Consumo de Libranza.



¡Más de una razón para ser nuestro asociado!



Lo anterior, nos permite visionar un horizonte promisorio, continuaremos garantizando los beneficios sociales y económicos a nuestros asociados y su núcleo familiar, a través de nuestros productos de: inversión, ahorro, crédito, convenios y servicios.

Envío adjunto al presente comunicado las certificaciones anteriormente mencionadas.

Cordialmente,

**CARLOS ALBERTO MERCHÁN MARÍN
GERENTE GENERAL COOPERATIVA EMPRESARIAL DE AHORRO Y CRÉDITO –
COOVITEL**



¡Más de una razón para ser nuestro asociado!



COOPERATIVA EMPRESARIAL DE AHORRO Y CREDITO – COOVITEL

Acta Comité Técnico No. 490
Fecha: 3 de abril de 2020.

Fuentes:

- Cooperativa Empresarial de Ahorro y Crédito – Coovitel.
- Estados financieros de Coovitel tomados de la Superintendencia de Economía Solidaria.
- Superintendencia de Economía Solidaria.

Miembros Comité Técnico:

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

Contactos:

Alejandra Patiño Castro
alejandra.patiño@vriskr.com

Erika Tatiana Barrera Vargas
erika.barrera@vriskr.com

PBX: (571) 526 5977
Bogotá (Colombia)

REVISIÓN ANUAL

DEUDA DE LARGO PLAZO	BBB+ (TRIPLE B MÁS)
DEUDA DE CORTO PLAZO	VrR 2- (DOS MENOS)
PERSPECTIVA	ESTABLE

El Comité Técnico de Calificación de **Value and Risk Rating S.A. Sociedad Calificadora de Valores** mantuvo las calificaciones **BBB+ (Triple B Más)** y **VrR 2- (Dos Menos)** a la Deuda de Largo y Corto Plazo de la **Cooperativa Empresarial de Ahorro y Crédito – Coovitel**.

La calificación **BBB+ (Triple B Más)** indica que la capacidad de pago de intereses y capital es suficiente. Sin embargo, presentan debilidades que la hacen más vulnerables a los acontecimientos adversos que aquellas en escalas superiores. Es la categoría más baja de grado de inversión.

Por su parte, la calificación **VrR 2- (Dos Menos)** indica que la entidad cuenta con una buena capacidad para el pago de sus obligaciones, en los términos y plazos pactados. Sin embargo, esta capacidad es inferior en comparación con entidades calificadas en mejor categoría, por lo que puede ser susceptible a deteriorarse ante acontecimientos adversos.

Adicionalmente, para las categorías de riesgo entre VrR 1 y VrR 3, y AA y B, **Value and Risk Rating S.A.** utilizará la nomenclatura (+) y (-) para otorgar una mayor graduación del riesgo relativo.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DE LA CALIFICACIÓN

Los motivos que soportan la calificación a la Deuda de Corto y Largo plazo de la **Cooperativa Empresarial de Ahorro y Crédito Coovitel** son:

- **Posicionamiento y direccionamiento estratégico.** Coovitel es una cooperativa de ahorro y crédito vigilada por la Superintendencia de Economía Solidaria (SES). Se caracteriza por mantener estrategias orientadas a fortalecer su posicionamiento en el sector cooperativo, especialmente, a través de la activa participación en los diferentes gremios nacionales e internacionales¹. Aspecto que, en opinión de la Calificadora, se ha logrado gracias a los casi sesenta años de trayectoria en el mercado y a la adopción de mejores prácticas, que le han permitido ser referente para otras entidades.

¹ Hace parte de los órganos de administración de la Federación Colombiana de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Financieras (Fecolfin), la Asociación Colombiana de Cooperativas (Ascoop), el Comité Regional de Cooperativas Financieras y Bancos Cooperativos (Cofia) y la Cooperación Verde S.A.

Se pondera la operación de incorporación por absorción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INEM Kennedy – Copinke², por medio de la cual Coovitel busca ampliar su cobertura y participación en el sector solidario, así como continuar desarrollando sus objetivos de cooperativismo. Dicha operación benefició el crecimiento de los asociados, la cartera y los depósitos, entre otros aspectos que le permitieron una mayor profundidad de mercado. De esta manera, al cierre de 2019, por nivel de patrimonio Coovitel se ubicó en el puesto 29 entre las cooperativas de ahorro y crédito vigiladas por la SES³.

Ahora bien, acorde con su planeación estratégica, enfocada en robustecer la oferta de servicios a sus asociados, en el último año, amplió los canales de recaudo, por medio de convenios con corresponsales no bancarios, los cuales se complementan con la red Cooperativa Visionamos, cajeros automáticos en convenio y los diferentes canales disponibles en el mercado.

Asimismo, y en línea con sus objetivos tecnológicos, actualizó su página web y lanzó el Portal Transaccional, a través del cual los asociados pueden realizar consultas y transacciones entre cuentas. De esta forma, la Calificadora pondera los esfuerzos de la entidad, orientados a la digitalización de su operación y mantenerse a la vanguardia en el sector.

Para **Value and Risk**, Coovitel cuenta con robustos mecanismos de seguimiento y monitoreo de su planeación estratégica, que le permiten adaptarse a los cambios y reformular sus objetivos, en línea con la dinámica del mercado. Para 2020, la Calificadora estará atenta a la culminación de los proyectos orientados a lograr la consolidación y sostenibilidad de la operación, así como a la actualización de su planeación, la cual está en proceso, con el fin de verificar su direccionamiento para el próximo quinquenio.

- **Capacidad patrimonial.** Al cierre de 2019, el patrimonio de Coovitel ascendió a \$47.036 millones, con un crecimiento anual de 4,22%, cuyo principal componente corresponde al capital social (72,05%), seguido de las reservas (19,39%). Por su parte, el capital mínimo no irreductible totalizó \$31.965 millones (+12,10%) y representó el 94,33% del capital social, acorde con lo establecido en el estatuto⁴.

Al respecto, la Calificadora pondera los mecanismos orientados al continuo fortalecimiento del capital y la mayor estabilidad de sus cuentas. En este sentido, destaca las decisiones de la última Asamblea, en la cual se decretó que el 25% de la generación de excedentes será destinado a fortalecer la reserva de protección de aportes y un 25% a su revalorización.

De igual forma, resalta las estrategias orientadas a lograr una mayor penetración de mercado y consolidar su base social, la cual, al cierre de

² El 30 de diciembre de 2019, mediante la Resolución 2019212008175, la SES autorizó la fusión por incorporación de Copinke a Coovitel.

³ Entre 180 cooperativas habilitadas para la actividad financiera.

⁴ Conforme al estatuto de la Cooperativa, el capital mínimo irreductible deberá ser superior a 36.500 SMMLV.

2019, contó con 7.951 asociados, con un crecimiento anual de 14%, favorecido por la operación de Copinke⁵. Al respecto, sobresale su diversificación, pues los veinte principales representaron el 1,93%. No obstante, la Calificadora considera que persiste la oportunidad de mejorar la estabilidad y permanencia de sus asociados, pues a pesar de la amplia trayectoria de la Cooperativa, en promedio registran una antigüedad de nueve años⁶.

De otro lado, el patrimonio técnico de Coovitel se ubicó en \$41.476 millones (+11,63%), que junto a los APNR⁷ que ascendieron a \$74.964 millones (+20,25%), llevaron a que el índice de solvencia se ubicara en 55,33% (-4,28 p.p.), nivel que mantiene una importante brecha frente al límite regulatorio (9%) y da cuenta de la adecuada posición que mantiene la Cooperativa para asumir el crecimiento proyectado y las perdidas no esperadas de la operación.

➤ **Evolución de la cartera e indicadores de calidad y cubrimiento.** Entre 2018 y 2019, la cartera bruta de Coovitel creció 7,95% hasta totalizar \$61.248 millones, dinámica superior a la evidenciada en el sector (+7,61%) y pares⁸ (+3,81%). Continúa concentrada en el segmento de consumo, acorde con el enfoque estratégico del negocio.

Value and Risk pondera la diversificación de las colocaciones, toda vez que los veinte principales clientes por monto, temporalidad y riesgo representaron el 3,77%, 1,82% y 0,41%, del total respectivamente, lo que minimiza el riesgo de crédito. Ahora bien, por ubicación geográfica la mayor parte está concentrada en Bogotá (46,12%), Cali (14,78%) y Cúcuta (10,01%), lo que refleja oportunidades de crecimiento en otras zonas del país.

Durante 2019, la Cooperativa enfocó su crecimiento en la línea de libranzas, por medio del fortalecimiento de los convenios de nómina y la apertura de otros en diferentes sectores económicos a nivel nacional, lo que conllevó a un aumento de 21,68% en esta línea, que representó el 23,41% de la cartera total. Por su parte, los créditos con pago por ventanilla registraron un crecimiento de 11,37%, dada la incorporación de la cartera de Copinke⁹, con una participación de 11,34%. A pesar de lo anterior, los convenios con pensionados se mantienen como el principal segmento (65,25%), aunque con un crecimiento moderado en el periodo evaluado (+3,23%).

Coovitel se caracteriza por fortalecer de manera continua su SARC¹⁰, el cual se acoge a las directrices de la SES y adopta algunas prácticas del sector financiero. En este sentido, durante 2019, llevó a cabo una revisión integral de sus políticas de originación, seguimiento y control

⁵ La operación de absorción incluyó la incorporación de 914 asociados, que corresponden a \$700 millones en aportes.

⁶ Se excluye la participación de los asociados de Copinke, pues al considerarla el promedio descendería a 8 años.

⁷ Activos ponderados por nivel de riesgo.

⁸ Cooperativa para el Bienestar Social, Credicoop y Cooperativa Alianza.

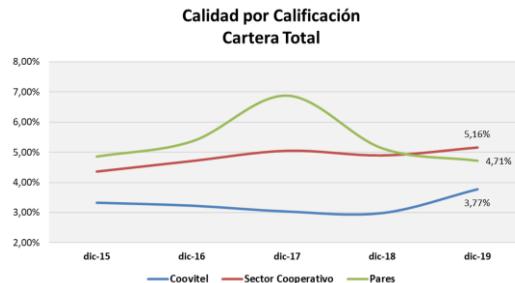
⁹ A noviembre de 2019, el saldo de la cartera de Copinke ascendía a \$1.335 millones, de los cuales cerca del 61,65% correspondía a pagos por ventanilla.

¹⁰ Sistema de Administración de Riesgo de Crédito.

de la cartera, entre estas, la implementación de un modelo por perfil de riesgos para los diferentes segmentos.

Asimismo, y acorde con el requerimiento del órgano de control¹¹, actualizó el modelo de evaluación, con el fin de incluir las diferentes metodologías empleadas, entre las que se destacan la implementación de modelos de referencia sobre la probabilidad de incumplimiento y pérdida esperada. De esta forma, la reclasificación de cartera se basa en el comportamiento interno de los deudores, las consultas en centrales de riesgo y la probabilidad de incumplimiento, los cuales son evaluados de manera semestral.

Lo anterior, no implicó cambios significativos en el perfil de riesgo de los créditos originados. No obstante, al considerar la incorporación de la cartera de Copinke, la cual contaba con un indicador de calidad de 10,84%, se evidenció un aumento de la cartera riesgosa (+36,80%), que afectó el indicador de calidad por calificación que pasó de 2,98% a 3,77%, aunque en mejor posición que sus comparables.



Fuente: Superintendencia de Economía Solidaria.

Cálculos: Value and Risk Rating S.A

Situación similar se observó al incluir los castigos, pues el indicador ascendió a 6,09% (+1,57 p.p.), mientras que la relación de cartera C, D y E sobre cartera bruta se ubicó en 3,24% (+0,56 p.p.), nivel que si bien se mantiene en mejor posición que el sector (3,73%) y pares (3,99%), es superior a los niveles históricos, por lo que la Calificadora estará atenta a la efectividad de los mecanismos y estrategias orientadas a su mejora.

