



## COOPERATIVA EMPRESARIAL DE AHORRO Y CRÉDITO – COOVITEL

### REVISIÓN ANUAL

Acta Comité Técnico No. 644  
Fecha: 31 de marzo de 2023

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

**Fuentes:**

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

**Miembros Comité Técnico:**

Jesús Benedicto Díaz Duran.  
Javier Bernardo Cadena Lozano.  
Iván Darío Romero Barrios.

**Contactos:**

Carlos Mario Tejada Torres  
[carlos.tejada@vriskr.com](mailto:carlos.tejada@vriskr.com)

Santiago Arguelles Aldana  
[santiago.arguelles@vriskr.com](mailto:santiago.arguelles@vriskr.com)

Andrés Eduardo Parra  
[andres.parra@vriskr.com](mailto:andres.parra@vriskr.com)

Tel: (571) 526 5977  
Bogotá D.C. (Colombia)

**Value and Risk Rating** mantuvo la calificación **C-A (A Sencilla)** a la **Fortaleza Institucional** de **Cooperativa Empresarial de Ahorro y Crédito – Coovitel**.

La calificación **C-A (A Sencilla)** 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 Rating S.A.** 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 **Cooperativa Empresarial de Ahorro y Crédito – Coovitel** son:

- **Posicionamiento y direccionamiento estratégico.** Para la Calificadora, una de las principales fortalezas de Coovitel consiste en su amplia trayectoria, reconocimiento y participación en el sector cooperativo, con más de 60 años promocionando la cultura del ahorro, la gestión financiera y el bienestar de los asociados. Igualmente, sobresale su adecuado desempeño financiero, fortaleza institucional, mejora permanente de la gestión de riesgos y la activa participación en diferentes organizaciones gremiales.

Al respecto, Coovitel hace parte de los órganos de administración de entidades como Fecolfin<sup>1</sup>, Ascoop<sup>2</sup>, Cooperación Verde S.A.<sup>3</sup>, Alianza Cooperativas de las Américas, COFIA<sup>4</sup>, a la vez que colabora en mesas de trabajo de la Superintendencia Solidaria y Fogacoop<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito y Financieras de Colombia.

<sup>2</sup> Asociación Colombiana de Cooperativas, en la cual es segundo vicepresidente y miembro principal de la Junta Directiva.

<sup>3</sup> Es miembro principal de la Junta Directiva.

<sup>4</sup> Comité Regional de Cooperativas Financieras y Bancos Cooperativos.

<sup>5</sup> Fondo de Garantías de Entidades Cooperativas.



Aspecto que le permite adoptar las mejores prácticas, mantener la actualización constante tanto normativa como de iniciativas y nuevas propuestas, así como mejorar su visibilidad y posicionamiento.

Durante el último año, continuó consolidando los objetivos estratégicos 2021-2025, enfocados a lograr la sostenibilidad financiera, continuar con el crecimiento de la base social y de los productos sociales, con una oferta de valor diferenciada que promueva un retorno solidario creciente, cuyo seguimiento se soporta en la herramienta de Cuadro de Mando Integral. Así mismo, busca garantizar la calidad de los productos y servicios, el fortalecimiento de los sistemas de gestión, tecnológicos y de riesgos, con personal capacitado y en línea con las metas de largo plazo.

Por otra parte, sobresale el crecimiento de los productos ofrecidos (crédito<sup>6</sup> y depósitos), así como el mejoramiento de la propuesta de valor a los asociados a través de asistencias, cursos, actividades masivas, auxilios cooperativos, obsequios y descuentos comerciales, entre otros. De igual manera, se destaca la obtención de la certificación de calidad a toda la operación y administración de créditos de consumo a nivel nacional, con la recertificación ISO 9001:2015 (hasta 2025).

Teniendo en cuenta la importancia de la oferta de valor, Coovitel ha venido trabajando, bajo el direccionamiento del Consejo de Administración y la Gerencia General, en el desarrollo de grupos focales por segmento, generación y ciclo de vida de los actuales y potenciales asociados, con el ánimo de promover un proceso de servicio personalizado en los canales de venta y comunicación.

De este modo, actualizó el círculo virtuoso de experiencias y el portafolio de productos, e implementó una aplicación para acceder a las asistencias ofrecidas (médicos, mascotas, confort, hogar y vial), lo cual le ha permitido incrementar la base social y generar un impacto positivo a los grupos de interés a través de su fidelización.

