



# Bancoomeva

**El Banco de la Comunidad para la Comunidad**

**Informe de Gestión 2011-1S**

# Bancoomeva

## El Banco de la Comunidad para la Comunidad

### Informe de Gestión 2011-1S

*Este informe presenta la gestión de Bancoomeva y los resultados alcanzados por nuestro banco en el primer semestre de 2011. Incluye aspectos sociales, financieros, administrativos, de aprendizaje, de procesos, de responsabilidad social, entre otros, los cuales reflejan la transparencia y alineación entre los objetivos económicos y la razón de ser del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva: facilitar la vida. Bancoomeva ha sido creado con la visión de contribuir al desarrollo de la comunidad Coomeva y del mercado objetivo, brindando soluciones financieras y actuando mediante principios éticos y de responsabilidad social, por lo que nos enorgullece que es el Banco de la Comunidad para la Comunidad.*

**JOSÉ MIGUEL TERREROS OSPINA**

Presidente Bancoomeva

Santiago de Cali, septiembre de 2011

### Informe de Gestión 2011-2T

#### Contenido

1. Creación de Bancoomeva
2. Entorno económico.
3. Perspectiva asociados.
4. Perspectiva financiera.
5. Perspectiva aprendizaje.
6. Perspectiva procesos.
7. Enfoque y sistema de responsabilidad social.
8. Ética empresarial y gobierno corporativo.
9. Cumplimiento de disposiciones legales.
  - 9.1 Protección al consumidor financiero.
  - 9.2 Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.
  - 9.3 Cumplimiento del Artículo 57 del Decreto 2649 de 1993.
  - 9.4 Informe especial de que trata el Artículo 29 de la Ley 222/95.
  - 9.5 Informe especial de que trata el Artículo 446 numeral 3° del Código de Comercio.
  - 9.6 Procesos judiciales en contra.
  - 9.7 Cumplimiento Artículo 1 numeral 1 de la Ley 603 de 2000, modificadorio del Art. 47 de la Ley 222 de 1995.
10. Evaluación del sistema de revelación y control.
11. Grandes propósitos para el 2011.



# Informe de Gestión 2011-1S

## 1. Creación de Bancoomeva

---

La creación y puesta en marcha de Bancoomeva ha significado un gran avance para el sector financiero de nuestro país, teniendo en cuenta que su filosofía está basada en llevar las bondades del sector solidario al sector bancario, ofreciendo nuevos servicios a los colombianos.

En su primer trimestre de operaciones Bancoomeva cumplió ampliamente sus expectativas, recibiendo un gran respaldo de la comunidad que hoy lo reconoce como uno de los bancos de mayor confianza y proyección en nuestro país. Por su parte, ha sido grande la aceptación de los asociados de Coomeva, la cooperativa matriz que ha encontrado en la entidad bancaria un completo portafolio de servicios para satisfacer sus necesidades personales y familiares, cumpliéndose así un anhelo de tiempo atrás.

En el marco de un panorama económico mundial complejo, que plantea innumerables retos, Bancoomeva avanza positivamente, sus proyecciones son optimistas y continúa expectante para enfrentar los desafíos que depare el sector.

## 2. Entorno económico

---

*Tener presente las tendencias de la economía es la mejor ayuda para que las organizaciones establezcan las medidas necesarias para superarlas, tomen decisiones e implementen estrategias efectivas. Coherentes con este planteamiento, en Bancoomeva reconocemos las principales tendencias económicas mundiales y nacionales y las consideramos en la definición de nuestras estrategias, lo que nos ha permitido generar alternativas de acción efectivas, nuevas oportunidades y alcanzar los resultados positivos que presentamos en este informe, aún en el marco de un entorno económico complejo. Aunque el crecimiento de la economía mundial en 2011 ha sido más bajo que lo observado en 2010, en Colombia, se ha visto mejorada con el crecimiento presentado en el primer semestre de 2011.*



## **Panorama Internacional**

En relación con la tendencia económica de los Estados Unidos se reconoce una baja en la expectativa de crecimiento para el 2011 y se espera que sea de máximo 1.5%; los niveles de confianza de los consumidores son los más bajos en los últimos 30 años, el desempleo alcanza el 9.1% y se anticipa un decrecimiento del sector manufacturero e industrial. Sin embargo, el presidente Obama presentó un plan para manejo del gasto público y endeudamiento, el cual pretende superar la situación actual.

En la Unión Europea también existe incertidumbre especialmente por el futuro de algunas economías como las de Irlanda, Grecia e Italia. En resumen todos los países del primer mundo están revisando sus metas de indicadores de crecimiento económico para el 2011 y el 2012.

## **Panorama Nacional**

Colombia terminó el primer trimestre del 2011 con un PIB en crecimiento, con resultados del 5.1% en comparación con el mismo periodo del año pasado; impulsado por el sector petróleo, minería y sorprendentemente el agropecuario. Esta tendencia favorable está liderada por las exportaciones y también por una fuerte demanda interna.

Como era de esperarse, el primer semestre del año registró altos crecimientos en la economía como consecuencia de exportaciones de hidrocarburos y tradicionales. Para el segundo semestre se visualiza también un buen dinamismo, aunque inferior al del primer semestre por la desaceleración de la economía mundial, lo que incidirá en los precios de los *commodities*, el petróleo y las exportaciones tradicionales. Lo anterior afectaría indicadores importantes como el empleo, la inversión extranjera directa y el crecimiento del crédito, además de una elevación moderada de cartera vencida en el sistema financiero.

La economía colombiana se encuentra con muchas fortalezas para afrontar estas situaciones, con un bajo endeudamiento de 22.5% sobre el PIB, con reservas internacionales brutas superiores a los 31 mil millones de dólares y con una calificación de BBB (grado de inversionista) generando confianza en los inversionistas nacionales e internacionales. El sistema financiero en Colombia se ha venido fortaleciendo patrimonialmente con índices de solvencia adecuados, ha mejorado su eficiencia con nueva tecnología y su cartera es de buena calidad, con niveles muy suficientes de reservas.

El panorama financiero nacional ha estado estrechamente ligado al comportamiento de la inflación que alcanzó un 2.67% en los primeros siete meses del año, manteniéndose dentro del rango definido por el Banco Central. Las tasas de intervención han tenido un aumento gradual con el fin de contrarrestar las presiones inflacionarias presentadas por los efectos de la ola invernal del 4T del año 2010 y las exportaciones del país probablemente alcancen los US 50.000 millones de dólares, cifra excelente e impensable en años recientes.

En términos generales, para el 2011 se esperan crecimientos de la economía levemente más bajos que los esperados, no se espera un fuerte incremento en el nivel de precios manteniéndose la inflación entre el 2% y 4% planteado por el Banco de la Republica, reducción de los precios de los commodities y más participación de las economías emergentes en nuestro comercio exterior.

Con base en el análisis de este entorno económico se plantea para Bancoomeva algunas recomendaciones generales para el 2011:

- Reforzar los controles sobre la calidad de la cartera para evitar el deterioro de indicadores.
- Contar con alternativas estructuradas de apalancamiento financiero, para responder con la liquidez que requiere la actividad crediticia.
- Fortalecer los lazos con los asociados y clientes, ofreciendo mejores productos y servicios financieros que les faciliten la vida, generen permanencia y fidelidad con nuestra entidad y nos diferencien de las otras ofertas de servicios financieros presentes en el mercado.
- Seguir con la política muy propia de Bancoomeva de la atomización del riesgo tanto en las colocaciones, como en las captaciones y los ingresos.
- Aumentar la eficiencia operativa, con una menor participación del gasto para poder enfrentar los efectos de un mercado que probablemente sea un poco más restringido.