Por su parte, el indicador por temporalidad se situó en 3,77% (+0,80 p.p.), nivel que, si bien se encuentra controlado al tener en cuenta que el 85,21% de su cartera se maneja a través de pagadurías, para la Calificadora es fundamental que Coovitel continúe fortaleciendo los mecanismos de gestión y recuperación en la modalidad de recaudo por ventanilla, pues este segmento mantiene un indicador de cartera vencida de 18,66% (+0,66 p.p.).

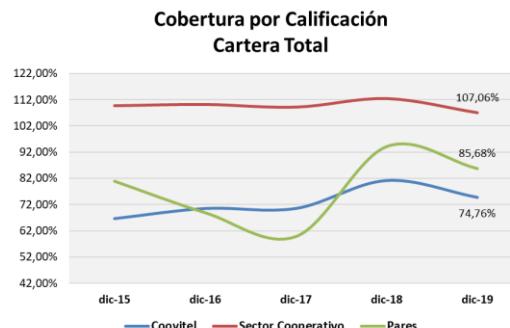
A pesar de lo anterior, se destaca los avances respecto a la gestión de recuperación, entre estos, el fortalecimiento de la estructura de cobro, en cabeza de la Dirección de Cartera, que a su vez se apoya en una

¹¹ Mediante la Carta Circular 06 de 2019, la SES solicitó que a las Cooperativas de Ahorro y Crédito y las Cooperativas Multiactivas e Integrales llevar a cabo un proceso de evaluación integral de la cartera, teniendo en cuenta algunas falencias evidenciadas en el seguimiento y reclasificación en el sector.

COOPERATIVAS

casa de cobranzas y una firma jurídica especializada, quienes cuentan con un modelo de gestión diferencial en función del tipo de recaudo y altura de mora. Asimismo, sobresale la puesta en marcha del módulo de cobranza, toda vez que beneficia la trazabilidad del proceso, la generación de alertas y el reporte de avances, entre otros.

Por su parte, si bien se evidenció un mayor crecimiento de las provisiones individuales (+40,87%) versus la dinámica de la cartera riesgosa (+36,80%), el indicador de cobertura por calificación se redujo 6,38 p.p. hasta 74,76%, con oportunidades de mejora respecto al sector (107,06%) y pares (85,68%). No obstante, la Calificadora pondera los esfuerzos de la Cooperativa por mantener una provisión general superior a la reglamentaria (1%), pues, a la fecha de análisis, esta representó el 1,18% de la cartera bruta.



Fuente: Superintendencia de Economía Solidaria.
Cálculos: Value and Risk Rating S.A.

Value and Risk pondera la dinámica de la cartera, teniendo en cuenta que refleja la consolidación de los objetivos estratégicos, orientados a fortalecer la participación de mercado. Asimismo, valora las continuas mejoras al SARC, que se reflejan en la dinámica de las cosechas. No obstante, al tener en cuenta la actual coyuntura y los efectos que podría generar en el comportamiento de pago de los deudores y por ende en los indicadores de calidad de cartera, considera fundamental continuar robusteciendo la predictibilidad de los modelos y la analítica de datos, con el fin de que estos sean más integrales en la definición del perfil de riesgo de los clientes y contribuyan con la oportunidad en la toma de decisiones.

Asimismo, al considerar que su nicho de mercado está concentrado principalmente en pensionados (65,26%,) y dadas las diferentes medidas adoptadas para apoyar a los sectores más afectados por la coyuntura (incluye entre otras, planes de comunicación con los clientes y modificaciones en las condiciones de pago), la Calificadora no prevé cambios significativos en los indicadores de calidad. Sin embargo, se mantendrá atenta a su comportamiento, con el fin de determinar su impacto en la calificación asignada.

- **Tesorería.** La estrategia de inversión de Coovitel continúa orientada en mantener un portafolio conservador, que además contribuya a la generación de excedentes. De esta forma, tras la aprobación de la SES para ejercer la actividad financiera (2013), la Cooperativa inició una

serie de desinversiones de algunas unidades de negocio, así como la liquidación de otras en entidades del sector, con el fin de optimizar su estructura de fondeo y generar mayor liquidez a la operación.

En este sentido, con el fin de lograr una mayor generación de retornos, robustecer su posicionamiento en el sector solidario y ampliar su base de clientes y asociados, en el último trimestre de 2019, Coovitel adquirió una participación sobre un fideicomiso de derechos económicos, compuesto por cartera de pensionados y empleados, cuya inversión ascendió a \$7.156 millones y fue fondeada en su mayoría con recursos de crédito.

En este sentido, al cierre de 2019, el portafolio totalizó \$8.725 millones, el cual incluye los recursos en fondos de inversión colectiva a la vista (clasificados en el disponible). Se concentra principalmente en el fideicomiso de derechos económicos (83,64%), en CDTs (12,64%) y en acciones (3,35%).

Al respecto, en el último año Coovitel implementó el Manual de SARM¹², el cual compila las diferentes políticas, procedimientos y esquemas de límites para controlar el riesgo de mercado asumido. Aspecto ponderado por la Calificadora pues denota la adopción de mejores prácticas, toda vez que la SES a la fecha no ha establecido un sistema estándar de monitoreo para el sector cooperativo.

En opinión de la Calificadora, las políticas y metodologías establecidas son acordes con el tipo de inversiones y perfil conservador de la Cooperativa. Sin embargo, estará atenta al continuo fortalecimiento del sistema, especialmente, lo relacionado con los modelos de valoración y medición de la exposición al riesgo.

- **Estructura del pasivo y niveles de liquidez.** Entre 2018 y 2019, el pasivo de Coovitel pasó de \$20.720 millones a \$31.461 millones, producto de la incorporación de la operación de Copinke¹³, la contratación de un crédito para apalancar la inversión en el fideicomiso de derechos económicos, así como al desarrollo y fortalecimiento de nuevos productos de captación.

Por un lado, las obligaciones financieras¹⁴ representaron el 39,50% del total, con una variación anual de +81,55%, producto de la contratación de un crédito para apalancar la inversión en el fideicomiso, el cual participó con cerca del 55% del agregado. Mientras que los recursos restantes corresponden a obligaciones financieras para el fondeo de las colocaciones.

Por su parte, los depósitos y exigibilidades ascendieron a \$13.613 millones, con un crecimiento anual de 38,82%, distribuidos en CDAT (57,48%) y cuentas de ahorro (42,52%), rubros que registraron variaciones de +42,47% y +34,18%, respectivamente. Lo anterior,

¹² Sistema de Administración de Riesgo de Mercado.

¹³ Según lo reportado, dicha operación aportó \$671 millones en la cuenta de depósitos y exigibilidades.

¹⁴ Al cierre de 2019, Coovitel contaba con cupos de endeudamiento aprobados por \$31.450 millones, de los cuales había utilizado el 39,52%

asociado al robustecimiento de las estrategias de captación, así como al fortalecimiento de la oferta de productos, orientados a lograr una mayor competitividad en el mercado y mejorar la estructura de fondeo, en beneficio de la rentabilidad.

Value and Risk pondera el índice de renovación de CDAT (95,50%), así como la efectividad de las estrategias de retención de asociados, que favoreció la evolución de la porción estable de las cuentas de ahorro permanente¹⁵ (81,24%) y depósitos a la vista (74,82%). Adicionalmente, resalta la atomización de los veinte principales depositantes de cuentas de ahorro (5%). Sin embargo, considera que mantiene oportunidades de mejora respecto a la atomización de los CDAT (60%).

De otro lado, la brecha de liquidez para la banda de noventa días se ubicó en \$1.173 millones. Mientras que, el Indicador de Riesgo de Liquidez (IRL), para la banda de treinta días, se situó en 182%, nivel superior al límite interno establecido (150%) y al definido en la regulación (100%). No obstante, la Calificadora evidencia como una oportunidad de mejora alcanzar una relación de activos líquidos sobre el total (3,33%), similar al de su grupo comparable¹⁶, así como lograr un mayor calce entre las posiciones activas y pasivas¹⁷.

Ahora bien, cabe mencionar que, conforme a los nuevos lineamientos de la SES¹⁸, Coovitel ya contaba con los requerimientos exigidos, entre ellos un plan de contingencia. Aspecto valorado por la Calificadora, pues da cuenta de los esfuerzos de la entidad por adoptar las mejores prácticas del mercado.

Al respecto, y dada la coyuntura por cuenta del Covid-19, Coovitel activó de manera anticipada el plan de contingencia, el cual incluyó entre otras acciones, la reducción del otorgamiento de créditos de largo plazo, un seguimiento semanal a la relación de activos líquidos y salidas esperadas y no esperadas de recursos, así como un monitoreo permanente de los cupos disponibles con otras entidades financieras, con el fin de responder adecuadamente con sus obligaciones de corto plazo y garantizar la dinámica de la operación. Aspecto sobre el cual la Calificadora hará un especial seguimiento.

- **Eficiencia y rentabilidad.** Al cierre de 2019, los ingresos por intereses de Coovitel totalizaron \$9.998 millones, con un crecimiento anual de 4,30%. Por su parte, los gastos registraron un aumento de 22,35% hasta ubicarse en \$973 millones, acorde con la dinámica generalizada

¹⁵ Según lo establecido por el Consejo de Administración, el 20% de los aportes es direccionado a una cuenta de ahorro permanente, cuyo objetivo consiste en fomentar la cultura de ahorro en los asociados, además de reconocer la valorización de los mismos. A diciembre de 2019, dicha cuenta representó el 87,16% de las cuentas de ahorro.

¹⁶ Sector (9,48%) y pares (9,96%).

¹⁷ El plazo promedio de las cuentas de ahorro contractuales, CDAT y obligaciones financieras es 11 meses, 10 meses y 36 meses, respectivamente, mientras que la cartera cuenta con plazo promedio de 41 meses.

¹⁸ Mediante la Circular Externa 06 de 2019, la SES implementó el SARL para el sector cooperativa, el cual contempla las metodologías de cálculo de brecha de liquidez, indicador de riesgo de liquidez y planes de contingencia.

de sus componentes, especialmente CDAT (+35,50%) e intereses bancarios (+11,31%), rubros que representaron el 44,63% y 48,14%, del total respectivamente.

En este sentido, el margen neto de intereses descendió 1,43 p.p. hasta 90,27%, aunque con una importante brecha frente al sector (76,63%) y grupo par (77,91%). A pesar de una mejora en los ingresos netos diferentes de intereses (+134,67%), asociado principalmente a una mayor valoración de las inversiones, se evidenció una leve disminución en el margen financiero bruto que se ubicó en 89,33% (-1,46 p.p.). Aun así, superior al de sus comparables (sector 76,70% y pares 76,84%).

Ahora bien, al considerar un aumento de 9,23% en los costos administrativos, impulsados principalmente por los gastos generales relacionados con los estudios previos de factibilidad de la incorporación de Copinke y la adquisición del fideicomiso, el indicador de eficiencia¹⁹ creció hasta 78,79% (+1,50 p.p.), nivel superior al registrado por su grupo de referencia. Por su parte, el *overhead* se situó en 9,78% (-0,89%), favorecido por el crecimiento de los activos, aunque con oportunidades de mejora frente al sector (6,48%) y pares (7,34%).

Cabe mencionar que, Coovitel mantiene una estrategia de retorno solidario anticipado, relacionado principalmente con asumir los costos financieros y seguros de vida de sus asociados. Aspectos que impactan los costos administrativos y por ende la métrica de dichos indicadores.