Igualmente, desarrolló el Modelo de Actuación Comercial (MAC), cuyo objetivo es optimizar el proceso misional, centrado en el servicio y el logro de presupuestos, con campañas de ahorro y crédito enfocadas a satisfacer las necesidades de los asociados, acorde con su ciclo de vida y el de su familia, con ofertas de tasas competitivas y condiciones especiales.

En consideración de **Value and Risk**, la fortaleza corporativa de Coovitel se ha planteado en un esquema de bienestar y solidaridad, que, junto con beneficios financieros, las constantes estrategias para mantener y fortalecer la cobertura de la base social y una adecuada capacidad financiera, contribuyen a la consecución de sus objetivos misionales. Por lo anterior, continuará monitoreando el cumplimiento e integración sostenible de las metas y perspectivas financieras, del asociado, de los procesos y de nuevas líneas de negocio en el mediano plazo, que permitan garantizar su competitividad y posicionamiento.

---

<sup>6</sup> La cartera bruta creció 20,84% en 2022.



- **Evolución de asociados y capacidad patrimonial.** Para la Calificadora, Coovitel dispone de adecuados mecanismos de protección que propenden por el continuo fortalecimiento patrimonial, en línea con los requerimientos normativos, legales y estatutarios, que a su vez contribuyen al fortalecimiento de la gestión social. Entre estos, se incluyen la reserva de protección de aportes y los fondos de educación, solidaridad, bienestar, de amortización de aportes y mutuales, así como el de Alivios Financieros. Este último, durante 2022 otorgó alivios por \$147 millones y mantuvo un saldo remanente de \$13 millones al cierre del año.

Además, entregó beneficios a los asociados por \$6.695 millones a través de los Fondos Sociales (58,59%), beneficios en comisiones, estudios de crédito y condonaciones (10,79%) y subsidios en tasas (30,61%), lo que conllevó a una rentabilidad vía transferencias solidarias del 18,16% sobre el valor de los aportes totales. Asimismo, continuó reforzando las estrategias de fidelización, afiliación y retención de la base social, por lo que el número de afiliados creció hasta 10.822 (+5,73%), mientras que los aportes lo hicieron en 4,30% y cerraron en \$37.521 millones.

Cabe anotar que, el 45,76% de los asociados vinculados en 2022 tiene una edad igual o menor a 35 años, lo que demuestra un importante nivel de inclusión de población joven en los procesos de participación de la Cooperativa y promueve el crecimiento continuo y la estabilidad de su operación. Del mismo modo, mantuvo controlados los índices de deserción<sup>7</sup> (13,76%; -2,75 p.p.) y del tiempo de permanencia promedio (10,11 años).

Así, a diciembre de 2022, el patrimonio totalizó \$52.179 millones (+3,36%), producto del aumento del capital social y la variación del Otro Resultado Integral (ORI), determinado por la valorización de los activos fijos por \$1.035 millones. Rubros que compensaron la reducción de las reservas (-7,89%) y las menores utilidades netas (-22,64%). Por su parte, el capital mínimo irreductible<sup>8</sup> se ubicó en \$36.500 millones (97,28% del capital institucional), con margen de solvencia de 44,96% (-0,49 p.p.), dado el mayor aumento de los APNR<sup>9</sup> (+7,08%) frente al patrimonio técnico (+6,01%), aunque con un cumplimiento holgado frente al límite regulatorio (9%).

- **Gobierno corporativo y calidad de la administración.** Para Value and Risk, la Cooperativa mantiene una adecuada estructura organizacional, la cual se ajusta al tamaño y complejidad de la operación, conforme a los lineamientos establecidos para el robustecimiento de las actividades financieras y de gobierno corporativo. De igual manera, valora los procesos de toma de decisiones soportados en participaciones colegiadas que mitigan la materialización de conflictos de interés.

La dirección se mantiene en cabeza de la Asamblea General de Delegados, estamento encargado de la definición de directrices y

<sup>7</sup> Calculado como el número de retiros durante el año sobre el total de asociados al cierre.

<sup>8</sup> Según los estatutos deberá ser igual o superior a \$36.500 millones.

<sup>9</sup> Activos Ponderados por Nivel de Riesgo.



políticas de largo plazo<sup>10</sup>, que a su vez se soporta en el Consejo de Administración<sup>11</sup>, quien vela por el cumplimiento de la Ley y de los estatutos sociales, al tiempo que autoriza la totalidad de las operaciones. Adicionalmente, el control social y el seguimiento a la gestión administrativa están a cargo de la Junta de Vigilancia.