*Algunos datos de la economía colombiana presentados en este texto han sido tomados de Fedesarrollo, Portafolio, agosto 19 de 2011.*

### 3. Perspectiva asociados Coomeva y clientes

---

#### **Creación de Bancoomeva para beneficio de los asociados y clientes en general**

*Las políticas estratégicas y de dirección de Bancoomeva, con enfoque solidario y respetando íntegramente los principios y valores institucionales del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, permiten la actuación de un banco con enfoque social y que cumple a satisfacción políticas de mitigación de todos los riesgos propios de la actividad financiera. A la vez nos plantea la necesidad de tener un manejo empresarial y de resultados satisfactorios para la inversión y crecimiento futuros, necesarios para perdurar exitosamente en el tiempo, prestando servicios de calidad y apoyando el desarrollo integral de los asociados y clientes.*



Bancoomeva inició operaciones como establecimiento de crédito el 1 de abril de 2011. En esa misma fecha se perfeccionó la cesión de los Activos, Pasivos y Contratos, por lo que al inicio de operaciones las cifras del balance del Banco muestran Activos por un valor \$1.8 billones y \$140 mil millones de Patrimonio. Bancoomeva continuó desarrollando las actividades de intermediación financiera que hasta ese momento venía desarrollando Coomeva Financiera y simultáneamente amplió el portafolio incluyendo nuevos servicios como cuentas corrientes y cheques de gerencia, amparados en la compensación directa con el Banco de la República, con las enormes ventajas que esto tiene.

Los resultados del periodo abril y junio 2011, primer trimestre de operaciones de Bancoomeva, nos llevaron a superar importantes metas económicas, lo que muestra la seriedad, solidez, solvencia y sostenibilidad del Banco, en medio de un entorno de mercado financiero agresivo, competitivo y complejo. Pero más importante aún, estos resultados positivos nos permitieron generar más posibilidades y alternativas para apoyar continuamente el progreso y las iniciativas de bienestar de los asociados de Coomeva y de nuestros clientes, también en el marco de un entorno social que, ahora más que nunca, requiere de un trabajo solidario para su desarrollo.

## Colocaciones

En la ruta de multiplicar nuestros beneficios financieros en favor de un mejor balance social y empresarial, al cierre de junio de 2011 Bancoomeva presentó una cartera de \$1.78 billones, que indica un crecimiento del 8.32% con relación a la cartera registrada en Coomeva Financiera al cierre de 2010, año en el que este crecimiento había sido del 14.58%. En el trimestre abril - junio 2011 el crecimiento de la cartera propiamente del Banco creció \$63.349 millones, equivalente al 3.68%.

Logramos financiar proyectos y responder a necesidades de los asociados de Coomeva y clientes en general, quienes durante el primer trimestre de operaciones del Banco recibieron créditos por \$313.024 millones para un total de 77.203 créditos otorgados, reflejando un crecimiento en pesos del 15.67% respecto de la colocación promedio trimestral que hizo Coomeva Financiera en el 2010.

Coherentes con nuestra naturaleza solidaria, también nos enfocamos a atender las necesidades de los sectores solidarios, salud, educación y Pymes, lo cual contribuyó al crecimiento de la cartera comercial, que superó los \$273.271 millones al cierre de junio 2011, representando un crecimiento del 5,06% durante el primer trimestre de operaciones del Banco. El apoyo a estos sectores es una de las principales acciones que ha emprendido Bancoomeva.

En Bancoomeva apoyamos también la creación de empresa y el emprendimiento, mediante créditos que superaron los \$192 millones de pesos en el primer trimestre de operaciones del Banco. Los proyectos han sido seleccionados, considerando la calidad de su formulación, su alcance, indicadores de éxito y beneficios sociales.

## Captaciones

En Bancoomeva incentivamos y logramos motivar el ahorro entre nuestros asociados y clientes en general durante el primer trimestre de operaciones del Banco, por lo que se logró un aumento neto en captaciones de \$73.674 millones, que significó un crecimiento del 9.59%. Este crecimiento en captaciones fue marcado principalmente por CDT's, que durante el trimestre crecieron \$31.407 millones equivalente al 6,57%.

En total, al cierre de junio de 2011, las captaciones ascendieron a \$842.303 millones, de los cuales el 35,66% (\$300.381 millones) correspondió a captaciones de clientes no asociados a Coomeva. La totalidad de estos recursos captados se destinaron a los créditos. Es de destacar que del total de captaciones se mantiene la mezcla del 60.50% representado en CDT y 39.50%, en productos de ahorro a la vista. Esta mezcla se ha mantenido estable.

Estos resultados fueron producto de diversos esfuerzos desplegados por Bancoomeva, como la implementación de campañas de motivación, planes de incentivo al ahorro, seguimiento permanente y redefinición de metas, entre otros, los cuales redundaron en mayores beneficios para nuestros clientes, dado que las tasas de interés que recibieron siempre fueron superiores al promedio del mercado.

## Nuevos productos y servicios financieros

- **Banca seguros: créditos con total tranquilidad.** La bondad de este producto para los usuarios de crédito de Bancoomeva se evidencia en el crecimiento de las operaciones que lo incluyen y en la satisfacción que expresan los solicitantes del crédito al adquirir el producto y experimentar la seguridad de que su crédito no incurrirá en mora ante el evento de algún incidente de salud o desempleo.

La penetración en créditos con Banca Seguros es del 61%, logrando un aumento de penetración del 9,00% en el trimestre mencionado. Dada la aceptación de los asociados de Coomeva y los clientes por este servicio, nos disponemos a realizar un incremento en la actividad de la venta de productos de banca seguros al incluir

más líneas de crédito como son las líneas de libranza, turismo y calamidad a partir del mes de julio.

- **Consolidación como operador de información, asistiendo todas las necesidades.** Durante el primer trimestre de operaciones del Banco, el recaudo PILA se fortaleció, por lo que logramos ser el Operador de Información Bancario con el mayor crecimiento en cantidad de registros del proceso de PILA Asistida. Se definieron nuevas oficinas con espacio especial para el recaudo, teniendo actualmente 15 puntos de atención especializados para esto, entre Centros de Pago y oficinas.

En la calificación como proveedor que realiza Coomeva EPS al servicio de Operador de Información, se logró un indicador del 86% que denota el alto nivel de satisfacción de este importante cliente frente al servicio de recaudo PILA.

Bancoomeva ocupa actualmente el segundo puesto como Operador de Información Bancario en PILA Asistida.

- **Centros de pago y puntos adecuados para el recaudo PILA en Oficinas Bancarias. Más acceso a servicios.** Los Centros de Pago a nivel nacional nos han permitido focalizar la atención de usuarios de recaudo en sus instalaciones. Contamos con 15 puntos que agrupan en promedio 48.64% del total de las transacciones de recaudo PILA a nivel nacional durante el primer trimestre de operaciones del Banco.

La orientación comercial de los Centros de Pago hacia la venta de productos y servicios del Banco se está realizando de manera controlada en el Centro de Pagos de Cúcuta con el proyecto Bancarización, con el objetivo que los centros de pago sean canales de venta de los productos y servicios del Banco.