Por su parte, las provisiones netas de recuperación crecieron 23,69% hasta \$950 millones, producto de un mayor gasto de provisiones (+15,33%), especialmente las relacionadas con la incorporación de la cartera, además de un menor niveles de recuperación (-3%). Es así como la eficiencia de la cartera²⁰ pasó de 8,74% a 10,53%, nivel superior al registrado por su grupo de referencia.

De esta forma, Coovitel registró una utilidad neta de \$643 millones, con un decrecimiento anual de 3,15%, que impactó los indicadores de rentabilidad, ROA²¹ y ROE²², que se ubicaron en 0,82% (-0,19 p.p.) y 1,37% (-0,10 p.p.), respectivamente, con oportunidades de mejora frente a sus comparables.

	COOVITEL Cooperativa Empresarial de Ahorro y Crédito						SECTOR	PARES
	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19	dic-19		
Rentabilidad del patrimonio	1,91%	2,05%	1,35%	1,47%	1,37%	5,89%	3,86%	
Rentabilidad del activo	1,52%	1,60%	0,97%	1,01%	0,82%	2,16%	1,49%	
Margen Neto de Intereses	94,20%	93,80%	91,59%	91,71%	90,27%	76,63%	77,91%	
Costos Adm / Ingresos Int (Eficiencia)	77,60%	77,13%	76,13%	73,36%	76,82%	52,15%	63,46%	
Costos Adm / Margen Financiero (Eficiencia)	83,39%	80,41%	82,11%	77,29%	78,79%	63,10%	77,84%	
Costos Adm / Act (Overhead)	11,45%	10,79%	10,93%	10,68%	9,78%	6,48%	7,34%	
Eficiencia de la cartera	0,50%	2,03%	5,82%	8,74%	10,53%	8,34%	1,14%	

Fuente: Superintendencia de Economía Solidaria.

Cálculos: Value and Risk Rating S.A.

¹⁹ Costos administrativos / Margen financiero bruto.

²⁰ Provisiones netas de recuperación / Margen neto de intereses.

²¹ Utilidad neta / Activo.

²² Utilidad neta / Patrimonio.

Value and Risk pondera las estrategias de Coovitel orientadas a fortalecer las colocaciones, mejorar la estructura de fondeo, incrementar los activos productivos, así como las inversiones orientadas a ampliar su base social y mejorar su posición de mercado, al considerar que están direccionadas al fortalecimiento de su estructura financiera.

En este sentido, si bien reconoce su efecto en la rentabilidad del periodo evaluado, considera existen perspectivas positivas asociadas al desarrollo y crecimiento de la operación, las cuales se irán materializando en la medida que la Cooperativa logre consolidar el negocio adquirido y mantenga la mejora continua de los procesos, sistemas de administración de riesgos y mecanismo de seguimiento y control, que le permitan garantizar la calidad de las colocaciones y mitigar su exposición a los diferentes de riesgos, más aún al considerar la situación actual, que implica grandes desafíos para el crecimiento de la operación, desde la perspectiva del activo como del pasivo.

- **Sistemas de administración de riesgos.** Coovitel gestiona los diferentes tipos de riesgo (SARC, SARM, SARL²³, SARO²⁴ y Sarlaft²⁵) de acuerdo con los lineamientos y procedimiento establecidos en la Circular Básica Contable y Jurídica de la SES, lo definido por el Consejo de Administración, además de acogerse a algunas prácticas del sector financiero y la regulación internacional. En este sentido, acorde con la Circular Externa 15 de 2015 de la SES, Coovitel implementó el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR).

En el último año, para la administración del riesgo de crédito, llevó a cabo una actualización general de sus políticas, metodologías y modelos, acorde con las recomendaciones de la SES mediante la Carta Circula 06 de 2019, y una continua mejora en la gestión del riesgo. En este sentido, desarrolló modelos de pérdida esperada y probabilidad de incumplimiento por línea de crédito, tipo de recaudo, pagadurías, entre otros. Aspectos valorados por la Calificadora.

Adicionalmente, implementó el manual de SARM, cuyos lineamientos son acordes a las directrices de la SES respecto al manejo de las inversiones. Asimismo, acoge algunas directrices del sector financiero relacionadas con la estructura de control, definición de límites de concentración y exposición, entre otros. En opinión de la Calificadora, dicho manual es acorde con el tamaño y nivel de activos de inversión. Sin embargo, estará atenta al robustecimiento de las metodologías de cuantificación, que favorezcan el monitoreo y continua mejora.

Respecto al SARO, culminó la implementación del sistema, el cual se realizó con el apoyo de la Asociación Gremial de Profesionales Especialistas en Riesgo y cuyas metodologías se basan en la norma ISO 31000, estándar australiano y prácticas del sector financiero. De

²³ Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez.

²⁴ Sistema de Administración de Riesgo Operativo.

²⁵ Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

esta forma, llevó a cabo la evaluación de los riesgos de cada proceso misional, además de cada uno de los controles existentes. Lo anterior, con el fin de determinar su perfil de riesgo inherente y establecer los respectivos planes de acción.

Por su parte, el Sistema de Control Interno se fundamenta en una continua evaluación de los procesos y sistemas, función a cargo de la Auditoría Interna, basada en riesgos y en estándares internacionales²⁶, la Revisoría Fiscal y el SIAR. De esta forma, se destaca la renovación de la certificación ISO 9001: 2015 para el proceso de crédito de libranzas, así como la ampliación de dichos lineamientos a los demás, con el fin de fortalecer los sistemas de gestión de calidad.

De acuerdo con la lectura de los informes de la revisoría fiscal y auditoría interna, así como de las actas de los órganos de administración y requerimientos del ente de control, no se evidencian hallazgos significativos que impliquen incumplimientos a la norma o una mayor exposición al riesgo. No obstante, las principales oportunidades de mejora están direccionadas a extender las políticas de gestión de calidad a las diferentes regionales de la Cooperativa y promover que la evaluación de la Revisoría Fiscal incluya el componente de riesgos.

En opinión de **Value and Risk**, Coovitel cuenta con un adecuado sistema de gestión de riesgos, del cual se destaca que cuenta con elementos adicionales a los exigidos por la SES. Sin embargo, considera fundamental que propenda por una continua actualización y fortalecimiento de estos, pues son fundamentales para mitigar su exposición, la cual se incrementa en la medida que crece la operación.

Finalmente, la Calificadora evidencia que, ante la actual coyuntura, la Cooperativa ha ejecutado los respectivos protocolos de activación de los planes de contingencia y continuidad del negocio. Situación que le ha permitido mantener en desarrollo del negocio y limitar los efectos sobre los indicadores de rentabilidad.

- **Contingencias.** Según la información suministrada, en contra de la Cooperativa cursa un proceso jurídico, cuya pretensión asciende a \$67 millones, catalogado con probabilidad de fallo media. No obstante, dado el avance del proceso, no ha requerido la constitución de provisiones.

En opinión de la Calificadora, Coovitel cuenta con un riesgo legal bajo, al tener en cuenta el monto y su representación frente al patrimonio y generación de retornos. Sin embargo, considera que se debe continuar con el respectivo monitoreo y control a fin de mitigar posibles impactos sobre su estructura financiera.

²⁶ El Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 y el Marco de Gestión del Riesgo Empresarial COSO ERM 2017.

COOPERATIVAS

PERFIL DE LA COOPERATIVA

Coovitel inició operaciones en 1962 como una entidad sin ánimo de lucro y a partir de 2013 fue autorizada por la SES para ejercer la actividad financiera. Su objeto social tiene como fin satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general, mediante planes de ahorro y acceso a recursos de crédito para diferentes propósitos.

En este sentido, su portafolio de servicios está compuesto por productos de ahorro y crédito, programas para educación, planes exequiales, seguros de vida y de deudores, entre otros. Se pondera su continuo robustecimiento.

Mantiene presencia en siete departamentos de país, a través de ocho oficinas regionales ubicadas en las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cúcuta, Ibagué, Manizales y Medellín.

Su estructura organizacional está en cabeza de la Asamblea General de Delegados, quien a su vez elige a los integrantes del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Revisoría Fiscal, entre otros.

Durante 2019, los principales cambios de la estructura se enfocaron en fortalecer la gestión de servicio al cliente, entre los cuales se destaca la creación de la Dirección de Servicio al Asociado, dependencia que cuenta con una Mesa de Ayuda encargada de asesorar y acompañar en todo el ciclo del crédito al asociado. De igual forma, se creó la Dirección de Captación, con el fin de continuar promoviendo los hábitos de ahorro.

FORTALEZAS Y RETOS

Fortalezas

- Continuo relacionamiento gremial a nivel nacional e internacional, que beneficia la transferencia de tecnología y conocimiento, así como la adopción de mejores prácticas.
- Robustos mecanismos de seguimiento y monitoreo de su planeación estratégica que favorecen la consecución de objetivos.
- Permanente fortalecimiento de la oferta de productos y servicios.

- Apropriados niveles de solvencia que le permiten soportar el crecimiento estimado y absorber pérdidas no esperadas.
- Adecuados niveles de calidad por temporalidad, favorecidos por el nicho de mercado objetivo.
- Adecuados niveles de atomización de cartera.
- Destacables niveles de renovación de CDAT.
- Margen neto de intereses superior al de su grupo de referencia.
- Estrategia de inversión conservadora, con enfoque a liquidez y rentabilidad.
- Continuo fortalecimiento del retorno solidario anticipado otorgado a sus asociados.
- Implementación del SARM y SARO.
- Certificación ISO 9001:2015 para el proceso de crédito de libranza.
- Baja exposición al riesgo legal.

Retos

- Culminar la actualización de su planeación estratégica en los tiempos establecidos.
- Continuar con la implementación de estrategias que beneficien la estabilidad y permanencia de sus asociados.
- Continuar fortaleciendo los indicadores de cobertura, a fin de lograr niveles similares a los sector y pares.
- Contener el deterioro de los indicadores de calidad de cartera.
- Fortalecer de manera permanente los mecanismos de cobro y recuperación de la cartera por ventanilla.
- Propender por el continuo robustecimiento de las metodologías de valoración del riesgo de mercado.
- Continuar optimizando la estructura de fondeo, en beneficio de la rentabilidad.
- Llevar a cabo un seguimiento estricto del comportamiento de la cartera que componen el fideicomiso, con el fin de mitigar impactos por un posible deterioro.
- Lograr que las inversiones estratégicas del último año se traduzcan en mejoras de procesos, crecimiento sostenido de asociados, entre otros.
- Continuar con las estrategias que potencian los productos de captación a la vista.
- Continuar diseñando estrategias de captación que favorezcan los niveles de atomización los CDAT.

COOPERATIVAS

- Lograr un mayor calce entre sus posiciones activas y pasivas.
- Reducir las brechas de eficiencia operacional respecto a los grupos de referencia.
- Continuar realizando un permanente monitoreo de sobre la posición de liquidez que garantice el cumplimiento de las obligaciones en el corto plazo.
- Alcanzar una tendencia creciente y sostenida de los excedentes de la operación que permitan obtener rentabilidades similares o superiores a los del grupo de referencia.
- Dar cumplimiento a las oportunidades de mejora evidenciadas por la auditoría interna.
- Realizar un estricto seguimiento al impacto de la actual coyuntura y sus efectos sobre los indicadores de calidad de cartera, rentabilidad, fuentes de fondeo y liquidez, con el fin de tomar decisiones oportunas que le permitan mitigar sus efectos en la estructura financiera.
- Mantener la mejora continua de los sistemas de administración de riesgos, en especial el SARC, dadas las proyecciones de crecimiento.

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Riesgo de crédito. Coovitel se caracteriza por mantener en continua actualización las metodologías, procedimientos y políticas de gestión de este tipo de riesgo. Estas, se encuentran plenamente documentadas en el manual de SARC, el cual contiene además las principales pautas para realizar el monitoreo y seguimiento de la cartera.