Durante 2022 culminó el proceso de reestructuración de la planta de personal cuyos resultados estuvieron orientados a especializar procesos que consolidan roles y perfiles, especialmente enfocados a la administración de riesgos.

De esta forma, se exalta la amplia trayectoria de sus principales directivos en el sector cooperativo, así como los índices de rotación en las áreas administrativas (3,26%) y comerciales (5,38%), soportados en programas de capacitación, incentivos, profesionalización, retención y formación. Aspectos que, aunados al continuo robustecimiento de los esquemas de seguridad de la información, modernización tecnológica, la adecuada segregación de funciones de las áreas administrativas y de riesgos, los sistemas de atención y respuesta, contribuyen a la calidad y eficiencia de los procesos además de mitigar posibles conflictos de interés.

Por último, sobresale la implementación y asignación contable de centros de costos para las diferentes áreas, de acuerdo con los objetivos de optimización de procesos y generación de eficiencias.

- **Gestión social.** En línea con la labor solidaria y sus propósitos misionales, durante el último año Coovitel promovió el cumplimiento de sus objetivos de gestión y balance social, en el marco de los principios cooperativos y en pro del bienestar de los asociados, sus familias y los colaboradores. En este sentido, mantiene el índice de EVA Solidario<sup>12</sup> el cual da cuenta del retorno solidario directo a cada uno de los asociados y sus familias, por medio de beneficios en actividades, financieros y servicios.

Durante 2022, entregó beneficios por \$6.695 millones a través de los Fondos Sociales, como el de Solidaridad (\$2.148 millones) con seguros de vida y auxilios funerarios, Mutual (\$751 millones), Educación (\$222 millones) y Covid-19 (\$147 millones). Igualmente, ayudas en tasa (\$2.049 millones) y en comisiones y condonaciones asumidas (\$723 millones), junto con obsequios de fidelización, eventos y actividades<sup>13</sup>.

Uno de los principales diferenciales de la entidad son los mecanismos de retribución y bienestar que brinda a sus afiliados. De esta manera, a través de la “Terapia de la Felicidad” ofrece actividades enfocadas al bienestar físico y emocional, eventos culturales (presenciales y virtuales) y obsequios de fidelización con los que impactó a más de 10.000 familias.

<sup>10</sup> Conformada por cincuenta miembros elegidos entre las diferentes regionales para un periodo de tres años.

<sup>11</sup> Compuesto por ocho miembros elegidos por la Asamblea.

<sup>12</sup> Valor Agregado Social. Indicador el cual se valora los beneficios otorgados a los afiliados de la Cooperativa.

<sup>13</sup> Por un valor total de \$609 millones.



La Calificadora pondera el direccionamiento permanente de Coovitel hacia la innovación, profundización, la evolución integral de productos y segmentación de la base social para una oferta diferenciada que, sumado a las herramientas tecnológicas, un adecuado perfil financiero y de actividades para la formación al personal comercial, contribuyen al incremento de los depósitos, aportes, la colocación y al cumplimiento de las metas estratégicas.

Al respecto, ha incrementado constantemente la cobertura de la base social medida a través del indicador de Concentración Producto Asociado (CPA) que, a diciembre de 2022, cerró en 2,70 (+0,12), con apoyo en campañas de *marketing* digital y un modelo comercial diferencial que respalda la oferta de valor.

- **Gestión de riesgos y mecanismos de control.** Dentro del desarrollo del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR), Coovitel continúa impulsando la cultura en riesgos como eje fundamental del esquema de Gobierno Corporativo, teniendo en cuenta las disposiciones de la Circular Externa 022 de la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES).

Así, ha avanzado de manera importante con la adopción de los requerimientos, políticas y procedimientos de control y seguimiento, así como en las mejoras a la infraestructura tecnológica para soportar la administración de los riesgos. Factores que lo han posicionado como entidad piloto para la SES para la implementación del modelo de Supervisión Basado en Riesgos (SBR).

De esta manera, la Cooperativa cuenta con un mapa de monitoreo que le permite medir y determinar el apetito del riesgo a través de su perfil de riesgo. Allí, contempla ciclos y exposiciones por tipología de riesgos en un horizonte de tiempo, que refuerza el modelo de actuación anticipada y la mitigación de impactos negativos.

Para el SARC<sup>14</sup>, Coovitel realiza el seguimiento y control a límites de exposición crediticia y pérdida máxima tolerada por segmento de mercado. Además, cuenta con políticas y procedimientos que le permiten identificar, medir y mitigar el riesgo, además de contribuir a generar valor en razón de su fondeo patrimonial.