- **Tarjetas débito: mayor seguridad, respaldo y comodidad.** Nuestros usuarios gozan de las ventajas de la tarjeta débito Bancoomeva con franquicia Visa Internacional, la cual puede ser utilizada en más de 70 mil establecimientos de comercio del país. Durante el primer trimestre del Banco se generaron 14.212 tarjetas débito para los asociados de Coomeva y clientes en general. En nuestro portafolio de tarjetas débito tenemos la tarjeta con “chip electrónico”, garantizando tecnología de punta para estos productos.
- **Tarjetas de crédito: nuevos productos en nuestro portafolio.** Finalizando el 2010 se empezaron las pruebas para incluir en el portafolio de productos y servicios del Banco la tarjeta de crédito con franquicia VISA. Actualmente nos

encontramos en la prueba piloto, que nos permitirá ofrecer un excelente producto a todos nuestros clientes. Brindaremos tres tipos de tarjeta: Clásica, Gold y Platinum.

- **Tarjeta de crédito afinidad: exclusividad para asociados de Coomeva.** Se definió crear una tarjeta de marca compartida, que además de ofrecer todas las ventajas de la tarjeta de crédito, es un instrumento para identificar a todo el grupo de asociados Coomeva. Con esta tarjeta podrán gozar de beneficios, promociones y descuentos exclusivos.
- **Tarjeta Visa Vale: alianza estratégica.** Actualmente se tiene una alianza estratégica con People Pass, compañía de servicios corporativos integrales especializada en remuneración laboral y compensación flexible, mediante tarjetas electrónicas que generan ventajas y beneficios para sus usuarios, donde Bancoomeva respalda estas transacciones. Durante el primer trimestre de operaciones del Banco, se generaron 4.995 tarjetas.
- **Remesas del exterior. Ayudamos a los asociados de Coomeva a estar más cerca.** Actualmente se ha puesto a disposición de los asociados de Coomeva y clientes en general, el servicio de recepción de giros internacionales directamente en las cuentas de ahorro de Bancoomeva. Esto se hace en alianza estratégica con la empresa Giros y Finanzas agente de Western Unión. Con este servicio se brinda facilidad para la recepción del giro, seguridad al no tener que desplazarse para su cobro y comodidad al autorizar el pago desde su casa u oficina, sólo con una llamada telefónica.
- **Operaciones de redescuento: créditos que contribuyen al desarrollo territorial y empresarial.** En Bancoomeva ofrecemos a nuestros clientes empresariales, asociados de Coomeva y clientes en general, la asesoría e intermediación necesarias para que accedan a recursos de crédito en los denominados “bancos de segundo piso”, que emplean en gran proporción fondos del Estado y que contribuyen a incentivar la actividad empresarial y las iniciativas de desarrollo social en el país. Desde el inicio de operaciones como Banco se han realizado desembolsos de crédito línea Bancoldex por valor de \$1.470 millones para apoyar proyectos de fortalecimiento empresarial, logrando un saldo de \$4.246 millones a junio de 2011, donde la línea Banca Capital para Pymes representó el 85.75% sobre el total de esta cartera. Así mismo, registramos operaciones de redescuento con tasa compensada por Findeter con un saldo de \$4.735 millones al cierre de junio de 2011, para fortalecer la ampliación de la cobertura y mejoramiento de la calidad de la educación superior, además del mejoramiento de la infraestructura educativa orientada al mejoramiento de las condiciones de

calidad y de permanencia de los estudiantes dentro del sistema. Estas líneas representan tasas competitivas y plazos favorables para nuestros clientes.

- **Banca electrónica: transacciones más simples, rápidas y seguras.** A partir de junio de 2011 iniciamos la prueba piloto con un nuevo aplicativo llamado Azuan para nuestra oficina virtual, que le permitirá a la plataforma brindar mayor seguridad a todos los clientes que ingresen por este canal. El resultado de este piloto ha sido totalmente exitoso, lo que nos permitirá salir a producción en septiembre de 2011, por lo que contaremos con nuestra oficina virtual disponible las 24 horas durante todos los días de la semana. Con este canal logramos simplificar los trámites a los asociados de Coomeva y clientes en general. Las transacciones realizadas por este medio alcanzan el 38.5% del total de transacciones realizadas por los clientes.
- **Consolidación de la red de oficinas y puntos de atención.** Bancoomeva cuenta hoy con 91 puntos de atención a nivel nacional entre Oficinas, Centros de Pagos y Centros de Atención Coomeva (CAC). Estos permiten responder con mayor facilidad y agilidad a la demanda de productos y servicios de nuestros clientes. Trabajamos por ofrecer las mejores instalaciones físicas, excelentes condiciones locativas y para estar siempre más cerca de nuestros clientes. Por eso, de cara a la operación del Banco se han autorizado traslados de las oficinas Centro Cali, Tuluá, Itagüí, Montería, Depósitos Sur Cali y Versalles Palmira. También se autorizó el traslado de la sucursal Palmira (Regional Palmira), así como remodelaciones a la oficina de Santa Marta y a las oficinas de la sucursal Caribe (Regional Caribe). Finalmente, se autorizó el cierre de un Punto de Caja en Palmira para reubicarlo en la Oficina Centro de esa ciudad.
- **Oficinas Livianas:** Tienen como objetivo potencializar la cobertura actual de oficinas de atención al público y extender más la presencia del Banco a través de la infraestructura dispuesta en algunas de las empresas del Sector Salud del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva. Con estas oficinas se amplía la red de atención para acercar el Banco a los asociados de Coomeva y clientes en general y se realiza sinergia con el Sector Salud para ampliar el recaudo de aportes a Coomeva EPS y ahorrar costos administrativos, compartiendo infraestructura.

Iniciamos la primera fase con cuatro oficinas livianas -dos en Cali, una en Medellín y una en Pereira- que entrarán en operación antes de cierre año 2011. Cada oficina tendrá un diseño modular con opción de ampliación de acuerdo con su crecimiento, prestando el servicio en caja y barra comercial, con metas independientes y transacciones con montos bajos.

- **Cajeros automáticos. Los recursos de nuestros clientes, siempre disponibles.** Hoy contamos con 74 cajeros automáticos en oficinas de Bancoomeva y nuestras tarifas continúan por debajo del promedio del sector.
- **Fábrica de Créditos.** Se extendió el piloto de fábrica de créditos a todas las regionales, con una respuesta muy positiva de los usuarios del servicio en cuanto a su satisfacción cuando la respuesta fue inmediata. Se han venido sorteando los inconvenientes esperados en un proyecto de esta magnitud. Es de resaltar que este proyecto fue destacado como uno de los más importantes desarrollos a nivel mundial por IBM, en su reunión anual de 2011 ante más de 5.000 empresarios de talla mundial. Una vez se logre estabilizar este proyecto, en el segundo semestre de 201, encabezaremos la lista de las entidades financieras del país, en cuanto a tecnología para el otorgamiento de créditos.

#### 4. Perspectiva financiera

---

*En **Bancoomeva** trabajamos con eficiencia y criterio social para mantenernos como la primera opción financiera de nuestros clientes. Desarrollamos procesos administrativos que nos llevan a garantizar la solidez, solvencia y sostenibilidad de nuestra empresa y especialmente a ofrecer mayor confiabilidad y seguridad en el manejo de los recursos e inversiones de nuestros clientes. En el segundo trimestre del 2011 alcanzamos nuestra meta de utilidades, creamos valor y mantuvimos nuestra liquidez en niveles que nos permitieron responder efectivamente a las necesidades financieras de nuestros clientes y de la empresa.*

### **Administración financiera**

Desde la creación de Bancoomeva, el 1 de abril de 2011 y con corte a junio 30 de 2011 el Banco alcanzó utilidades por valor de \$6.148 millones. Esto nos permite estimar que al final del año se podrían lograr utilidades cercanas a los \$18,500 millones después de impuestos, los cuales consideramos muy satisfactorios para ser el primer ejercicio como Banco.