Los modelos de otorgamiento consideran variables cualitativas y cuantitativas, además de complementarse con modelos de pérdida esperada por línea de crédito, tipo de convenios y pagaduría, con el fin de determinar el plazo y monto máximo de otorgamiento.

Adicionalmente, define las áreas responsables de su administración, así como las obligaciones de cada órgano de dirección y control de la Cooperativa. En este sentido, el Consejo de Administración, tiene como función aprobar las políticas de administración de riesgo, garantizar la asignación de recursos necesarios, entre otras. Por su parte, el representante legal es el responsable de garantizar el efectivo cumplimiento de las políticas definidas, mientras que el director de riesgos, del

diseño, desarrollo e implementación de las metodologías y procedimientos.

De otro lado, con el fin de lograr un adecuado seguimiento de la cartera, la Cooperativa se apoya en algunas herramientas como las matrices de transición, que se calculan de forma anual, análisis de cosechas, dependiendo del tipo de pago, regional, tipo de asociado, entre otros.

Asimismo, tiene establecido la generación de reportes, entre estos informes semanales del estado de recuperación de cartera, destinados a la Gerencia General y Dirección de Crédito y Cartera, e informes mensuales sobre el comportamiento de la cartera, acompañado de propuestas conforme se evidencien deterioros, presentados a la Gerencia General y al Comité de Direccionamiento Estratégico.

Finalmente, para el proceso de gestión de cobro y recuperación contempla la modalidad de pago, altura de mora, análisis de garantías, entre otros aspectos, orientados a implementar estrategias diferenciales para cada segmento.

Riesgo de mercado. Para la administración de este tipo de riesgo Coovitel cuenta con un manual SARM que compila las directrices, políticas y lineamientos para las operaciones de inversión de los excedentes de liquidez.

En este sentido, ha establecido como principio básico la conservación del capital invertido, por medio de un portafolio moderado de alta calidad y preferencia por la liquidez. Es así como, estableció calificaciones mínimas de los títulos aceptados, además de límites en temas de concentración por emisor, tipo de inversión y exposición a riesgo de mercado (5% para cada tipo de inversión realizada).

Para ello, conformó el Comité Financiero y de Inversión, compuesto por el gerente general, un delegado del Consejo de Administración, el director financiero y de planeación, el director de riesgo, este último con voz, pero sin voto, entre otros. Cuya función principal consiste en dar un seguimiento al portafolio, con el fin de analizar su comportamiento, evidenciar nuevas oportunidades de inversión y velar por el cumplimiento de las políticas establecidas.

Riesgo de liquidez. Coovitel cuenta con un manual que contemplan los procedimientos, etapas y elementos para el adecuado seguimiento y monitoreo de este tipo de riesgo. Al respecto, **Value and Risk** pondera la implementación anticipada del SARL, respecto a lo requerido por la SES.

La medición se realiza bajo el cálculo de brechas de liquidez e IRL, en línea con los parámetros definidos por la SES y algunos estándares de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Estos, se complementan con el desarrollo de diferentes modelos estadísticos, entre estos el canal de velocidad, seguimiento a las volatilidades de las fuentes de fondeo y el Índice Herfindahl – Hirschman (IHH).

Riesgo operativo. Acorde con el SIAR, en el último trimestre de 2019, Coovitel finalizó la implementación y puesta en marcha del SARO. De esta manera, aprobó el manual que contiene las diferentes políticas, metodologías y procedimientos, que se encuentra alineados a las directrices de la SES, SFC y normas Icontec.

Adicionalmente, llevó a cabo la revisión de los procesos críticos, con el fin de determinar el perfil de riesgo inherente de la Cooperativa y evaluar los controles existentes.

De otra parte, durante 2019, adelantó la implementación del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio, el cual acoge los estándares de la norma ISO 22301, con el fin de lograr una congruencia con el direccionamiento estratégico. No obstante, a la fecha aún se encuentra pendiente la culminación de la fase final, aspecto al cual la Calificadora hará seguimiento.

Riesgo de Lavado de Activos (LA) y Financiación del Terrorismo (FT). Con base en las circulares externas 004 y 010 de 2017 emitidas por la SES, Coovitel implementó el manual de Sarlaft que incluye las políticas, procedimientos y metodologías para controlar y mitigar la materialización de este tipo de riesgo. El cual, además favoreció el conocimiento de los asociados y/o beneficiarios de la Cooperativa.

Coovitel cuenta con el aplicativo SPSS Modeler, el cual favorece la gestión integral del riesgo y permite la integración con los diferentes sistemas de información.

Durante el último año, llevó a cabo diferentes campañas de comunicación orientadas a capacitar y reforzar las obligaciones de los empleados en el sistema. Esto con el fin de subsanar debilidades halladas en los procesos de auditoría interna.

COOVITEL							
Estados Financieros							
	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19	Sector (dic-19)	Pares (dic-19)
BALANCE (cifras en \$ millones)							
ACTIVOS	57.751	57.681	62.308	65.854	78.497	15.464.124	258.503
DISPONIBLE	1.142	1.370	913	1.898	2.351	1.188.047	17.727
INVERSIONES	1.043	1.128	1.199	1.378	8.333	1.020.920	26.458
CARTERA DE CREDITOS	43.768	47.906	53.058	55.364	59.520	12.201.074	196.230
CARTERA DE CREDITOS BRUTA	44.760	49.022	54.217	56.736	61.248	12.914.397	204.487
OTROS ACTIVOS	11.798	7.276	7.139	7.212	8.294	1.051.173	18.080
PASIVOS	11.951	12.661	17.616	20.720	31.461	9.785.938	158.915
DEPOSITOS Y EXIGIBILIDADES	3.941	5.809	7.606	9.806	13.613	8.504.342	130.583
AHORRO	1.994	2.758	3.494	4.314	5.788	3.319.068	78.563
CDAT	1.947	3.051	4.113	5.492	7.825	5.185.273	52.020
CRÉDITOS OTRAS INSTITUCIONES CRÉDITO	3.530	2.005	5.485	6.846	12.429	679.080	15.740
FONDOS SOCIALES Y MUTUALES	1.839	2.005	2.098	2.201	2.148	229.964	4.678
OTROS	2.640	2.842	2.427	1.867	3.272	372.552	7.914
PATRIMONIO	45.800	45.020	44.692	45.134	47.036	5.678.590	99.588
CAPITAL SOCIAL	33.187	32.821	32.491	32.661	33.888	3.393.522	70.929
RESERVAS	8.363	8.560	8.773	8.954	9.120	1.438.786	15.071
FONDOS DE DESTINACIÓN ESPECIFICA	250	360	471	501	501	171.682	3.051
SUPERAVIT	3.124	7	7	7	7	2.949	1
RESULTADO DEL EJERCICIO	876	925	604	664	643	333.548	3.841
OTROS	0	2.347	2.347	2.347	2.878	338.104	6.696
PASIVOS Y PATRIMONIO	57.751	57.681	62.308	65.854	78.497	15.464.528	258.503
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS (cifras en \$ millones)							
INGRESOS INTERESES	8.519	8.071	8.944	9.585	9.998	1.921.846	29.887
GASTO INTERESES	494	500	752	795	973	449.141	6.602
MARGEN NETO DE INTERESES	8.025	7.571	8.191	8.790	9.025	1.472.705	23.285
INGRESOS FINANCIEROS DIFERENTES DE INTERESES	137	280	250	435	914	148.834	1.822
GASTOS FINANCIEROS DIFERENTES DE INTERESES	234	108	150	127	191	33.291	741
MARGEN FINANCIERO BRUTO	7.928	7.742	8.291	9.098	9.748	1.588.249	24.366
COSTOS ADMINISTRATIVOS (SIN DEPR Y AMORT)	6.611	6.226	6.808	7.032	7.680	1.002.181	18.966
PROVISIONES NETAS DE RECUPERACION	40	154	477	768	950	122.772	266
MARGEN OPERACIONAL ANTES DE DEPR Y AMORT	1.277	1.363	1.007	1.298	1.117	463.296	5.133
MARGEN OPERACIONAL NETO DESPUES DE DEPR Y AMORT	927	1.076	746	1.019	820	422.099	4.494
GANANCIA O PERDIDA DEL EJERCICIO	876	925	604	664	643	334.328	3.841

COOVITEL							
INDICADORES FINANCIEROS							
Item	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19	Sector (dic-19)	Pares (dic-19)
RENTABILIDAD Y EFICIENCIA							
ROE	1,91%	2,05%	1,35%	1,47%	1,37%	5,89%	3,86%
ROA	1,52%	1,60%	0,97%	1,01%	0,82%	2,16%	1,49%
Margen Neto de Intereses	94,20%	93,80%	91,59%	91,71%	90,27%	76,63%	77,91%
Margen Financiero / Activos	13,73%	13,42%	13,31%	13,82%	12,42%	10,27%	9,43%
Margen Financiero Bruto	91,59%	92,71%	90,19%	90,80%	89,33%	76,70%	76,84%
Rendto de Cartera (Ingresos por Int / Cartera Bruta)	19,03%	16,46%	16,50%	16,89%	16,32%	14,88%	14,62%
Costos adm / Activos (Overhead)	11,45%	10,79%	10,93%	10,68%	9,78%	6,48%	7,34%
Costos adm / Margen Fin Bruto (eficiencia)	83,39%	80,41%	82,11%	77,29%	78,79%	63,10%	77,84%
CALIDAD DE ACTIVOS							
Composición de la cartera							
% Cartera Vivienda / Total cartera	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,07%	9,73%
% Cartera Comercial / Total cartera	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11,73%	3,57%
% Cartera Consumo / Total cartera	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	75,37%	86,69%
% Cartera Microcrédito / Total cartera	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,83%	0,00%
Indicadores de calidad de cartera							
Calidad por Calificación (Total)	3,32%	3,22%	3,03%	2,98%	3,77%	5,16%	4,71%
Cartera C, D y E / Cartera Bruta	2,44%	2,57%	2,54%	2,68%	3,24%	3,73%	3,99%
Calidad por Calificación (Comercial)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	7,08%	21,22%
Calidad por Calificación (Consumo)	3,32%	3,22%	3,03%	2,98%	3,77%	4,68%	4,35%
Calidad por Calificación (Microcrédito)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	7,44%	N.A.
Calidad por Calificación (Vivienda)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	4,39%	1,87%
Indicadores de cobertura de cartera							
Cubrimiento por Calificación (Total)	66,73%	70,57%	70,58%	81,14%	74,76%	107,06%	85,68%
Cubrimiento por Calificación (Consumo)	38,42%	39,19%	36,14%	42,31%	43,56%	48,85%	54,11%
Cubrimiento por Calificación (Comercial)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	43,14%	100,00%
Cubrimiento por Calificación (Microcrédito)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	69,05%	N.A.
Cubrimiento por Calificación (Vivienda)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	22,18%	43,65%
Cobertura C, D y E	52,04%	48,97%	42,95%	46,95%	50,63%	31,41%	71,88%
INDICADORES DE CAPITAL							
Capital social / Patrimonio	72,46%	72,90%	72,70%	72,36%	72,05%	59,76%	71,22%
Capital Min / Capital Social	N.A.	73,52%	79,47%	87,31%	94,33%	52,73%	49,39%
PASIVO TOTAL							
Cuenta Ahorro / Pasivo Total	16,69%	21,78%	19,83%	20,82%	18,40%	33,92%	49,44%
CDAT / Pasivo Total	16,29%	24,10%	23,35%	26,51%	24,87%	52,99%	32,73%
Créditos / Pasivo Total	29,53%	15,84%	31,14%	33,04%	39,50%	6,94%	9,90%
INDICADORES DE LIQUIDEZ							
Activos Líquidos / Total Activo	3,40%	3,61%	2,32%	4,06%	3,33%	9,48%	9,96%
Activos Líquidos / Total Depósitos + Exigibilidades	49,88%	35,88%	18,97%	27,29%	19,20%	17,23%	19,71%
Activos Líquidos / Patrimonio	4,29%	4,63%	3,23%	5,93%	5,56%	25,81%	25,85%

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

COOPERATIVA EMPRESARIAL DE AHORRO Y CRÉDITO – COOVITEL

REVISIÓN ANUAL

Acta Comité Técnico No. 490
Fecha: 3 de abril de 2020.