Igualmente, mantiene metodologías y herramientas enfocadas al análisis de la calidad de la cartera, mediante el estudio de la morosidad, cobertura, concentración, análisis de matrices de transición y de cosechas, al igual que modelos de pérdida esperada (determinados por la SES). Así mismo, realiza seguimiento permanente a los límites de exposición crediticia (por segmento de mercado, producto o modalidad), la evaluación de posibles necesidades de provisión adicionales y garantías, e información del asociado.

En relación al SARL<sup>15</sup>, Coovitel ha adoptado las políticas del Sistema de acuerdo a lo dispuesto en la normatividad de la SES, con el fin de reducir el impacto que puedan tener la materialización de riesgos

<sup>14</sup> Sistema de Administración de Riesgo de Crédito.

<sup>15</sup> Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez.





sobre los niveles de disponible. Dentro de estas, utiliza diferentes medidas estadísticas y cuantitativas como el cálculo de brechas de liquidez, del IRL<sup>16</sup>, análisis de volatilidades (bajo la metodología EWMA) y de renovación de CDATs, alertas tempranas, el monitoreo del desbalance financiero y GAP de fondeo, así como índices de concentración y planes de contingencia.

Para el SARM<sup>17</sup>, la Cooperativa tiene procedimientos definidos para el monitoreo de las posiciones expuestas a riesgo relacionadas con cambios en tasa de interés y condiciones de mercado, los cuales están documentados en el Manual de Gestión de Activos, que incluye además etapas de identificación, medición, control y monitoreo, políticas y responsabilidades.

De este modo, las inversiones de portafolio deben estar en línea con su perfil de riesgo, a las cuales lleva a cabo pruebas y realiza seguimiento a los cupos y la volatilidad. Durante 2022, formalizó la matriz de valoración y correlación de los factores de riesgo y finalizó las etapas de implementación del Sistema.

Coovitel tiene implementado un Sistema para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (Sarlaft), que incorpora las mejores prácticas y recomendaciones tanto nacionales como internacionales, formalizado en el Manual del Sistema al igual que en el Código de Ética, los cuales son aprobados por el Consejo de Administración. Cabe señalar que, la Cooperativa lleva a cabo la segmentación de factores de riesgo para la base social, realiza los reportes a la UIAF, además de contar con planes de acción respecto a los procesos del Sistema, en pro de la mejora de la identificación de clientes, los datos y la constante actualización normativa.

Respecto al SARO<sup>18</sup>, durante 2022 llevó a cabo la actualización de todos los procesos y de la matriz de riesgo, de acuerdo con lo estipulado en la Circular Externa 022 de 2020. Es de anotar que, en el último año se materializaron 54 eventos de riesgo (34 de tipo C, que no generaron pérdidas y 20 tipo B con pérdidas recuperadas parcialmente), principalmente relacionados con ejecución y administración de procesos (23) y en la regional Bogotá (40). Por su parte, realizó actualizaciones al Plan de Continuidad del Negocio, con acciones preventivas y correctivas ante un evento de tipo físico o tecnológico.

Según la lectura de actas, informes de auditoría y revisoría fiscal, así como de los órganos de supervisión en referencia a los sistemas de administración de riesgos, no se evidencian hallazgos que impliquen incumplimientos regulatorios o una mayor propensión al riesgo.

Igualmente, mantiene estándares internacionales de Control Interno<sup>19</sup>, que favorecen la ejecución y seguimiento de los procesos.

<sup>16</sup> Indicador de Riesgo de Liquidez.

<sup>17</sup> Sistema de Administración de Riesgo de Mercado.

<sup>18</sup> Sistema de Administración de Riesgo Operacional.

<sup>19</sup> Marco de Gestión del Riesgo Empresarial COSO ERM 2017.



Para **Value and Risk**, Coovitel ha respondido de manera satisfactoria a los requerimientos y necesidades normativas, así como a la adopción y puesta en marcha del SIAR, con prácticas que fortalecen el desempeño operativo y la cultura de riesgos, incluso anticipadamente. Por tanto, continuará con el seguimiento a la formalización en los tiempos establecidos del nuevo Sistema, las oportunidades de mejora que este conlleve y el continuo fortalecimiento de procesos integrados a la estructura operativa.

- **Evolución y calidad de la cartera.** A partir de su enfoque social, Coovitel mantiene una oferta de productos y servicios financieros diferenciados de la banca tradicional, lo que ha promovido el acceso y la inclusión financiera con condiciones competitivas para el soporte a esquemas productivos, alineados con cada etapa de vida de los asociados y facilidades transnacionales por medios digitales.