El Margen Financiero Bruto fue del 65,06%, producto del crecimiento y la aceptación que ha tenido Bancoomeva entre su público objetivo. Se espera continuar con esta dinámica en el futuro.

Los gastos operacionales del segundo trimestre de 2011 reflejan el nivel de inversión que realizamos en nuevas y mejores estructuras, tecnología y procedimientos para un servicio cada vez con más excelencia para nuestros clientes y para llevar a la empresa al gran salto hacia adelante que esperan nuestros accionistas. Esto nos permite contar hoy, en muchos aspectos, con los mayores estándares de seguridad y eficiencia del mercado, ofreciendo así productos cada vez más amigables y confiables para nuestros clientes. La liquidez se mantuvo dentro de los márgenes previstos para atender de manera oportuna y segura los requerimientos financieros de la empresa y especialmente de nuestros clientes.

El total de los activos ascendieron a \$1.918.360 millones a junio de 2011, dentro de los cuales destaca la cartera que participa con el 93,05% del total de los activos.

El margen de solvencia alcanzó el 13,87% a junio del 2011, lográndose un porcentaje superior al 9% requerido por la Superintendencia Financiera de Colombia a los establecimientos bancarios.

### **Administración de riesgos**

Para fortalecer nuestra eficiencia en la administración de los recursos, hemos implementado políticas que nos permiten garantizar el menor riesgo posible en nuestras operaciones financieras, nuevamente en el propósito de brindar la mayor seguridad y confianza para nuestros grupos de interés.

Hemos consolidado un sistema de gestión integral que nos permite medir, monitorear y controlar los posibles riesgos relacionados con liquidez, mercado, crédito, operaciones,

lavado de activos y financiación del terrorismo y desde luego la continuidad del negocio. Este sistema cumple con la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia en esta materia y acoge y adopta importantes recomendaciones internacionales.

- ***Sistema de Administración del Riesgo de Mercado, SARM: protegiendo el valor de nuestro portafolio.***

Gracias a la implementación de políticas de riesgo enmarcadas dentro de la filosofía conservadora de riesgo del Banco, la exposición al riesgo de mercado terminó en junio en \$586 millones, lo que corresponde al 0,61% del saldo del portafolio de inversiones y al 0,27% del Patrimonio Técnico; y ubica a la entidad en los más bajos niveles de este riesgo del sector financiero. El constante seguimiento y monitoreo realizado, permitió que las inversiones del Banco no registraran eventos adversos por la situación cambiante del mercado de valores y contribuyó a la generación de \$809 millones de utilidad de la mesa de inversiones de la entidad en el trimestre abril a junio 2011.

El índice de solvencia alcanzó el 13,87% -dentro del promedio del sistema-, resultado que demuestra la solidez patrimonial de la entidad y su capacidad para soportar el crecimiento de la cartera, si se tiene en cuenta que el límite de solvencia exigido por la Superintendencia Financiera es del 9%.

- ***Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez, SARL: asegurando los recursos para el funcionamiento de nuestra empresa y las necesidades de nuestros clientes.***

El Indicador de Riesgo de Liquidez, IRL, establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia se situó positivo para la banda de siete días, en \$64.661 millones de pesos, al cierre del semestre, muy superior a lo exigido en la normatividad, lo cual significa que el Banco no presenta exposición significativa al riesgo de liquidez. Este resultado y en general el permanente seguimiento a la evolución de la liquidez, nos permite garantizar una excelente protección para la operación normal y solventar cualquier contingencia que se presente. Gracias a la eficiente administración de este riesgo, la dinámica de colocaciones se ha sostenido pese a los altos volúmenes de recursos requeridos para esto, sin afectar a nuestros clientes.

- ***Sistema de Administración Riesgo Operativo, SARO: garantizando la continuidad de nuestro negocio.***

En Bancoomeva realizamos la gestión y administración del Riesgo Operativo, cumpliendo con los lineamientos emitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, contenidos en la Circular Externa 041 de 2007 y las orientaciones de la Junta Directiva. Para el segundo trimestre de 2011 hemos fortalecido la implementación de políticas y metodologías para complementar cada una de las etapas de administración del SARO, lo que nos ha permitido estar alineados con las buenas prácticas internacionales en la gestión del Riesgo Operativo. Hemos logrado una evolución satisfactoria del nivel de riesgo operativo en la entidad, que lo ubica en un nivel de exposición moderado. Esto significa que está siendo efectivamente mitigado por la aplicación de los controles, que además garantizan la adecuada protección de los bienes y recursos del Banco y de sus clientes.

- **Gestión de Continuidad de Negocio.**

Durante el primer trimestre de operación en Bancoomeva continuamos con el fortalecimiento de la gestión de Continuidad de Negocio en toda la organización. Cumplimos satisfactoriamente con la normatividad vigente en esta materia (Circular Externa 041 de 2007 de la SFC) y destinamos recursos importantes para el fortalecimiento de esta gestión, generando cultura de continuidad con las simulaciones de posibles eventos de crisis, las pruebas del Sitio Alterno de Operación Nacional y pruebas de los dispositivos móviles en oficinas para la continuidad en telecomunicaciones. Adicionalmente, dedicamos esfuerzos significativos para el fortalecimiento y actualización del Plan de Manejo de Emergencia en todas las oficinas del Banco.

- **Sistema de Seguridad de la Información**

El sistema de seguridad de la información del Banco opera acorde con lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en sus circulares 052, 022, 038 y 014. Igualmente está basado en las mejores prácticas de seguridad de la información acorde con las normas internacionales como la ISO-27001, ISO-27002, PCI, CISM, COBIT, ITIL, etc.

La seguridad de la información en Bancoomeva está enfocada en la protección de los activos de información, la continuidad del negocio, la protección de la infraestructura computacional (hardware-software), redes y telecomunicaciones; mitigando cualquier riesgo que afecte la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los sistemas. Con estas políticas, generamos tranquilidad para nuestra comunidad y respondemos positivamente a los entes de control.

- **Seguridad Bancaria**

Durante el segundo trimestre de 2011 hemos diseñado la campaña de “Comunidad Segura” con el fin de fortalecer la cultura de seguridad en la organización para prevenir y controlar conductas intencionales que puedan afectar el normal funcionamiento del Banco. Esta campaña incluye, entre otros aspectos, programas de capacitación para los colaboradores, boletines informativos, recomendaciones en temas de seguridad para los clientes con el uso de diferentes medios de comunicación (volantes, artículos en la revista Coomeva, página web).

De otro lado, hemos dedicado recursos importantes para garantizar el estándar de seguridad electrónica en las oficinas bancarias, con el fin de mitigar el riesgo al que está expuesta la organización; así mismo, se ha garantizado que los diseños y definiciones de infraestructura para las oficinas nuevas y remodeladas cumplan con las condiciones de seguridad física en lugares sensibles y de custodia de valores.

- ***Sistema de Administración del Riesgo Crediticio, SARC: cuidando los recursos de todos.***

La gestión del riesgo crediticio se sustenta en las políticas de colocación de cartera, constitución de garantías, seguimiento, recuperación y provisiones, las cuales se mantuvieron en el primer trimestre de operaciones del Banco dentro de las políticas de exposición y límites definidas. Esto garantiza que la cartera de créditos, como principal activo de nuestra entidad, cuente con las seguridades necesarias para un crecimiento sostenido, con un riesgo debidamente controlado.