Fuentes:

- Cooperativa Empresarial de Ahorro y Crédito – Coovitel
- Superintendencia de la Economía Solidaria.

Miembros Comité Técnico:

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

Contactos:

Alejandra Patiño Castro
alejandra.patino@vriskr.com

Erika Tatiana Barrera Vargas
erika.barrera@vriskr.com

PBX: (571) 526 5977
Bogotá (Colombia)

FORTALEZA INSTITUCIONAL	C-A- (A MENOS)
PERSPECTIVA	ESTABLE

El Comité Técnico de Calificación de **Value and Risk Rating S.A. Sociedad Calificadora de Valores** mantuvo la calificación **C-A- (A Menos)** a la **Fortaleza Institucional** de la **Cooperativa Empresarial de Ahorro y Crédito - Coovitel**.

La calificación **C-A- (A Menos)** indica que el desempeño operacional, institucional y financiero, así como la calidad gerencial y el soporte tecnológico de la cooperativa es bueno. Esto le permite contar con buenos mecanismos de promoción e integración de la cultura solidaria para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

Adicionalmente, para las categorías entre C-AA y C-B, **Value and Risk** utilizará la nomenclatura (+) y (-) para otorgar una mayor graduación al nivel de fortaleza institucional

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

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DE LA CALIFICACIÓN

Los motivos que soportan la calificación otorgada a la Fortaleza Institucional de la **Cooperativa Empresarial de Ahorro y Crédito – Coovitel** son:

➤ **Posicionamiento y direccionamiento estratégico.** Coovitel se consolida como un referente en el sector solidario por su continua propensión a la adopción de mejores prácticas, especialmente en la gestión de riesgos, así como en la formulación de indicadores para el monitoreo permanente de su gestión social. Esto, le ha permitido mantener una activa participación en los órganos de administración de diversas organizaciones gremiales como: la Federación Colombiana de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Financieras (Fecolfin), la Asociación Colombiana de Cooperativas (Ascoop), el Comité Regional de Cooperativas Financieras y Bancos Cooperativos (Cofia) y la Cooperación Verde S.A.

Cuenta con el Plan Estratégico 2015 – 2020, el cual tiene como fin garantizar en el corto y mediano plazo su sostenibilidad financiera, a través de una oferta de valor diferenciadora, posicionamiento en el mercado, talento humano competente y una infraestructura tecnológica a la vanguardia.

COOPERATIVAS

De esta manera, y como uno de los logros más significativos de 2019, se destaca la fusión por absorción de la Cooperativa de Ahorro y Crédito INEM Kennedy – Copinke¹. Operación por medio de la cual, busca fortalecer su cobertura, participación en el sector solidario y base de asociados, así como continuar desarrollando los objetivos del cooperativismo, pues se caracteriza por la generación anticipada de retorno solidario.

Adicionalmente, se enfocó en mejorar los indicadores de retención y fidelización de sus asociados, por medio de campañas de colocación con tasas diferenciales, acompañadas de un continuo fortalecimiento de los convenios con diferentes pagadurías. Asimismo, robusteció su portafolio de captación (con el lanzamiento de nuevos productos) y los canales de recaudo, por medio de alianzas estratégicas con corresponsales bancarios y no bancarios. Esto, aunado al lanzamiento y puesta en marcha del portal transaccional y servicios web, favoreció su participación de mercado y le permitió una mayor cobertura.

Para 2020, la Cooperativa tiene dentro de sus principales objetivos continuar consolidando su operación mediante el incremento de su base de asociados, así como profundizar el uso de su portafolio de productos y servicios, a la vez que mantener la continua mejora de los sistemas de administración de riesgos, mediante inversiones en tecnología y la digitalización de sus procesos, orientada a favorecer la eficiencia y oportunidad en el servicio. Igualmente, se encuentra en la definición de su Plan Estratégico para el próximo quinquenio. Aspectos sobre los cuales la Calificadora hará seguimiento.

Value and Risk, pondera los avances registrados en el último año, pues además de contribuir con el crecimiento de la operación, le permiten robustecer su oferta de valor y por ende su competitividad. Asimismo, considera importante dar continuidad a aquellos proyectos relacionados con la innovación y el desarrollo de medios digitales, pues son esenciales para mejorar su posición de mercado y generar aspectos diferenciadores frente a otras entidades del sector.

- **Evolución de asociados y capacidad patrimonial.** Acorde con las disposiciones legales y el estatuto de la Cooperativa, Coovitel cuenta con mecanismos para el fortalecimiento patrimonial, entre estos la reserva de protección de aportes y el fondo de amortización, además de otros de destinación específica.

Lo anterior, se complementa con las estrategias orientadas a robustecer la base social y lograr mayores niveles de retención, de las cuales sobresale la creación de la Dirección de Servicio al Cliente, encargada de realizar un acompañamiento integral al asociado.

En este sentido, al cierre de 2019, su base social ascendió a 7.951 asociados, con un crecimiento anual de 14,03%, explicado en su mayoría por el traslado de los asociados de Copinke². Si bien, la Calificadora pondera las estrategias de Coovitel orientadas a lograr una diversificación por segmentos poblacionales, con un mayor enfoque en

¹ El 30 de diciembre de 2019, mediante la Resolución 2019212008175, la Superintendencia de Economía Solidaria autorizó la fusión por incorporación de Copinke a Coovitel.

² La fusión por absorción implicó un traslado de 914 asociados.

COOPERATIVAS

las nuevas generaciones, evidencia como una oportunidad de mejora continuar optimizando los mecanismos que contribuyan a disminuir el porcentaje de deserción, pues para 2019, el número de retiros representó el 22,1% de los asociados al inicio del periodo, al igual que robustecer la permanencia, pues en promedio el nivel de antigüedad asciende a 9 años.

Se destaca la posición patrimonial de la Cooperativa, reflejada en el crecimiento continuo del patrimonio (+4,2%) y del capital mínimo irreducible (+12,10%)³, así como en el cumplimiento holgado de la relación de solvencia que, al cierre de 2019, se ubicó en 55,33% (mínimo regulatorio 9%). Aspectos que en opinión de la Calificadora le permiten apalancar el crecimiento del negocio, así como absorber las pérdidas no esperadas en su desarrollo.

- **Gestión de proyectos.** Con el fin de adaptarse a los cambios de la operación y nuevos retos, los proyectos y objetivos estratégicos de la Cooperativa son planificados bajo el ciclo de mejora continua y con base en el modelo de *Balanced Scorecard*, lo que favorece la oportunidad en las acciones implementadas.

Cabe mencionar que, la gestión de planeación y direccionamiento estratégico está orientada a soportar los procesos misionales, siempre en función de satisfacer las diferentes partes interesadas. Asimismo, Coovitel ha establecido un Comité de Dirección Estratégica, Riesgos y Finanzas, encargado, entre otras cosas, de dar seguimiento a las estrategias y desarrollo diario de las actividades, con el fin de garantizar su adecuada organización, monitoreo y seguimiento.

En opinión de **Value and Risk**, la Cooperativa cuenta con procesos de planeación, acordes con su tamaño y complejidad, los cuales son objeto de continuo seguimiento y evaluación, lo que contribuye a los resultados y logros obtenidos. Aspectos, que favorecen la competitividad, la optimización de procesos y la toma de decisiones.

- **Gobierno corporativo y calidad de la administración.** El máximo órgano de gobierno es la Asamblea General de Delegados, compuesta por cincuenta⁴ miembros elegidos entre las diferentes regionales, por un periodo de tres años. Entre sus funciones se encuentra establecer directrices y políticas generales para el cumplimiento de su objeto social. Este se apoya en el Consejo de Administración y en la Junta de Vigilancia.

El Consejo de Administración está conformado por ocho miembros, cinco principales y tres suplentes, elegidos por la Asamblea por el mismo periodo de tiempo. Sus principales funciones son verificar el cumplimiento de las leyes y estatuto social, además de autorizar todas las operaciones de la Cooperativa. Mientras que la Junta de Vigilancia, ejerce un papel de control social, con el fin de velar por el correcto funcionamiento de la administración.

³ Conforme al estatuto de la Cooperativa, el capital mínimo irreducible deberá ser superior a 36.500 SMMLV.

⁴ A la fecha, dicho órgano cuenta con la participación de cuarenta y seis miembros, relacionado con la suspensión de calidad del asociado por temas como fallecimiento, retiro, sanciones por incumplimientos en las obligaciones, entre otros.

COOPERATIVAS

En opinión de la Calificadora, la estructura organizacional de Coovitel es acorde con el tamaño de la operación, soportada en 73 colaboradores y diferentes órganos colegiados de administración que respaldan el proceso de toma de decisiones. Al respecto, en el último año, se dieron algunos cambios, orientados mejorar el seguimiento del desarrollo de la Cooperativa. De esta manera, cuenta con dos comités nombrados por el Consejo de Administración⁵ y seis internos⁶.

Para **Value and Risk**, lo anterior, aunado a la baja rotación del personal administrativo (1,30%), la segregación las áreas de control y la cultura de riesgos al interior de la entidad, favorece el desarrollo de la operación, mitigan la materialización de posibles conflictos de interés y fomenta la transparencia y eficiencia de procesos.

- **Gestión social.** Como parte de su labor social y acorde con su objetivo estratégico de contribuir al desarrollo integral de sus asociados, familias y colaboradores, Coovitel cuenta un esquema de retorno solidario anticipado, destinado a generar una oferta de valor integral. En este sentido, durante 2019, la Cooperativa asumió algunos costos financieros de sus clientes, como impuesto al gravamen financiero, estudios de crédito, comisiones de productos, costos de convenios, entre otros recursos que ascendieron a cerca de \$200 millones.

De igual forma, mantiene esquemas de retribución por medio de actividades de bienestar, denominadas “Terapia de la Felicidad”⁷, que se complementan con programas de solidaridad, educación y asistencia mutual (vía auxilios de fallecimiento o pólizas colectivas). Para 2019, la inversión destinada a la gestión social totalizó \$2.672 millones, principalmente proveniente del fondo de solidaridad (\$1.155 millones) y de bienestar social (\$673 millones), recursos que lograron una sobre ejecución de 131% y dan cuenta de los esfuerzos de la Cooperativa por mejorar el retorno entregado a sus asociados

Asimismo, la Calificadora resalta los diferentes mecanismos que contribuyen a lograr un continuo crecimiento de los beneficiarios. De esta forma, en el último año, a través de los eventos de “Terapia de la Felicidad”, logró la participación de 2.821 asociados, mientras los beneficiarios de las pólizas (de vida y exequial) ascendieron a 19.704. Asimismo, se destaca la tendencia creciente de los usuarios de las actividades de educación virtual y los obsequios de fidelización, que totalizaron 1.209 y 6.956, respectivamente.

En opinión de **Value and Risk**, las anteriores estrategias benefician el posicionamiento de Coovitel y le otorgan un mayor nivel de reconocimiento. En este sentido, estará atenta al cumplimiento de la Circular Externa 09 de 2020 de la Superintendencia de Economía Solidaria (SES), a través de la cual se establece la obligatoriedad de realizar un reporte del balance social de las cooperativas. Aspecto que,

⁵ De Dirección Estratégica, Riesgos y Finanzas y de Evaluación de Cartera de Créditos.