A diciembre de 2022, la cartera bruta de Coovitel totalizó \$91.333 millones, con un incremento anual del 20,84%, gracias a las estrategias comerciales implementadas para fortalecer las líneas de pensionados (+9.600 millones), ventanilla (+4.669 millones) y libranzas (+1.481 millones), en su mayoría fondeados con recursos propios. Esta, mantiene su concentración en la modalidad de consumo (96,56%), la cual creció 19,09%.

Igualmente, se destacan los niveles de atomización de las colocaciones, puesto que, los veinte principales deudores por monto, temporalidad y riesgo abarcaron el 6,88%, 1,22% y 0,19% del total, en su orden, aunque con algunas oportunidades de mejora en cuanto a la diversificación geográfica de la cartera, pues el 32,63% fue originada en Bogotá, seguida de Cali con el 16,65%.

En opinión de la Calificadora, las acciones y actividades implementadas para contener el deterioro, entre las que sobresalen: estrategias de retención de cartera productiva y de gestión de cobranza, con campañas de comunicación, segregación de funciones para profundizar el acercamiento al afiliado, las diferentes etapas de cobro (preventiva, administrativa y jurídica), esquemas de refinanciación, reestructuración, novación de créditos y seguimiento a las pagadurías (en libranzas), han contribuido a mantener controlados los niveles de mora y reducir el rodamiento de la cartera a categorías de mayor riesgo,

En línea con lo anterior, la cartera calificada se redujo 10,48% hasta \$3.751 millones, lo que resultó en mejores indicadores de calidad pues el de calificación disminuyó en 1,44 p.p. hasta 4,11%, comparado favorablemente frente al del sector (6,99%) y el de sus pares<sup>20</sup> (6,85%), en tanto que el de temporalidad cerró en 3,75% (-1,14 p.p.). Ahora bien, al tener en cuenta la evolución de las provisiones (-7,86%), los índices de cobertura por altura de mora y riesgo se situaron en 115,61% y 105,56%<sup>21</sup> (+3 p.p.), este último por encima del sector (88,35%).

<sup>20</sup> Caja Cooperativa Credicoop, Cooperativa para el Bienestar Social y Cooperativa Alianza.

<sup>21</sup> Al incluir los respectivos intereses y las provisiones asociadas, la cobertura se ubicó en 116,45%.



Lo anterior, aunado a la ampliación permanente de convenios para libranzas en distintos sectores, el soporte y apoyo a iniciativas productivas y la búsqueda de nuevas fuentes de fondeo, ha favorecido el cumplimiento de su estrategia misional y metas de crecimiento. De esta manera, la Calificadora considera como desafío mantener la mejora constante de los procesos de colocación, cobro y normalización, bajo lineamientos de un modelo de riesgo preventivo y de cumplimiento, con respaldo de una robusta infraestructura tecnológica y determinados por su apetito de riesgo. Aspectos fundamentales para mantener su estructura patrimonial y márgenes de retorno competitivos.

- **Estructura de fondeo.** Coovitel ha orientado sus esfuerzos en mantener una estructura de fondeo sostenible y alineada con los objetivos sociales, a través del crecimiento de la base social en los segmentos de menores edades. Lo anterior, por medio de programas de educación e inclusión financiera, y actividades que promueven la cultura del ahorro. Aspectos que, sumados a los incentivos otorgados en campañas comerciales, favorecen las fuentes de fondeo de la entidad y la estabilidad promedio de los asociados.

Así, a diciembre de 2022, el pasivo cerró en \$56.832 millones, con un incremento anual de 4,70%, por cuenta de la dinámica de los depósitos y exigibilidades (+1,22%) y las obligaciones financieras (+13,86%), los cuales abarcaron en su conjunto el 89,13% del total.

Las captaciones, continúan concentradas en CDAT's (75,25%) y depósitos de ahorro (23,75%), cuyas variaciones fueron de -0,71% y +7,11%, respectivamente. La Calificadora pondera los índices de renovación de los CDAT's, que para 2022 se ubicaron en promedio en 88,10%. Asimismo, reconoce la adecuada atomización de su estructura de fondeo, pues los veinte principales depositantes abarcaron el 28,87% del total (29,4% en 2021), niveles que sumados a la diversificación de asociados por ahorro (6,12%) y de CDAT's (37,54%), con un plazo medio de 305 días, mitigan la exposición al riesgo de liquidez.