En ese sentido, nuestro nivel de provisiones cumple suficientemente con la normatividad vigente. Al cierre de junio de 2011 el banco registra en su balance un nivel de provisiones con el cual logra cubrir el 110.33% de la cartera vencida, generando tranquilidad tanto a los accionistas, la administración y a los usuarios de los servicios.

- ***Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, SARLAFT: asegurando la legalidad y transparencia de nuestros recursos.***

Durante el periodo de abril a junio de 2011, hemos venido desarrollando actividades tendientes al mejoramiento y fortalecimiento del SARLAFT, cumpliendo con los lineamientos emitidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, contenidos en la Circular Externa 026 de 2008 y acogiendo los requerimientos y recomendaciones emitidas

en sus procesos de evaluación por los diferentes entes de control, así como las directrices de la Junta Directiva. Actualmente contamos con 30 riesgos identificados y 46 controles documentados tendientes a mitigar estos riesgos. El perfil de riesgo residual consolidado de la organización tiene un nivel de exposición moderado, el cual mantenemos estable en los últimos meses. Para esto adoptamos y aplicamos políticas, procedimientos y controles, dentro de los cuales destacan un esquema de capacitación permanente a los colaboradores, la segmentación de los factores de riesgo, el monitoreo de las transacciones, las pruebas a los controles para determinar su efectividad y funcionalidad y los reportes a las autoridades competentes, entre otros. Nuestra empresa ha adoptado las medidas de control para prevenir ser utilizada para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades delictivas o para la canalización de recursos con fines terroristas.

- ***Riesgos Estratégicos***

Hemos identificado los riesgos estratégicos de nuestro Banco y definido las iniciativas que ayudan a mitigar estos riesgos, así como también hemos identificado y definido los mecanismos de seguimiento para cada acción o iniciativa. Se cuenta con un informe mensual de resultados de los indicadores de riesgos estratégicos de la entidad, el cual se monitorea mensualmente y se establecen las acciones requeridas para su mejora en caso de incumplimiento en algún indicador.

## 5. Perspectiva aprendizaje

---

### *Nuestros Colaboradores*

A junio de 2011 Bancoomeva contó con un capital humano de 1.109 colaboradores. La antigüedad promedio de vinculación de los colaboradores es de cinco años, lo que refleja una alta estabilidad laboral, si se tiene en cuenta que en las grandes empresas de Colombia este indicador se considera razonable por encima de 3,5 años.

Así mismo, al corte señalado, el índice de promociones se encuentra en el 38% respecto a vacantes de la estructura ocupadas por colaboradores internos que han ascendido a mayores posiciones. En Bancoomeva tenemos un nuevo enfoque de negocio lo cual conllevó a redefiniciones de la estructura organizacional, donde se generó la creación de cargos y funciones; se ha evidenciado el desarrollo profesional y personal de los colaboradores internos y a su vez se ha captado el mejor talento humano de las demás empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y organizaciones externas.

Durante el 2011 la organización ha brindado capacitación a los colaboradores en conocimientos, competencias y habilidades técnicas que nos han ayudado a mejorar los niveles de efectividad en el servicio brindado a nuestros clientes, lo cual se evidencia en la calificación de servicio de Pasión Coomeva de 4.7 a 5.0. Adicionalmente se ha logrado optimizar el tiempo en la aprobación de créditos a través de la herramienta “Smart coloca BPM créditos”. Así mismo, los colaboradores se han capacitado en técnicas comerciales como es PNA alineando a nivel nacional la metodología de la venta consultiva en nuestro personal del Front. Se ha reforzado formación técnica en cuenta corriente, características de seguridad y manejo de cheques, Sarlaft y en gestión de cambio.

#### **Comprometidos con el desarrollo de nuestro capital humano.**

Durante el 2011 nuestros colaboradores han recibido capacitaciones en conocimiento, competencias y habilidades técnicas que nos ayuda a mejorar la efectividad en el servicio a nuestros asociados.

En términos de incentivos, a junio 30 de 2011 nuestros colaboradores han recibido un total de \$721.199.620 a través del programa de beneficios extralegales y un valor de \$132.073.429 en auxilios adicionales

El Proyecto *Gestión del Cambio* implementado en Bancoomeva permitió que se alcanzaran los objetivos y metas en cuanto a la adaptación del recurso humano en los

cambios de estructura. La gestión realizada sobre el proyecto de cambio permitió que se lograran resultados positivos, gracias a la comunicación constante de la alta gerencia con los colaboradores por los diferentes medios que se tienen: comunicados de gerencia, videos, grupos focales, videoconferencia, portal de nuestro Banco entre otros, lo cual facilitó el desarrollo de iniciativas de sensibilización, capacitación y formación.

Lo anterior contribuyó a un resultado exitoso en el proceso de cambio, ya que se contó con la participación y confianza del 100% de los empleados de Bancoomeva entregando su dedicación, compromiso, conocimiento y experiencia en cada uno de los proyectos organizacionales.

En términos de incentivos, a junio 30 de 2011 nuestros colaboradores han recibido un total de \$721.199.620 a través del programa de beneficios extralegales y un valor de \$132.073.429 en auxilios adicionales.

## 6. Perspectiva procesos

---

### *Desarrollamos procesos simples en una organización enfocada al cliente*

En este año mejoramos nuestros procesos internos, para garantizar más y mejores servicios y atención a nuestros asociados y usuarios:

- **Smart Coloca.** Es un proyecto innovador en el sector financiero colombiano para aprobación de créditos en línea, implantado a nivel nacional. Se lograron 14 integraciones y una promesa de servicio de aprobación de créditos en menos de una hora. Actualmente el 80% de las operaciones de créditos están siendo procesadas por Smart.
- **Smart Ventas.** Se desarrolla un modelo que permita a la fuerza comercial hacer ventas con herramientas predictivas para ofrecer a cada cliente un producto y servicio de acuerdo con sus necesidades, el cual tiene como principales componentes los siguientes modelos:

Modelo de rentabilidad por cliente  
Probabilidad de prepago  
Probabilidad de compra  
RFM - Recencia, Frecuencia, Monto

- **Nuevos productos y Servicios.** Se implementó el nuevo producto de CDT Desmaterializado, el cual permite la negociación en bolsa de las emisiones de Bancoomeva. Actualmente tenemos 3.100 títulos desmaterializados. Este producto permitió minimizar el número de títulos inmovilizados, generando un ahorro importante tanto en costo de custodia de títulos, como en papelería de seguridad en oficinas.
- **Cuentas Corrientes, Cheques de Gerencia y Canje en ciudades no CEDEC.** Con la creación de Bancoomeva se inició la operación del producto Cuenta Corriente, así como el proceso de emisión de cheques de gerencia, en los cuales se definieron altos estándares de seguridad lógica y física. Igualmente, se inició la

operación de los procesos de canje recibido y devolución enviada en todas las plazas en la cuales tiene presencia Bancoomeva.

- **Implementación automatización cajas menores.** El aplicativo permite controlar el monto mensual autorizado para cajas menores, facilita el proceso de reembolso y genera automáticamente los registros contables.
- **Automatización proceso de embargos.** Se está empleando una herramienta que permite administrar los embargos, tanto judiciales como de las diferentes entidades administrativas, de acuerdo con lo establecido por la ley y controlando los límites de inembargabilidad. El proceso es controlado centralizadamente y facilita la impresión del cheque en oficina, cumpliendo con los tiempos establecidos por la ley.