⁶ De Gerencia, de Crédito y Cartera, de Tesorería, de Calidad, Copasst y de Convivencia Laboral.

⁷ Hace referencia a los diferentes programas de bienestar social con los que cuenta la Cooperativa que incluyen: celebración del día del asociado, de la familia, talleres, caminatas ecológicas, entre otros.

COOPERATIVAS

dados los avances en la gestión solidaria de Coovitel, fortalecerán su visibilidad en su nicho objetivo.

- **Gestión de riesgos y mecanismos de control.** Acorde con la Circular Externa 15 de 2015 de la SES, Coovitel implementó el Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), que contempla los lineamientos para lograr una adecuada gestión de los riesgos financieros y no financieros, los cuales incluyen algunas prácticas del sector financiero y estándares internacionales.

De este modo, en línea con las recomendaciones de la SES, para la gestión del SARC⁸, Coovitel actualizó las políticas, metodologías y modelos, especialmente, las relacionadas con los procesos de seguimiento y evaluación de cartera. Al respecto, se destaca el desarrollo de modelos de pérdida esperada y de probabilidad de incumplimiento por línea de crédito, tipo de recaudo y pagadurías, entre otros.

De otra parte, finalizó la implementación del Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO), por lo que llevó a cabo la revisión integral de los riesgos en cada proceso, así como la respectiva evaluación de los controles existentes. Lo anterior, le permitió establecer el perfil de riesgo residual y realizar la socialización con el personal de la Cooperativa, para así robustecer la cultura de riesgos.

De otro lado, si bien la SES no ha establecido un marco de supervisión y gestión para el riesgo de mercado, Coovitel en pro de acoger las mejores prácticas de mercado, implementó el SARM⁹. De esta forma, formuló el manual que contiene la estructura de control, definición de límites de concentración y exposición, entre otros temas. Al respecto, la Calificadora hará seguimiento a su total implementación, así como a los efectos sobre la gestión del portafolio.

Ahora bien, respecto al Sistema de Control Interno, la Calificadora pondera la adopción de estándares internacionales¹⁰, lo que fortalece la gestión de los procesos, contribuye a mitigar la presencia de conflictos de interés y da mayor transparencia a la operación, aspectos que le otorgan fortaleza institucional a la Cooperativa. En este sentido, destaca la renovación de la Certificación ISO 9001: 2015 para el proceso de crédito de libranzas, así como su ampliación a los demás, con el fin de fortalecer los sistemas de gestión de calidad.

De acuerdo con la lectura de los informes de la revisoría fiscal y auditoría interna, así como de las actas de los órganos de administración y requerimientos del ente de control, no se evidenciaron hallazgos significativos que impliquen incumplimientos a la norma o una mayor exposición al riesgo. Sin embargo, existen oportunidades de mejora están direccionalmente a extender las políticas de gestión de calidad a las diferentes regionales de la Cooperativa y

⁸ Sistema de Administración de Riesgo de Crédito.

⁹ Sistema de Administración de Riesgo de Mercado.

¹⁰ Estándares establecidos en el Marco Integrado de Control Interno COSO 2013 y el Marco de Gestión del Riesgo Empresarial COSO ERM 2017

COOPERATIVAS

promover a que la evaluación de la Revisoría Fiscal incluya el componente de riesgos.

Value and Risk destaca la mejora continua de los sistemas de administración de riesgos (SARs), pues además de contribuir con los niveles de rentabilidad, favorecen la eficiencia y competitividad de la Cooperativa. Asimismo, pondera la adopción de mejores prácticas y la gestión de control interno, pues considera son base fundamental para garantizar la fortaleza institucional.

En este sentido, en opinión de la Calificadora es importante, que Coovitel mantenga la actualización permanente de los SARs, con el fin de que estos respondan a los cambios del entorno y la normativa, a la vez que le permitan mitigar efectivamente los riesgos a los que se expone en el desarrollo de la operación, más aún al considerar las expectativas de crecimiento y la coyuntura actual.

- **Evolución y calidad de la cartera.** Entre 2018 y 2019, la cartera bruta de Coovitel creció 7,95% hasta \$61.248 millones y está compuesta únicamente por la línea de consumo. Por modalidad de pago, se distribuye en pensionados (65,26%), libranzas (23,41%) y recaudos por ventanilla (11,34%), con variaciones de +3,23%, +21,68% y +11,37%, en su orden.

En el último año, la estrategia estuvo orientada a fortalecer la relación con las pagadurías actuales, así como buscar la apertura de nuevas. Mientras que, la dinámica de los créditos por ventanilla obedece, principalmente, a la incorporación de la cartera de Copinke¹¹, toda vez que la Cooperativa mantiene una estrategia prudencial en esta línea.

Value and Risk pondera los niveles de atomización de la cartera, toda vez que los veinte principales clientes por monto, temporalidad y riesgo representaron el 3,77%, 1,82% y 0,41%, respectivamente, aspecto que minimiza el riesgo crediticio. No obstante, evidencia oportunidades de mejora respecto a la distribución por zona geográfica pues el 46,12% se concentra en Bogotá.

En línea con el nicho de mercado atendido y al considerar que el 85,21% de su cartera se maneja a través de pagadurías, Coovitel registra mejores indicadores de calidad por calificación (3,77%) frente al sector (5,16%) y los pares¹² (4,71%). Sin embargo, en el periodo evaluado se evidenció un incremento de 0,80 p.p., dada la incorporación de la cartera de Copinke¹³, cuyo indicador ascendía a 10,84%. Aspecto sobre el cual la Cooperativa viene realizando una gestión de cobro diferencial.

Ahora bien, al incluir los castigos, dicho indicador ascendió a 6,09% (+1,57 p.p.), mientras que la relación de cartera C, D y E sobre cartera bruta se ubicó en 3,24% (+0,56 p.p.), en mejor posición que el sector (3,73%) y los pares (3,99%).

¹¹ A noviembre de 2019, el saldo de la cartera de Copinke ascendía a \$1.335 millones, de los cuales cerca del 61,65% correspondía a pagos por ventanilla.

¹² Cooperativa para el Bienestar Social, Credicoop y Cooperativa Alianza.

¹³ A noviembre de 2019, el saldo de la cartera de Copinke ascendía a \$1.335 millones, de los cuales cerca del 61,65% correspondía a pagos por ventanilla.

COOPERATIVAS

Por su parte, el indicador de cobertura por calificación descendió 6,38 p.p. hasta 74,76%, dada la fusión con Copinke, nivel que mantiene oportunidades de mejora respecto al sector (107,06%) y pares (85,68%). A pesar de lo anterior, la Calificadora resalta la estrategia de la Cooperativa de mantener una provisión general superior a la reglamentaria (1%), pues, a la fecha de análisis, esta representó el 1,18% de la cartera bruta. Asimismo, pondera la permanente actualización de las políticas y metodologías de seguimiento y control, lo cual se refleja en el comportamiento de las cosechas más recientes.

No obstante, considera como una oportunidad de mejora seguir fortaleciendo los mecanismos de cobro de la cartera por ventanilla, así como robustecer los procesos de originación y evaluación de cartera, en beneficio de los márgenes de rentabilidad y la calidad del activo.

- **Estructura de fondeo.** Al cierre de 2019, el pasivo de Coovitel ascendió a \$31.461 millones, con un crecimiento anual de 51,84%, producto de la contratación de un crédito para apalancar inversiones estratégicas¹⁴ y la incorporación de los depósitos de Copinke¹⁵, así como el fortalecimiento de la oferta de producto de captación, que implicó la creación de la Dirección de Captaciones.

Los depósitos y exigibilidades representaron el 43,27% del total y crecieron 38,82%. Están constituidos por CDAT (57,48%) y depósitos de ahorro (42,52%), rubros con incrementos de 42,47% y 34,18%, en su orden. Al respecto, se pondera indicador de renovación de CDAT (95,50%), así como la porción estable de las cuentas de ahorro permanente y a la vista (81,24% y 74,82%, respectivamente) y sus niveles de atomización¹⁶. No obstante, evidencia como una oportunidad de mejora disminuir la concentración en los CDAT (60%), al igual que lograr un mayor calce entre las posiciones activas y pasivas¹⁷.

Para la Calificadora, Coovitel cuenta con una buena posición de liquidez para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Lo anterior, reflejado en la brecha de liquidez positiva para la banda de 90 días (\$1.173 millones, al cierre de 2019) y el cumplimiento del IRL¹⁸, el cual para la banda de 30 días se ubicó en 182%, superior al mínimo regulatorio (100%). No obstante, en opinión de **Value and Risk** es importante dar continuidad a las estrategias de optimización de fondeo, en beneficio de los márgenes de rentabilidad.

¹⁴ En el tercer trimestre de 2019, la Cooperativa adquirió una participación sobre un fideicomiso de derechos económicos, compuesto por cartera de pensionados y empleados, cuya inversión ascendió a cerca de \$7.700 millones, y de la cual aproximadamente el 85% fue fondeada con recursos de crédito.

¹⁵ Dicha operación aportó \$671 millones en la cuenta de depósitos y exigibilidades.

¹⁶ Los veinte principales depositantes de cuentas de ahorro representaron el 5%.

¹⁷ El plazo promedio de las cuentas de ahorro contractuales, CDAT y obligaciones financieras es 11 meses, 10 meses y 36 meses, respectivamente, mientras que la cartera cuenta con plazo promedio de 41 meses.

¹⁸ Indicador de Riesgo de Liquidez.

COOPERATIVAS

- **Rentabilidad y eficiencia.** Al cierre de 2019, los ingresos y gastos por intereses de Coovitel se ubicaron en \$9.998 millones y \$973 millones con variaciones de +4,30% y +22,35%, respectivamente. Situación que conllevó a una reducción en el margen neto de intereses que se ubicó en 90,27% (-1,43 p.p.). Sin embargo, este se mantiene en mejor posición que el del sector (76,69%) y pares (77,18%). Situación similar se observó en el margen financiero bruto que pasó de 90,80% a 89,33%, aunque superior al de sus comparables¹⁹.

Por su parte, los gastos administrativos crecieron 9,23%, principalmente por los asociados a los estudios previos de factibilidad de la incorporación de Copinke y la adquisición del fideicomiso, así como a la dinámica social de la cooperativa. Dado lo anterior, el indicador de eficiencia²⁰ y el *overhead*²¹ se situaron en 78,79% (+1,50 p.p.) y 9,78% (-0,89 p.p.), respectivamente, con oportunidades de mejora frente al sector (63,10% y 6,48%) y pares (77,84% y 7,34%).

Ahora bien, al tener en cuenta un incremento en las provisiones netas de recuperación (+23,69%), la utilidad neta descendió 3,15% hasta \$643 millones, con su consecuente impacto en los indicadores de rentabilidad, ROA²² y ROE²³, que se situaron en 0,82% (-0,19 p.p.) y 1,37% (-0,10 p.p.), respectivamente, inferiores a los del sector (2,16% y 5,89%) y pares (1,49% y 3,86%).

En opinión de **Value and Risk** Coovitel cuenta con una capacidad financiera suficiente para respaldar sus obligaciones con terceros y garantizar su sostenibilidad en el tiempo. Asimismo, pondera las inversiones del último año, pues considera existen perspectivas positivas en la medida que se consoliden los planes de expansión y el crecimiento del portafolio de productos y servicios. Aspectos que además de contribuir con su fortaleza institucional le permitirán fortalecer la inversión social.

- **Contingencias.** Según información suministrada, en contra de la Cooperativa cursa un proceso jurídico con pretensiones por \$67 millones, catalogado con probabilidad de fallo media. No obstante, dado el avance del proceso, no ha requerido la constitución de provisiones. En opinión de la Calificadora, Coovitel cuenta con un riesgo legal bajo, al tener en cuenta el monto y su representación frente al patrimonio y generación de retornos.