Si bien frente a la vigencia anterior, el IRL<sup>22</sup> para la banda de 30 días se redujo hasta 154,9% (-43,6 p.p.), al considerar la dinámica de las colocaciones, para la Calificadora Coovitel continúa con una suficiente capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo, lo que denota la solidez del SARL.

Del mismo modo, mantuvo una brecha de liquidez (a 30 días) de \$881 millones y una a 90 días sobre los ALN<sup>23</sup> de 9,04%, con soporte en mecanismos de alerta, límites, estudio de flujos contractuales y seguimiento a los requerimientos de manera semanal. No obstante, con retos direccionados a la gestión del descalce general de plazos<sup>24</sup>, el cual cerró en 18,57%.

<sup>22</sup> Indicador de Riesgo de Liquidez.

<sup>23</sup> Activos líquidos ajustados por riesgo de mercado.

<sup>24</sup> El plazo promedio de las cuentas de ahorro contractuales es de 2,1 años, frente al plazo promedio de la cartera de 7,3 años.





- **Rentabilidad y eficiencia.** A pesar del pronunciado incremento de las tasas de referencia de mercado, sobresalen las estrategias implementadas para mantener tasas competitivas y promover así una mayor colocación, con beneficios financieros para los asociados. De esta manera, los ingresos por intereses totalizaron \$12.521 millones (+12,69%), que comparado con el incremento de los gastos por depósitos y obligaciones financieras (\$3.891 millones; +81,72%) impulsados por las mayores tasas ofrecidas en CDATs, resultó en un margen neto de intereses<sup>25</sup> de 9,45% (-2,42 p.p.), el cual se ubicó por debajo del registrado en el sector (9,58%) y pares (10,94%).

Por su parte, el de intermediación neto<sup>26</sup> decreció 1,29 p.p. hasta 9,80%, teniendo en cuenta los mayores reintegros registrados producto de la recuperación y dinámica de la cartera, aunque con un mejor comportamiento frente al sector (8,56%) y sus pares (8,63%). Igualmente, gracias a los retornos obtenidos de inversiones estratégicas<sup>27</sup>, el margen financiero neto cerró en 9,92% (+0,20 p.p.), en mejor posición frente a sus comparables.

Ahora bien, al tener en cuenta el incremento de los gastos administrativos (+25,54%), determinados por las transferencias solidarias, frente a la disminución de los gastos de laborales<sup>28</sup> (-6,65%), el indicador *overhead*<sup>29</sup> creció hasta 10,34% (+0,50 p.p.) mientras que el de eficiencia operacional<sup>30</sup> hasta 100,15% (+4,76 p.p.), por encima del sector y pares. Lo anterior, aunado al comportamiento de los márgenes de intermediación, derivó en una disminución de los excedentes netos desde \$571 millones hasta \$442 millones, con su correspondiente impacto sobre los índices de rentabilidad del activo y del patrimonio. Cabe mencionar que, al excluir los gastos asociados a los retornos entregados a los asociados (clasificados en los administrativos) y según cálculos de la Cooperativa, los indicadores ROA y ROE se ubicarían en 2,89% y 6,13%, respectivamente.

	COOVITEL					SECTOR		PARES SES	
	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22	dic-21	dic-22	dic-21	dic-22
ROE	1,47%	1,37%	1,20%	1,13%	0,85%	5,15%	4,61%	3,11%	2,98%
ROA	1,01%	0,82%	0,67%	0,55%	0,41%	1,76%	1,59%	1,16%	1,13%
Margen neto de intereses	14,77%	14,28%	11,76%	11,87%	9,45%	10,08%	9,58%	12,07%	10,94%
Margen de intermediación neto	13,48%	12,73%	6,93%	11,08%	9,80%	9,13%	8,56%	10,55%	8,63%
Eficiencia de la Cartera	9,95%	11,87%	43,24%	11,40%	8,42%	10,74%	12,24%	12,58%	21,16%
Margen financiero neto	11,67%	10,68%	7,23%	9,72%	9,92%	7,77%	8,16%	8,35%	8,06%
Eficiencia operacional	91,76%	91,78%	140,17%	95,40%	100,15%	78,54%	81,18%	89,50%	93,74%
Indicador Overhead	11,24%	10,20%	10,51%	9,84%	10,34%	6,37%	6,91%	7,72%	7,84%

Fuente: Superintendencia de Economía Solidaria.

Cálculos: Value and Risk Rating S.A.

