



## 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](mailto:alejandra.patino@vriskr.com)

Erika Tatiana Barrera Vargas  
[erika.barrera@vriskr.com](mailto:erika.barrera@vriskr.com)

PBX: (571) 526 5977  
Bogotá (Colombia)

<b>FORTALEZA INSTITUCIONAL</b>	<b>C-A- (A MENOS)</b>
<b>PERSPECTIVA</b>	<b>ESTABLE</b>

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.



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 – Copinke<sup>1</sup>. 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 pagadoras. 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 Copinke<sup>2</sup>. Si bien, la Calificadora pondera las estrategias de Coovitel orientadas a lograr una diversificación por segmentos poblacionales, con un mayor enfoque en

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

<sup>2</sup> La fusión por absorción implicó un traslado de 914 asociados.



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 irreductible (+12,10%)<sup>3</sup>, 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 cincuenta<sup>4</sup> 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.

<sup>3</sup> Conforme al estatuto de la Cooperativa, el capital mínimo irreductible deberá ser superior a 36.500 SMMLV.

<sup>4</sup> 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.



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 Administración<sup>5</sup> y seis internos<sup>6</sup>.

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”<sup>7</sup>, que se complementan con programas de solidaridad, educación y asistencia mutua (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,

<sup>5</sup> De Dirección Estratégica, Riesgos y Finanzas y de Evaluación de Cartera de Créditos.

<sup>6</sup> De Gerencia, de Crédito y Cartera, de Tesorería, de Calidad, Copasst y de Convivencia Laboral.

<sup>7</sup> 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.



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 SARC<sup>8</sup>, 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 SARM<sup>9</sup>. 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 internacionales<sup>10</sup>, 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 direccionadas principalmente a extender las políticas de gestión de calidad a las diferentes regionales de la Cooperativa y

<sup>8</sup> Sistema de Administración de Riesgo de Crédito.

<sup>9</sup> Sistema de Administración de Riesgo de Mercado.

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





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 Copinke<sup>11</sup>, 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 pares<sup>12</sup> (4,71%). Sin embargo, en el periodo evaluado se evidenció un incremento de 0,80 p.p., dada la incorporación de la cartera de Copinke<sup>13</sup>, 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%).

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

<sup>12</sup> Cooperativa para el Bienestar Social, Credicoop y Cooperativa Alianza.

<sup>13</sup> 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.



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 estratégicas<sup>14</sup> y la incorporación de los depósitos de Copinke<sup>15</sup>, 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 atomización<sup>16</sup>. 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 pasivas<sup>17</sup>.

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 IRL<sup>18</sup>, 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.

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> Dicha operación aportó \$671 millones en la cuenta de depósitos y exigibilidades

<sup>16</sup> Los veinte principales depositantes de cuentas de ahorro representaron el 5%.

<sup>17</sup> 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.

<sup>18</sup> Indicador de Riesgo de Liquidez.



- **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 comparables<sup>19</sup>.

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 eficiencia<sup>20</sup> y el *overhead*<sup>21</sup> 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, ROA<sup>22</sup> y ROE<sup>23</sup>, 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.

<sup>19</sup> Sector: 76,70% y pares: 76,84%.

<sup>20</sup> Costos administrativos / Margen financiero bruto.

<sup>21</sup> Costos administrativos / activos.

<sup>22</sup> Utilidad neta / activo.

<sup>23</sup> 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 corresponsales 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 PQRSF<sup>24</sup>. Al respecto, en el último año, recibió 2.393 oportunidades de mejora, las cuales fueron tramitadas por la administración y ocasionalmente,

<sup>24</sup> 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 SARL<sup>25</sup>, 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

<sup>25</sup> Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez.



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, continuó 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 Linux (*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 contribuyan 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 se 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.

<b>COOVITEL</b>							
<b>Estados Financieros</b>							
	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19	Sector (dic-19)	Pares (dic-19)
<b>BALANCE (cifras en \$ millones)</b>							
<b>ACTIVOS</b>	<b>57.751</b>	<b>57.681</b>	<b>62.308</b>	<b>65.854</b>	<b>78.497</b>	<b>15.464.124</b>	<b>258.503</b>
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
<b>PASIVOS</b>	<b>11.951</b>	<b>12.661</b>	<b>17.616</b>	<b>20.720</b>	<b>31.461</b>	<b>9.785.938</b>	<b>158.915</b>
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
<b>PATRIMONIO</b>	<b>45.800</b>	<b>45.020</b>	<b>44.692</b>	<b>45.134</b>	<b>47.036</b>	<b>5.678.590</b>	<b>99.588</b>
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
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>57.751</b>	<b>57.681</b>	<b>62.308</b>	<b>65.854</b>	<b>78.497</b>	<b>15.464.528</b>	<b>258.503</b>
<b>ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS (cifras en \$ millones)</b>							
<b>INGRESOS INTERESES</b>	<b>8.519</b>	<b>8.071</b>	<b>8.944</b>	<b>9.585</b>	<b>9.998</b>	<b>1.921.846</b>	<b>29.887</b>
<b>GASTO INTERESES</b>	<b>494</b>	<b>500</b>	<b>752</b>	<b>795</b>	<b>973</b>	<b>449.141</b>	<b>6.602</b>
<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	<b>8.025</b>	<b>7.571</b>	<b>8.191</b>	<b>8.790</b>	<b>9.025</b>	<b>1.472.705</b>	<b>23.285</b>
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
<b>MARGEN FINANCIERO BRUTO</b>	<b>7.928</b>	<b>7.742</b>	<b>8.291</b>	<b>9.098</b>	<b>9.748</b>	<b>1.588.249</b>	<b>24.366</b>
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
<b>MARGEN OPERACIONAL ANTES DE DEPR Y AMORT</b>	<b>1.277</b>	<b>1.363</b>	<b>1.007</b>	<b>1.298</b>	<b>1.117</b>	<b>463.296</b>	<b>5.133</b>
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO DESPUES DE DEPR Y AMORT</b>	<b>927</b>	<b>1.076</b>	<b>746</b>	<b>1.019</b>	<b>820</b>	<b>422.099</b>	<b>4.494</b>
<b>GANANCIA O PERDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>876</b>	<b>925</b>	<b>604</b>	<b>664</b>	<b>643</b>	<b>334.328</b>	<b>3.841</b>



<b>COOVITEL</b>							
<b>INDICADORES FINANCIEROS</b>							
Item	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19	Sector (dic-19)	Pares (dic-19)
<b>RENTABILIDAD Y EFICIENCIA</b>							
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%
<b>CALIDAD DE ACTIVOS</b>							
<b>Composición de la cartera</b>							
% 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%
<b>Indicadores de calidad de cartera</b>							
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%
<b>Indicadores de cobertura de cartera</b>							
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%
<b>INDICADORES DE CAPITAL</b>							
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%
<b>PASIVO TOTAL</b>							
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%
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ</b>							
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%

<b>COOVITEL</b>					
<b>Fortaleza Institucional</b>					
Item (Cifras en millones \$)	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19
<b>Evolución de la cartera</b>					
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
<b>Calidad de la cartera</b>					
Numero de creditos refinanciados	139	120	403	234	465
Indicador de temporalidad con castigos	3,32%	3,45%	3,84%	4,52%	6,09%
<b>Talento humano</b>					
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%
<b>Asociados y capacidad patrimonial</b>					
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%
<b>Gestión social</b>					
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](http://www.vriskr.com)