## 7. Enfoque y sistema de responsabilidad social.

---

### *Responsables social, ambiental y financieramente.*

En la vinculación de diversos actores se busca, además de la construcción de tejido social o capacidad de asociación, la edificación de un activo mayor: el capital social. Este se entiende como la capacidad que tienen las comunidades y las autoridades legítimamente elegidas por ellas, una vez se han asociado, para comprometerse y sacar adelante con éxito proyectos de desarrollo que se han establecido como prioritarios, pues cuentan con confianza mutua y capacidad de trabajo en equipo.

Nuestra entidad realizó la adhesión al Pacto Global el cual busca garantizar que las compañías actúen responsablemente en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha anticorrupción. Con esta adhesión nos comprometemos a cumplir los principios del mismo.

Frente a los compromisos adquiridos con cada uno de los grupos de interés dentro del marco de las definiciones de Responsabilidad Social Empresarial, se adelantaron acciones específicas con los siguientes resultados:

#### **Colaboradores y sus familias:**

- En lo transcurrido de 2011, la organización ha destinado al programa de Beneficios Extralegales importantes recursos, garantizando acceso a 1.109 colaboradores a nivel nacional, a través de diferentes opciones que tiene el programa orientadas al bienestar y mejora de la calidad de vida del colaborador y su familia.
- El programa de bienestar social y salud ocupacional ha tenido una inversión aproximada de \$9.469.429.00, en el trimestre de abril a junio de 2011, los cuales se distribuyen en diferentes actividades que impactan aspectos de los colaboradores tales como: calidad de vida personal y familiar, actividades recreativas, culturales y de obligatoriedad como es el programa de Salud Ocupacional y plan de emergencias, con una dedicación de más de 1.700 horas.
- En cuanto a capacitación, se ha realizado una inversión de \$422.810.889 para la ejecución de diversos programas de formación con cobertura nacional, fortaleciendo el conocimiento técnico en las áreas de riesgo, seguridad de la información, continuidad del negocio, operación bancaria, la continuidad exitosa de programas internos de formación comercial y de servicio, garantizando el desarrollo de habilidades, competencias y destrezas en los colaboradores.

- Como estrategias para el cuidado del medio ambiente se han realizado campañas de sensibilización para la disminución en el uso de materiales no reciclables y el uso racional de recursos como papelería y servicios públicos.

#### **Comunidad:**

Bancoomeva continua apoyando la promoción para la creación de empresas, asesorando y financiando las ideas hasta convertirlas en negocios.

Por la línea de Creación de Empresas se desembolsaron \$191.5 MM para la creación de cinco empresas, en el segundo trimestre de 2011.

Por las líneas empresariales para capital de trabajo y necesidades de inversión en activos fijos para empresas ya creadas (COE, Tesorería, Bancoldex y Findeter) se desembolsaron \$63.970 millones para 354 clientes en el segundo trimestre del año.

#### **Proveedores:**

- Bancoomeva continuó con el programa de Aseguramiento de la Calidad a proveedores que se administraba en Coomeva Financiera. Es así como inició con una base de datos de 399 proveedores. A la fecha se tienen 596 registrados. En lo que va corrido del inicio de operaciones se han gestado negociaciones corporativas de compras de tangibles y también las básicas para la optimización de procesos como la “ Implementación Modelo de Otorgamiento Persona Natural”, “Desarrollo de marca”, “Desarrollo de campañas publicitarias en medios dinámicos” y la inversión en sistemas de información para optimización de la operación tales como la compra de “Software para Administración de Firmas”, “Monitoreo Antiphishing para la banca electrónica” y “PSE Hosting para aumentar el nivel de recaudos en ACH” , entre otros.

## 8. Ética empresarial y gobierno corporativo

---

### ***Buenas prácticas gerenciales, con rectitud y transparencia.***

Bancoomeva cuenta con un “Código de Buen Gobierno”, con el fin de garantizar un ejercicio gerencial de rectitud y transparencia, basado en principios éticos. Las prácticas de gobierno corporativo adoptadas por la Junta Directiva constituyen un factor de credibilidad en la forma como Bancoomeva desarrolla sus actividades y presta sus servicios al público en general y a su principal grupo objetivo de clientes, del colectivo de asociados Coomeva.

La empresa cuenta con órganos de gobierno y de la alta dirección, así como con un proceso consolidado para garantizar una gerencia de respeto a los derechos de los asociados, acreedores, colaboradores, clientes y otros agentes económicos. Alrededor de este propósito hemos llevado a cabo iniciativas de formación orientadas a nuestros colaboradores, para reforzar nuestros valores corporativos y conductas éticas, al tiempo que hemos realizado grandes esfuerzos para desarrollar el Sistema Integral de Gestión de Riesgo para nuestra organización.

## 9. Cumplimiento de disposiciones legales

---

### 9.1 Protección al Consumidor Financiero.

A diciembre del 2010 Bancoomeva culminó la primera fase de implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, logrando principalmente definir las políticas de dicho sistema, poner a disposición de los consumidores en la página web [www.bancoomeva.com.co](http://www.bancoomeva.com.co) toda la información requerida por la ley y ajustar el sistema “Atentos” para la recepción de quejas y reclamos. Continuando con este proceso se han adelantado las siguientes acciones en el transcurso del primer semestre de 2011:

- a. Confirmación del área que se encargará de la administración del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, SAC.
- b. Definición de procedimientos para administración del SAC.
- c. Definición de indicadores y controles para identificar las situaciones que afectan el SAC.
- d. Definición de los planes de Educación Financiera dirigidos a los Consumidores Financieros.

### 9.2 Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

Bancoomeva ha cumplido de manera cabal y oportuna con las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, estableciendo programas de información y concientización de los colaboradores, promoviendo la autorregulación para lograr un adecuado y oportuno cumplimiento de las normas legales que regulan la materia. Adicionalmente, estos programas son reforzados por visitas periódicas de auditoría a las diferentes áreas de la entidad.

### 9.3 Cumplimiento del Artículo 57 del Decreto 2649 de 1993

Para los efectos previstos en el artículo 57 del Decreto 2649 de 1993, el Representante Legal de Bancoomeva S.A manifiesta:

- Que los activos y pasivos reflejados en la contabilidad y en los estados financieros de Bancoomeva, cortados al 30 de junio de 2011, existen a dicha fecha y las transacciones registradas se realizaron durante ese período.
- Que los activos registrados en la contabilidad y en los estados financieros de Bancoomeva, cortados al 30 de junio de 2011, representan probables beneficios económicos futuros (derechos) para Bancoomeva.
- Que los pasivos registrados en la contabilidad y en los estados financieros de Bancoomeva, cortados al 30 de junio de 2011, representan probables sacrificios económicos futuros (obligaciones), obtenidos o a cargo de Bancoomeva en tal fecha.
- Que todos los elementos han sido reconocidos por los importes apropiados.
- Que los hechos económicos han sido correctamente clasificados, descritos y revelados.

#### 9.4 Informe especial de que trata el Artículo 29 de la Ley 222/95.

En cuanto a la intensidad de las relaciones económicas existentes entre Coomeva y Bancoomeva, así como entre las demás empresas del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva y Bancoomeva, cabe destacar que entre Coomeva y Bancoomeva existe una relación de subordinación, merced a la cual la primera ejerce el control sobre éste, lo cual conlleva la facultad de imponer sus decisiones de cara a que Bancoomeva actúe bajo la misma dirección y bajo los mismos parámetros que actúan las demás empresas que conforman el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.