Para **Value and Risk**, los resultados financieros de Coovitel denotan los esfuerzos y el enfoque hacia la compensación y la generación de retornos sociales. Aspectos que, aunados al crecimiento y fidelización de asociados, así como la optimización y digitalización de procesos, permitirán fortalecer constantemente su gestión cooperativa,

<sup>25</sup> Margen neto de intereses / Cartera bruta.

<sup>26</sup> Margen de intermediación neto / Cartera bruta.

<sup>27</sup> \$746 millones a 2022.

<sup>28</sup> Como resultado del plan de austeridad ejecutado en la entidad.

<sup>29</sup> Costos administrativos / Activos. Los primeros incluyen gastos de administración, empleados y otros.

<sup>30</sup> Costos administrativos / Margen financiero neto.



## COOPERATIVAS

garantizar la sostenibilidad financiera y el relacionamiento y propuesta de valor a los asociados.

- **Contingencias.** Según la información suministrada por la Cooperativa, a diciembre de 2022 cursaban en su contra tres procesos contingentes con pretensiones por \$340 millones, relacionados en su totalidad con actuaciones laborales y con probabilidad de fallo baja. Por lo anterior, para la Calificadora, Coovitel mantiene un perfil de riesgo legal bajo, al considerar las instancias de fallo actuales, aunado a la solidez de las políticas de defensa jurídica, la naturaleza de los procesos y su posición patrimonial.



### PERFIL DE LA COOPERATIVA

Coovitel, fue fundada en 1962, como la Cooperativa de Vivienda de Trabajadores de Telecom y desde 2013 está autorizada para ejercer la actividad financiera, como entidad de ahorro y crédito.

Su foco misional es contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los asociados, colaboradores y demás grupos de interés a través de un portafolio integral de productos, servicios y beneficios.

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La Cooperativa mantiene una adecuada estructura organizacional que se adapta a los requerimientos misionales, estratégicos y financieros, respaldada por sobresalientes prácticas de gobierno corporativo, una amplia experiencia del personal directivo en el sector solidario y tasas de permanencia en la Cooperativa superior a 10 años.

Al respecto, durante 2022 creó el cargo de Jefe de Seguridad y Calidad de la Información, en tanto que con el fin de soportar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de largo plazo, estima una reconfiguración organizacional en 2023, para optimizar los procesos misionales, de control interno, y procesos, con el fin de fortalecer el crecimiento en productos, su oferta de valor, la participación de mercado, mantener la gestión de calidad, de calificación y el retorno social.

Actualmente, cuenta con 78 funcionarios para los cuales ha promovido estrategias de formación, incentivos, para su desarrollo integral y en beneficio de la productividad interna. Sobresale la participación mayoritaria de mujeres (46).

### GESTIÓN DE SERVICIO

La entidad tiene presencia nacional a través de nueve oficinas regionales, en las que, durante 2022, realizó campañas de ahorro y crédito enfocadas a satisfacer las necesidades de los asociados. Además, consolidó las plataformas digitales y de comunicación para brindar información oportuna a los grupos de interés, ofrecer actividades de educación, cultura del ahorro y consolidar el posicionamiento de marca.

Igualmente, llevó a cabo una transformación del diseño de la página web y de las redes sociales, potencializó el proceso de servicio personalizado y

los canales de venta y comunicación, amplió el círculo de experiencias y puso en marcha una App de asistencias, con una red de descuentos en más de 250 establecimientos (salud, bienestar, mascotas, hogar, etc.).

Junto con la Red Coopcentral y Visionamos, implementó el Multiportal Empresarial para el manejo de la cuenta de ahorros y cupo rotativo de las empresas con código de descuento a Coovitel, mientras que el plan de referidos y CDATs continúa siendo una herramienta fundamental en la gestión de captación, al igual que la oferta de CDAT Familia, con tasas competitivas. En tanto que, la ampliación de las alianzas para el uso de la red de Servicios, ha facilitado la transaccionalidad y la reducción de quejas asociadas a servicios digitales.

Por último, en 2022 la Cooperativa respondió 2.669 PQRs<sup>31</sup> (-35%), relacionados con peticiones (93,41%), y reclamos y derechos de petición (6,59%).

### EVOLUCIÓN DE LOS MECANISMOS DE CONTROL INTERNO Y EXTERNO

La evolución del Sistema de Control Interno contiene el mejoramiento continuo de la Gestión Organizacional siguiendo las mejores prácticas y estándares internacionales (contenidas en el Marco Integrado de Control “COSO” 2013, “COSO ERM” 2017, el modelo de las tres líneas de defensa y principios de buen gobierno).