¹⁹ Sector: 76,70% y pares: 76,84%.

²⁰ Costos administrativos / Margen financiero bruto.

²¹ Costos administrativos / activos.

²² Utilidad neta / activo.

²³ Utilidad neta / patrimonio.

PERFIL DE LA COOPERATIVA

Coovitel fue creada en 1962 como una entidad sin ánimo de lucro, bajo los principios cooperativos con fin de fomentar el ahorro y el crédito de vivienda en los trabajadores de Telecom. Desde 2013, fue autorizada por la SES para ejercer la actividad financiera como entidad especializada en ahorro y crédito.

Su objeto social está orientado a satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general, mediante planes de ahorro y acceso a recursos de crédito con diferentes propósitos.

Está sometida a la supervisión, control y vigilancia de la SES y se encuentra inscrita en el Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas (Fogacoop).

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional está en cabeza de la Asamblea General de Delegados, quien se apoya en la Gerencia General, encargada de velar por el cumplimiento de las directrices y liderar el desarrollo de la operación.

Durante 2019, la estructura organizacional registró modificaciones orientadas a fortalecer la gestión de servicio al cliente y optimizar la estrategia de fondeo. De esta manera, se creó la Dirección de Servicio al Asociado, dependencia que cuenta con la Mesa de Ayuda, área encargada de asesorar y acompañar al asociado. Asimismo, instauró la Dirección de Captación, con el fin de robustecer los productos de ahorro y fortalecer la captación.

En el último año, se registró un incremento en el número de empleados, que pasaron de 55 a 73, con el fin de soportar el crecimiento de la operación y el desarrollo de los proyectos estratégicos. Lo anterior, impactó el número de personal con antigüedad inferior a un año, pues pasaron de 11 a 35 colaboradores, aunque se pondera la tasa de rotación del personal administrativo, que se ubicó en 1,30% anual.

Para la Calificadora, dichos indicadores favorecen la ejecución de los procesos misionales y estratégicos, así como la operación y la consecución de objetivos sociales.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

El portafolio de productos de colocación de Coovitel se especializa en créditos de consumo, por lo que, durante 2019, la estrategia de comercialización se enfocó en retener y fidelizar a los asociados, con el fin de disminuir la compra de cartera. En este sentido, fortaleció las líneas de retención y fidelización. Asimismo, la Cooperativa mantiene la estrategia de comercialización por fuerzas largas (*outsourcing*), encargadas de nichos específicos.

De otro lado, acorde con el proceso de gestión y control operativo efectuado a las empresas con convenios de libranza, Coovitel amplió los códigos de recaudo. A cierre de 2019, contaba con 132 convenios.

Por su parte, con el fin de potencializar la captación, la Cooperativa lanzó tres nuevos productos: Cuenta de Ahorro Programado – COOVIPAP, CDAT Renovaciones y CDAT Personas Jurídicas. Estos, hacen parte de la estrategia enfocada a incrementar la cultura de ahorro de sus asociados y ofertar soluciones diferenciales por segmento.

GESTIÓN DE SERVICIO

Coovitel tiene presencia en siete departamentos del País, a través de ocho oficinas ubicadas en: Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cúcuta, Ibagué, Manizales y Medellín.

Lo anterior, se complementa con diferentes canales de pago y recaudo, entre estos: los convenios con correspondentes bancarios y no bancarios, el débito automático y la disponibilidad del recaudo a través de datáfonos, pasarelas de pago en la página web (PSE), además de convenios con la red bancaria tradicional y la red Cooperativa Visionamos. Por lo anterior, actualmente cuenta con más de 8.000 puntos de atención.

Durante 2019, la Cooperativa implementó la mesa de ayuda por servicio telefónico, por medio de la cual el asociado puede presentar PQRSF²⁴. Al respecto, en el último año, recibió 2.393 oportunidades de mejora, las cuales fueron tramitadas por la administración y ocasionalmente,

²⁴ Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y notificaciones.

remitidas a la Junta de Vigilancia, con respuestas satisfactorias para sus clientes.

EVOLUCIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO Y EXTERNO

El Sistema de Control Interno (SCI) de Coovitel se fundamenta en la gestión de la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y la Junta de Vigilancia, órganos encargados de identificar oportunidades de mejora de los procesos y llevar a cabo el seguimiento al cumplimiento de los planes de acciones.

La Auditoría Interna se basa en lineamientos internacional y realizar procesos de auditaje basados en riesgos, factor diferencial respecto a otras entidades calificadas.

No obstante, aún se evidencian oportunidades de mejora relacionadas con lograr un fortalecimiento del SCI, pues al cierre de 2019, cuenta con un nivel de madurez “Básico”, en el cual el componente de seguimiento del sistema, se consolida como la principal oportunidad de mejora, mientras que ambiente de control y valoración del riesgo registran los principales avances.

GESTIÓN DE RIESGOS

Riesgo de crédito. Coovitel cuenta con un manual de SARC que contiene las metodologías, procedimientos y políticas para la gestión de este tipo de riesgo. Se destaca su continua actualización, así como la adopción de los lineamientos establecidos por la SES y algunas prácticas del sector financiero.

Para el proceso de originación, se soporta en modelos de otorgamiento que consideran variables cualitativas y cuantitativas, los cuales se complementan con modelos internos de pérdida esperada, los cuales varían dependiendo de la línea de crédito, tipo de convenios y pagaduría.

Por su parte, para el proceso de seguimiento, la Cooperativa cuenta en herramientas como las matrices de transición, que se calculan de forma anual, y el análisis de cosechas.

Finalmente, para la gestión de cobro y recuperación de cartera, se apoya en casas de cobranza externa y firmas jurídicas, las cuales establecen estrategias diferenciadas conforme a la modalidad de pago, altura de mora, análisis de garantías, entre otros.

Con el fin de lograr un mayor seguimiento y monitoreo, Coovitel ha establecido reportes, entre estos, informes semanales del estado de recuperación de cartera, destinados a la Gerencia General y Dirección de Crédito y Cartera, e informes mensuales sobre su comportamiento, acompañado de propuestas de calificación dado el deterioro, las cuales son presentadas a la Gerencia General y al Comité de Direccionamiento Estratégico.

Riesgo de mercado. Para la administración y gestión de este tipo de riesgo, en 2019, Coovitel implementó el manual SARM, el cual compila las directrices, políticas y lineamientos para las operaciones de inversión de los excedentes de liquidez.

De esta forma, la estrategia de inversión definida prioriza la conservación del capital invertido, a través de un portafolio moderado de alta calidad y con altas características de liquidez. Asimismo, estableció límites de participación y concentración por emisor, tipo de inversión, entre otros, a la vez que definió las calificaciones mínimas aceptadas.

Por su parte, para lograr un adecuado seguimiento al portafolio, analizar su comportamiento, evidenciar nuevas oportunidades de inversión y velar por el cumplimiento de las políticas establecidas, creó el Comité Financiero y de Inversión.

Riesgo de liquidez. Si bien dadas las directrices de la SES, las Cooperativas tienen plazo hasta junio de 2020 para la implementación del SARL²⁵, **Value and Risk** pondera que Coovitel cuenta con el sistema desde 2018. Está estructurado en un manual, que contemplan los procedimientos, etapas y elementos para su adecuado control, seguimiento y monitoreo.

Para la medición, se basa en el cálculo de brechas de liquidez e IRL, bajo los parámetros definidos por la SES y algunos estándares de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Estos, se complementa diferentes modelos estadísticos, entre estos el canal de velocidad, seguimiento a las volatilidades de las fuentes de fondeo y el Índice Herfindahl – Hirschman (IHH).

Riesgo operativo. En el marco de la implementación del SIAR, en el último trimestre

²⁵ Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez.

COOPERATIVAS

de 2019, Coovitel aprobó el manual SARO, el cual contiene las políticas, metodologías y procedimientos para la administración del riesgo operacional, alienadas a las directrices de la SES, SFC y las normas Icontec.

En este sentido, llevó a cabo la identificación de los riesgos de los procesos críticos, con el fin de determinar su perfil de riesgo inherente y establecer el nivel de aceptación del riesgo residual.

De otro lado, Coovitel se encuentra en la etapa final de la implementación del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio, el cual se acoge a los estándares de la norma ISO 22301 y a la dirección estratégica del negocio. La Calificadora estará atenta a la culminación exitosa del mismo con el fin de verificar su impacto sobre los planes de contingencia y continuidad de la operación.

Riesgo de lavado de activos (LA) y financiación del terrorismo (FT). La Cooperativa cuenta con manual de Sarlaft que adopta los lineamientos establecidos en las Circulares Externas 004 y 010 de 2017 de la SES.

Para lograr una gestión adecuada del riesgo y favorecer la integración con los diferentes sistemas de información, Coovitel se apoya en aplicativo el *SPSS Modeler*, el cual además contribuye con el conocimiento de los asociados y/o beneficiarios.

Asimismo, continúo con las campañas de comunicación y programas de capacitación, con el fin de reforzar las obligaciones que tienen los empleados en el Sarlaft.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

En línea con el crecimiento de la operación, en el último año, Coovitel llevó a cabo importantes inversiones en actualización e implementación de componentes tecnológicos, cuyo valor ascendió a \$553 millones.

De estos, se destaca la implementación de esquemas de *back ups* adicionales en la nube, la parametrización e inicio en producción del módulo de cobranzas de Linix (*core* del negocio), desarrollos web que permiten realizar simulaciones en campo de los productos de colocación y captación, además de la salida a producción del Multiportal Transaccional.

Al respecto, cabe mencionar que dichas modificaciones cuentan con los requisitos mínimos de seguridad y calidad para realizar transacciones de banca virtual establecidos por la SFC en la Circular Externa 052.

Para 2020, Coovitel proyecta una inversión en tecnología por \$707 millones, que contempla, entre otros proyectos, la implementación del plan de continuidad en la nube y el diseño de un nuevo sitio web.

FORTALEZAS Y RETOS

Fortalezas

- Experiencia y trayectoria en el sector solidario.
- Activa participación en asociaciones gremiales, lo que favorece la adopción de mejores prácticas.
- Clara definición estratégica, soportada en procesos de seguimiento y control.
- Adecuados niveles de solvencia.
- Estructura organizacional acorde con el tamaño y complejidad de la operación.
- Continua mejora en los procesos de personal que contribuyen a mantener bajos niveles de rotación de personal.
- Adecuados niveles de atomización de cartera.
- Estabilidad en los depósitos y exigibilidades, reflejado en los indicadores de renovación de CDTA y la porción estable de cuentas a la vista.
- Liderazgo en la implementación de indicadores de gestión social.
- Esquemas de retención con retorno solidario que favorecen la gestión social.
- Certificación ISO 9001:2015 para el proceso de cartera por libranza.

Retos

- Cumplir con las metas estratégicas definidas.
- Continuar fortaleciendo los mecanismos de retención y fidelización de asociados, en beneficio de la base social.
- Cumplir en los tiempos estimados el reporte del Balance Social establecido por la SES.
- Robustecer permanentemente la gestión de riesgos, con el fin de lograr su consolidación.
- Lograr un mayor nivel de madurez del Sistema de Control Interno.
- Continuar fortaleciendo los indicadores de cobertura de cartera, a fin de lograr niveles similares a los sector y pares.



- Alcanzar una tendencia creciente y sostenida de los excedentes de la operación que permitan fortalecer de manera continua los programas de beneficio social.
- Reducir las brechas de eficiencia operacional respecto a los grupos de referencia.
- Continuar desarrollando programas de innovación y desarrollo digital, en pro de lograr una mayor competitividad en el mercado.
- Materializar los proyectos orientados a lograr una expansión de la operación y fortalecimiento de la base social.