En cuanto a las operaciones de mayor importancia concluidas durante el respectivo ejercicio, de manera directa o indirecta, entre Coomeva y sus demás empresas y Bancoomeva, cabe destacar las siguientes:

- Previa autorización impartida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Coomeva Financiera cedió a favor de Bancoomeva S.A. la posición contractual que tenía en el Convenio de Colaboración Empresarial celebrado entre Coomeva y Coomeva Financiera, el cual tiene por objeto: (i) Regular y establecer las condiciones, derechos, obligaciones, responsabilidades y demás estipulaciones bajo las cuales la **COOPERATIVA MÉDICA DEL VALLE Y DE PROFESIONALES DE COLOMBIA “COOMEVA”** prestará a **COOMEVA COOPERATIVA FINANCIERA** labores de apoyo necesarias para hacer más eficiente el desarrollo de su objeto social, mediante la explotación de la infraestructura administrativa, tecnológica y humana con que aquella cuenta en la actualidad. (ii) Facilitar el aprovechamiento de economías de escala, por manera que redunde en un beneficio o utilidad para el

adecuado funcionamiento de las partes. (iii) Maximizar los estándares de calidad y eficiencia en la prestación de los servicios financieros constitutivos del objeto social principal de **COOMEVA COOPERATIVA FINANCIERA**, de manera que actuando en un todo de acuerdo con las reglas de la sana competencia en el mercado, puedan establecerse mejores tarifas y precios en beneficio de la comunidad en general. Por virtud de la mencionada cesión, Bancoomeva sustituyó a Coomeva Financiera en la totalidad de las relaciones activas y pasivas derivadas del Convenio de Colaboración en cuestión, de suerte que en adelante toda referencia hecha a Coomeva Financiera debe entenderse que comprende a Bancoomeva.

- Durante el ejercicio económico terminado el 30 de junio de 2011 no se celebraron operaciones de ninguna clase, que hubieran estado influenciadas por Coomeva o que se hubieran celebrado para su interés y beneficio exclusivo o de sus empresas vinculadas, ni viceversa.
- Durante el ejercicio económico terminado el 30 de junio de 2011 no se tomaron decisiones ni se dejaron de tomar decisiones por influencia o en interés de Coomeva ni viceversa.

### 9.5 Informe especial de que trata el Artículo 446 numeral 3° del Código de Comercio.

El siguiente es el detalle de los egresos correspondientes al primer trimestre de Banco por concepto de salarios, viáticos y otros, de los representantes legales (principales y suplentes) y de los miembros de la Junta Directiva de Bancoomeva:

- **Representantes legales**

**Dr. José Miguel Terreros Ospina (Gerente General)**

Salario	\$	81.711.207
Vacaciones	\$	4.435.364
Bonificación	\$	3.818.534
Transporte	\$	3.702.288
Viáticos	\$	1.549.130

**Dr. Gabriel Jairo Bustamante Vélez (Representante Legal Suplente)**

Salario	\$	38.403.273
Vacaciones	\$	2.084.567
Bonificación	\$	1.794.664
Transporte	\$	1.740.030
Viáticos	\$	728.072

**Dra. Sandra María Orozco (Representante Legal Suplente)**

Salario	\$	45.151.518
Vacaciones	\$	2.450.868
Bonificación	\$	2.110.024
Transporte	\$	2.045.790
Viáticos	\$	856.009

- Junta Directiva**

Renglón	Miembro Principal Junta Directiva	Miembro Suplente Junta Directiva
1	ALFREDO ARANA VELASCO	LUIS FERNANDO CAICEDO FERNÁNDEZ
2	CAMILO ANTONIO SOTO FRANKY	Por proveer
3	EDUARDO JOSÉ VICTORIA RUIZ	CARLOS RODRIGO MONTEHERMOSO JARAMILLO
4	CARLOS ALBERTO ARANGO TOVAR	GUILIANO MORINI CALERO
5	LUIS FERNANDO ESCOBAR RAMÍREZ	JULIAN BENAVIDES FRANCO

**Honorarios:**

Honorarios Generales: \$32.877.500

**Viáticos**

Transporte aéreo:	\$9.685.042
Transporte terrestre:	\$ 0
Alojamiento:	\$ 202.800
Alimentación:	\$ 730.000

- Gastos de publicidad, propaganda y relaciones públicas**

Nombre cuenta	Cuenta	Total año 2011-2T
Revistas y boletines	5190150101	24.097.692
Prensa	5190150102	154.650.011
Plegables y afiches	5190150103	5.143.403
Radio	5190150104	268.450.245
Televisión	5190150105	120.632.057
Publicaciones	51901503	4.559.098
Relaciones publicas	51902001	4.843.978
<b>Total</b>		<b>582.376.484</b>

- **Inversiones en sociedades nacionales o extranjeras**

Bancoomeva S.A no presenta a la fecha de corte de este informe, obligaciones ni inversiones en moneda extranjera, de igual manera no se presentan inversiones con sociedades en el exterior.

En la nota numero 6 de los estados financieros se encuentra discriminado lo correspondiente a las inversiones en otras sociedades de orden nacional, valor de \$419 MM.

### **9.6 Procesos judiciales en contra**

Habida cuenta que Bancoomeva S.A. inició operaciones como establecimiento de crédito el 1° de abril de 2011, a la fecha no existen procesos judiciales en su contra.

### **9.7 Cumplimiento Artículo 1 numeral 1 de la Ley 603 de 2000, modificatorio del Art. 47 de la Ley 222 de 1995**

- **Acontecimiento Importantes sucedidos después del ejercicio legal**

Para los efectos previstos en el numeral 1 del Art. 1 de la Ley 603 de 2000, modificatorio del Art. 47 de la Ley 222 de 1995, me permito informar que con posterioridad al cierre del ejercicio el Banco obtuvo la certificación de su Sistema de Gestión de Calidad conforme con los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2008. La entidad certificadora, destacó que el sistema de gestión de calidad es sólido, bien desarrollado y en permanente mejora continua; se destaca el compromiso a todo nivel y el manejo de las herramientas y de la información. Cabe anotar que Bancoomeva es la única entidad financiera certificada a nivel nacional en todos sus procesos, lo cual es una prenda de garantía de calidad para los usuarios que se refleja en los indicadores del negocio.

- **Existencias de operaciones activas, pasivas o neutras con accionistas y/o con administradores**

Bancoomeva tiene las siguientes operaciones activas con los miembros de Junta Directiva y Accionistas.