COOVITEL							
Estados Financieros							
	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19	Sector (dic-19)	Pares (dic-19)
BALANCE (cifras en \$ millones)							
ACTIVOS	57.751	57.681	62.308	65.854	78.497	15.464.124	258.503
DISPONIBLE	1.142	1.370	913	1.898	2.351	1.188.047	17.727
INVERSIONES	1.043	1.128	1.199	1.378	8.333	1.020.920	26.458
CARTERA DE CREDITOS	43.768	47.906	53.058	55.364	59.520	12.201.074	196.230
CARTERA DE CREDITOS BRUTA	44.760	49.022	54.217	56.736	61.248	12.914.397	204.487
OTROS ACTIVOS	11.798	7.276	7.139	7.212	8.294	1.051.173	18.080
PASIVOS	11.951	12.661	17.616	20.720	31.461	9.785.938	158.915
DEPOSITOS Y EXIGIBILIDADES	3.941	5.809	7.606	9.806	13.613	8.504.342	130.583
AHORRO	1.994	2.758	3.494	4.314	5.788	3.319.068	78.563
CDAT	1.947	3.051	4.113	5.492	7.825	5.185.273	52.020
CRÉDITOS OTRAS INSTITUCIONES CRÉDITO	3.530	2.005	5.485	6.846	12.429	679.080	15.740
FONDOS SOCIALES Y MUTUALES	1.839	2.005	2.098	2.201	2.148	229.964	4.678
OTROS	2.640	2.842	2.427	1.867	3.272	372.552	7.914
PATRIMONIO	45.800	45.020	44.692	45.134	47.036	5.678.590	99.588
CAPITAL SOCIAL	33.187	32.821	32.491	32.661	33.888	3.393.522	70.929
RESERVAS	8.363	8.560	8.773	8.954	9.120	1.438.786	15.071
FONDOS DE DESTINACIÓN ESPECIFICA	250	360	471	501	501	171.682	3.051
SUPERAVIT	3.124	7	7	7	7	2.949	1
RESULTADO DEL EJERCICIO	876	925	604	664	643	333.548	3.841
OTROS	0	2.347	2.347	2.347	2.878	338.104	6.696
PASIVOS Y PATRIMONIO	57.751	57.681	62.308	65.854	78.497	15.464.528	258.503
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS (cifras en \$ millones)							
INGRESOS INTERESES	8.519	8.071	8.944	9.585	9.998	1.921.846	29.887
GASTO INTERESES	494	500	752	795	973	449.141	6.602
MARGEN NETO DE INTERESES	8.025	7.571	8.191	8.790	9.025	1.472.705	23.285
INGRESOS FINANCIEROS DIFERENTES DE INTERESES	137	280	250	435	914	148.834	1.822
GASTOS FINANCIEROS DIFERENTES DE INTERESES	234	108	150	127	191	33.291	741
MARGEN FINANCIERO BRUTO	7.928	7.742	8.291	9.098	9.748	1.588.249	24.366
COSTOS ADMINISTRATIVOS (SIN DEPR Y AMORT)	6.611	6.226	6.808	7.032	7.680	1.002.181	18.966
PROVISIONES NETAS DE RECUPERACION	40	154	477	768	950	122.772	266
MARGEN OPERACIONAL ANTES DE DEPR Y AMORT	1.277	1.363	1.007	1.298	1.117	463.296	5.133
MARGEN OPERACIONAL NETO DESPUES DE DEPR Y AMORT	927	1.076	746	1.019	820	422.099	4.494
GANANCIA O PERDIDA DEL EJERCICIO	876	925	604	664	643	334.328	3.841

COOVITEL							
INDICADORES FINANCIEROS							
Item	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19	Sector (dic-19)	Pares (dic-19)
RENTABILIDAD Y EFICIENCIA							
ROE	1,91%	2,05%	1,35%	1,47%	1,37%	5,89%	3,86%
ROA	1,52%	1,60%	0,97%	1,01%	0,82%	2,16%	1,49%
Margen Neto de Intereses	94,20%	93,80%	91,59%	91,71%	90,27%	76,63%	77,91%
Margen Financiero / Activos	13,73%	13,42%	13,31%	13,82%	12,42%	10,27%	9,43%
Margen Financiero Bruto	91,59%	92,71%	90,19%	90,80%	89,33%	76,70%	76,84%
Rendo de Cartera (Ingresos por Int / Cartera Bruta)	19,03%	16,46%	16,50%	16,89%	16,32%	14,88%	14,62%
Costos adm / Activos (Overhead)	11,45%	10,79%	10,93%	10,68%	9,78%	6,48%	7,34%
Costos adm / Margen Fin Bruto (eficiencia)	83,39%	80,41%	82,11%	77,29%	78,79%	63,10%	77,84%
CALIDAD DE ACTIVOS							
Composición de la cartera							
% Cartera Vivienda / Total cartera	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	5,07%	9,73%
% Cartera Comercial / Total cartera	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11,73%	3,57%
% Cartera Consumo / Total cartera	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	75,37%	86,69%
% Cartera Microcrédito / Total cartera	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,83%	0,00%
Indicadores de calidad de cartera							
Calidad por Calificación (Total)	3,32%	3,22%	3,03%	2,98%	3,77%	5,16%	4,71%
Cartera C, D y E / Cartera Bruta	2,44%	2,57%	2,54%	2,68%	3,24%	3,73%	3,99%
Calidad por Calificación (Comercial)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	7,08%	21,22%
Calidad por Calificación (Consumo)	3,32%	3,22%	3,03%	2,98%	3,77%	4,68%	4,35%
Calidad por Calificación (Microcrédito)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	7,44%	N.A.
Calidad por Calificación (Vivienda)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	4,39%	1,87%
Indicadores de cobertura de cartera							
Cubrimiento por Calificación (Total)	66,73%	70,57%	70,58%	81,14%	74,76%	107,06%	85,68%
Cubrimiento por Calificación (Consumo)	38,42%	39,19%	36,14%	42,31%	43,56%	48,85%	54,11%
Cubrimiento por Calificación (Comercial)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	43,14%	100,00%
Cubrimiento por Calificación (Microcrédito)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	69,05%	N.A.
Cubrimiento por Calificación (Vivienda)	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	22,18%	43,65%
Cobertura C, D y E	52,04%	48,97%	42,95%	46,95%	50,63%	31,41%	71,88%
INDICADORES DE CAPITAL							
Capital social / Patrimonio	72,46%	72,90%	72,70%	72,36%	72,05%	59,76%	71,22%
Capital Min / Capital Social	N.A.	73,52%	79,47%	87,31%	94,33%	52,73%	49,39%
PASIVO TOTAL							
Cuenta Ahorro / Pasivo Total	16,69%	21,78%	19,83%	20,82%	18,40%	33,92%	49,44%
CDAT / Pasivo Total	16,29%	24,10%	23,35%	26,51%	24,87%	52,99%	32,73%
Créditos / Pasivo Total	29,53%	15,84%	31,14%	33,04%	39,50%	6,94%	9,90%
INDICADORES DE LIQUIDEZ							
Activos Líquidos / Total Activo	3,40%	3,61%	2,32%	4,06%	3,33%	9,48%	9,96%
Activos Líquidos / Total Depósitos + Exigibilidades	49,88%	35,88%	18,97%	27,29%	19,20%	17,23%	19,71%
Activos Líquidos / Patrimonio	4,29%	4,63%	3,23%	5,93%	5,56%	25,81%	25,85%

COOVITEL						
Fortaleza Institucional						
Item (Cifras en millones \$)	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19	
Evolución de la cartera						
Total cartera bruta	\$ 44.760	\$ 49.022	\$ 54.217	\$ 56.736	\$ 61.248	
Cartera promedio por cliente	\$ 8,60	\$ 9,40	\$ 9,90	\$ 10,60	\$ 10,60	
Prestamo promedio desembolsado	\$ 6,40	\$ 9,40	\$ 9,20	\$ 9,70	\$ 9,66	
Promedio de operaciones crediticas por cliente	1,41	1,42	1,44	1,39	1,39	
Calidad de la cartera						
Numero de creditos refinanciados	139	120	403	234	465	
Indicador de temporalidad con castigos	3,32%	3,45%	3,84%	4,52%	6,09%	
Talento humano						
Numero de empleados	61	70	67	55	73	
Numero de analistas de credito	4	4	4	5	5	
Tasa anual de rotación de personal administrativo	2,30%	3,90%	2,30%	2,10%	1,30%	
Personal con menos de 12 meses en la cooperativa	24	46	33	11	35	
Personal menor de 12 meses / Numero empleados	39,34%	65,71%	49,25%	20,00%	47,95%	
Asociados y capacidad patrimonial						
Total asociados	6.152	6.428	6.929	6.973	7.951	
Número de nuevos asociados	1.148	1.486	1.684	1.417	2.522	
Número de asociados retirados	1.180	1.210	1.183	1.373	1.544	
Promedio de antigüedad del asociado (años)	10,8	10,1	9,3	9,2	8,0	
Aportes sociales	\$ 33.187	\$ 32.821	\$ 32.491	\$ 32.661	\$ 33.888	
Valor nuevos aportes sociales	\$ 3.396	\$ 3.418	\$ 3.621	\$ 3.472	\$ 5.388	
Valor retiro de aportes sociales	\$ 3.243	\$ 3.784	\$ 3.951	\$ 3.302	\$ 4.161	
Reserva de protección de aportes	\$ 8.157	\$ 8.354	\$ 8.567	\$ 8.748	\$ 8.914	
Fondos de destinación específica	\$ 250	\$ 360	\$ 471	\$ 501	\$ 501	
Indicador de solvencia	77,40%	59,09%	58,13%	59,61%	55,33%	
Gestión social						
Total beneficiados	23.447	31.305	34.103	31.118	30.690	
Presupuesto ejecutado	\$ 2.223	\$ 1.737	\$ 2.122	\$ 2.275	\$ 2.672	

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

BUREAU VERITAS
Certification



**COOPERATIVA EMPRESARIAL DE AHORRO Y
CRÉDITO - COOVITEL**

Entidad Contratante: Calle 67 No. 9 - 34
Bogotá D.C., Colombia

Este es un certificado Multi-Site, el(s) sitio(s) adicional(es) se lista(n) en la(s) siguiente(s) página(s)

BVQI Colombia Ltda. Certifica que el Sistema de Gestión de la organización ha sido auditado y se ha encontrado conforme con los requerimientos de las normas de Sistema de Gestión que se detallan a continuación

ISO 9001:2015

Alcance de la Certificación

SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN Y OPERACIÓN DEL PRODUCTO FINANCIERO DE COLOCACIÓN DE CRÉDITO DE CONSUMO DE LIBRANZA.

Exclusiones Permitidas:

- 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones
8.3 Diseño y Desarrollo de los productos y servicios

Fecha Original de Inicio de la Certificación: 18 Marzo 2019

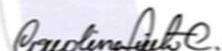
Fecha de Vencimiento del Ciclo Previo: NA

Fecha de Auditoría de Recertificación: NA

Fecha de Inicio del ciclo de Certificación: 18 Marzo 2019

Sujeto a la continua y satisfactoria operación del Sistema de Gestión de la organización, este certificado vence el: 17 Marzo 2022

Certificado No. CO19.00721 Versión: No. 1 Fecha de Revisión: 18 Marzo 2019



Carolina Prieto Carranza
Gerente Técnico.



Dirección del Organismo de Certificación: BVQI Colombia Ltda. Calle 72 No 7-82 Piso 3
Edificio Acciones & Valores Bogotá D.C. Colombia.

Cualquier aclaración adicional relativa al alcance de este certificado y a la aplicabilidad de los requerimientos del Sistema de Gestión, puede obtenerse consultando a la organización.

Para comprobar la validez de este certificado por favor llamar al +57 (1) 3129191