Operaciones Activas:

ENDEUDAMIENTO DIRECTIVOS BANCOOMEVA A JUNIO 30 DE 2011				
CEDULA	MIEMBRO DE JUNTA	SALDO CREDITO	CUPO APROBADO	CUPO UTILIZADO
8,309,282	Bustamante Vélez Gabriel Jairo	-	31,120,000	-
8,318,230	Escobar Ramírez Luis Fernando	-	14,700,000	-
12,977,135	Benavidez Franco Julián	-	1,900,000	-
14,875,618	Victoria Ruiz Eduardo José	-	2,100,000	-
16,266,958	Arana Velasco Alfredo	135,108,155	60,200,000	16,288,263
16,580,293	Arango Tovar Carlos Alberto	-	11,800,000	-
16,604,413	Caicedo Fernández Luis Fernando	222,325,878	71,800,000	9,792,507
16,677,599	Montehermoso Jaramillo Carlos	-	16,900,000	-
19,066,028	Terreros Ospina José Miguel	-	68,270,000	-
19,316,712	Morini Calero Giuliano	-	2,100,000	-
66,761,423	Orozco Agudelo Sandra María	227,515,923	27,100,000	9,832,297
80,416,063	Soto Franky Camilo Antonio		1,600,000	

ENDEUDAMIENTO A JUNIO 30 DE 2011 - SOCIOS BANCOOMEVA S.A.				
NIT	ACCIONISTA	SALDO CREDITO	CUPO APROBADO	CUPO UTILIZADO
800,005,340	Fecooomeva	1,339,395,525	200,000,000	676,478

Operaciones Pasivas:

CEDULA	MIEMBRO DE JUNTA	AHORROS	PAP'S	CDT'S	TOTAL
16,266,958	ALFREDO ARANA VELASCO	14,079,730.46			14,079,730.46
16,604,413	LUIS FERNANDO CAICEDO FERNÁNDEZ	21,579,521.07			21,579,521.07
8,318,230	LUIS FERNANDO ESCOBAR RAMÍREZ	4,235,727.95	302,341.40		4,538,069.35
8,309,282	BUSTAMANTE VELEZ GABRIEL JAIRO	4,378,290.51		45,000,000.00	49,378,290.51
19,066,028	TERREROS OSPINA JOSE MIGUEL	24,164,694.86		32,000,000.00	56,164,694.86
66,761,423	OROZCO AGUDELO SANDRA MARIA	10,560,881.62			10,560,881.62

Nit	ACCIONISTA	AHORROS	PAP'S	CDT'S	TOTAL
8,903,006,251	COOPERATIVA MEDICA DEL VALLE Y DE LOS PROFESIONALES DE COLOMBIA	7,917,784,131.15		408,486,787.36	8,326,270,918.51
8,050,099,581	CORPORACION COOMEVA PARA LA RECREACIÓN Y LA CULTURA	875,221,193.17		7,105,000,000.00	7,980,221,193.17
8,002,080,924	FUNDACIÓN COOMEVA	2,573,578,576.70			2,573,578,576.70
8,600,284,155	LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES O.C.	-	-	-	-
8,300,086,861	LA EQUIDAD SEGUROS DE VIDA O.C.			2,789,792,949.11	2,789,792,949.11
* 8000994208	FUNDACION LA EQUIDAD PARA EL DESARROLLO DE LA SOLIDARIDAD "FUNDEQUIDAD"	-	-	-	-
8,000,053,404	FONDO DE EMPLEADOS DE COOMEVA - FECOOMEVA	2,066,154,557.78		493,156,128.51	2,559,310,686.29

## 10. Evaluación del sistema de revelación y control

---

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 964 de 2005, se informa que, al efectuar la evaluación correspondiente, los sistemas de revelación y control implementados al interior de Bancoomeva S.A constituyen procedimientos idóneos que le permiten registrar, procesar, resumir y presentar adecuadamente la información financiera.

La evaluación general consistió en verificar si el conjunto de los macroprocesos, procesos y procedimientos de gestión de riesgos, control y gobierno, ideados y aplicados por la administración de Bancoomeva, eran apropiados y funcionaban de manera compatible con la consecución de determinados objetivos como:

- La determinación y gestión de los riesgos.
- La fiabilidad y oportunidad de la información financiera, gerencial y sobre el funcionamiento del Banco.
- La actuación del personal acorde con los reglamentos internos, normas, políticas, criterios y procedimientos.
- La ejecución de programas y planes para alcanzar los objetivos trazados.
- La realización de acciones para garantizar el fiel cumplimiento de las leyes y normas establecidas.

Con base en las revisiones realizadas durante el trimestre abril, mayo y junio del año 2011 y la encuesta tomada al grupo primario sobre el Sistema de Control Interno y de la Administración de Riesgos, la Auditoría Interna estableció que el Sistema de Control Interno de Bancoomeva es “efectivo” con una calificación de 3,89.

RANGOS DE INTERPRETACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		
RANGOS		INTERPRETACIÓN
Inferior	Superior	
1	1,999	Sistema de control interno insuficiente
2	2,999	Sistema de control interno débil
3	3,699	Sistema de control interno por mejorar
3,7	4	Sistema de control interno efectivo

### Sistema de Control Interno

En cumplimiento con lo establecido en las Circulares Externas 014 y 038 de 2009 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Auditoría Interna de Bancoomeva realizó una evaluación detallada de la efectividad y adecuación del Sistema de Control Interno, en las áreas y procesos del Banco. El propósito de dicha evaluación

fue establecer una base de confianza en el Control Interno adoptado. Con base en las revisiones realizadas durante el trimestre abril, mayo y junio del año 2011 y la encuesta tomada al grupo primario sobre el Sistema de Control Interno y de la Administración de Riesgos, se estableció que el Sistema de Control Interno de Bancoomeva es “efectivo”.

**Requerimientos mínimos de seguridad y calidad en el manejo de información a través de medios y canales de distribución de productos y servicios**

En cumplimiento con lo establecido en la Circular Externa 052 de 2007 de la Superintendencia Financiera de Colombia, durante el segundo trimestre del 2011 se ha dado cumplimiento y seguimiento integral a lo establecido en esta norma.

## 11. **Grandes propósitos para el 2011-2S**

---

### *Nuestra prioridad: el valor social de nuestra inversión*

Con base en los resultados del análisis de la gestión de estos primeros meses de 2011, en la revisión de la nueva estrategia de Bancoomeva y en las prioridades establecidas, los siguientes son algunos de nuestros grandes propósitos para el año 2011:

- Implementación de nuevos productos y servicios tales como tarjeta de crédito, nueva oficina virtual y banca móvil.
- Implementar las nuevas estrategias derivadas del nuevo Direccionamiento Estratégico de Bancoomeva:
  - Implementar estrategia de profundización en asociados.
  - Implementar estrategia de profundización en vinculados EPS y Medicina Prepagada.
  - Implementar estrategia de nuevo modelo de crédito de vehículos.
  - Implementar estrategia para sector solidario.
  - Implementar estrategia de captación de adherentes.
- Continuar con la implementación del nuevo esquema y modelo de gestión comercial (enfoque, carterización, capacitación) apoyados en tecnología de punta, el cual permitirá realizar seguimiento al cumplimiento de las metas de cada oficina y garantizar una excelente experiencia de servicio para nuestros clientes. Este gran propósito está enmarcado en un nuevo Modelo de Actuación comercial.
- Estabilizar la implementación del proyecto de automatización del proceso de otorgamiento de crédito a través de tecnologías de Business Process Management BPM. Posteriormente realizar la implementación de la Fase II del mismo proyecto que busca automatizar otras etapas del proceso.
- Continuar con la masificación de las tarjetas débito con franquicia VISA internacional, con banda y con chip electrónico.
- Implementar el esquema de oficinas financieras livianas, en algunas sedes de las empresas del sector Salud (Cooomeva Medicina Prepagada o Cooomeva EPS), para el ofrecimiento de servicios de recaudo, pago y atención en servicios específicos.

- Implementar el proyecto de seguridad de la información basados en la norma ISO 27001.
- Implementar los nuevos modelos de otorgamiento por línea de crédito, que permitirán mayor asertividad en el otorgamiento.
- Implementar el proyecto CONECTA que busca prestar los servicios de transacciones electrónicas tales como: autorizaciones, verificación de derechos, verificación de identidad, proveedor tecnológico de afiliación única y PILA, administración de tarjeta, red de cajeros, soluciones banca móvil, entre otros.