De este modo, para 2022 presentó un avance en la madurez del Sistema en el nivel “intermedio”, con un puntaje de 65/100. Además, mantiene las actividades de auditoría interna junto con los compromisos para la definición de roles y responsabilidades de las diferentes áreas de control, en cabeza de la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y el Consejo de Administración.

### GESTIÓN DE RIESGOS

Coovitel propende por la identificación de riesgos para la consecución de objetivos en todos los niveles de la organización, además los acoge como la base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar o administrar. De este modo, ha avanzado

<sup>31</sup> Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y notificaciones.



y es referente en la implementación del nuevo SIAR, que entrará en vigencia en 2023.

**Riesgo de crédito.** La Cooperativa establece políticas y procedimientos (que permanecen publicados y actualizados) que permiten identificar, medir y administrar el riesgo derivado del incumplimiento de los deudores, con el fin de anticipar y controlar la exposición implícita de la colocación.

De este modo, mantiene un tablero de control para el continuo monitoreo de cada etapa de originación, instancias de decisión y atribuciones. Además, hace seguimiento a límites de exposición y a la máxima pérdida esperada por segmento de mercado, producto, modalidad, entre otros, soportada en metodologías de riesgo para el análisis de la morosidad, cobertura, madurez y recuperación, como: el índice de cartera vencida, matrices de transición, pérdida esperada y comportamiento de las cosechas.

**Riesgo de mercado.** Dada la estructura de la Cooperativa, las operaciones de inversión realizadas no presentan una importante exposición al riesgo de mercado, toda vez que, el portafolio de inversión tiene una gran participación en títulos de bajo riesgo, determinados por límites de exposición y un apetito de riesgo bajo.

De este modo, el portafolio a diciembre de 2022 totalizó \$9.813 millones, concentrado en títulos a término (90,20%), con calificaciones A- (54,5%), A (31,5%), AA- (7,4%) y AAA (6,6%).

**Riesgo de liquidez.** Como herramienta de identificación y monitoreo al riesgo de liquidez, Coovitel incorpora mapas de control con las diferentes políticas, instancias y procedimientos de análisis para anticipar masivos requerimientos de recursos.

De tal manera que, lleva a cabo actividades de medición estadística y cuantitativas para la cobertura de faltantes de liquidez, al tiempo que se soporta en herramientas para la medición del riesgo como el monitoreo por escenarios, índices de riesgos y fondeo, análisis de volatilidades y concentraciones. Estas metodologías están enfocadas al análisis de descálces, niveles de disminución de captaciones, renovación y apalancamiento.

Igualmente, conserva las pruebas de *back* y *stress testing*, y un estudio comparativo entre el segmento de cooperativas medianas, afectadas durante el último año por las tasas de interés.

**Riesgo operativo.** Coovitel mantiene políticas y estrategias de administración de riesgo operacional, de acuerdo con lineamientos normativos y consolidados en los respectivos manuales.

Para 2022, y en los catorce procesos de la entidad, se ha logrado identificar nuevos riesgos (hasta 335), a los cuales aplicó cerca de 600 controles, con 54 riesgos materializados, sin afectación monetaria.

Por su parte, realizó actualizaciones al Plan de Continuidad del Negocio, con acciones preventivas y correctivas ante la materialización de un evento de riesgo, que afecte el normal funcionamiento de las actividades. Dichas acciones contemplan etapas preventivas y correctivas ante la falla y/o ataques a la infraestructura física clave, aunados a desarrollos tecnológicos para asegurar el resguardo de la información.

**Riesgo de lavado de activos (LA) y financiación del terrorismo (FT).** Las pautas relacionadas con el cumplimiento del Sistema, se encuentran definidas en el respectivo Manual, al igual que en el Código de Ética.

Bajo la metodología de segmentación de factores, contribuye al conocimiento del perfil de afiliados, vinculados y el nivel de riesgo de la entidad. Durante 2022, fortaleció el Sistema para alinearse a la normatividad vigente, al igual que ha cumplido con los reportes a los estamentos de control y vigilancia, en conocimiento de beneficiarios finales, el robustecimiento de la documentación y la actualización y calidad de datos.

### INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Dentro de los procesos internos de la Cooperativa, se destacan los avances realizados durante el último año relacionados con la automatización de conciliaciones bancarias, la implementación de reportes por centros de costos, la corrección de reportes, cambios en la plataforma de telefonía, a la vez que la actualización de la herramienta de gestión de PQRs, que permitió agilizar los tiempos de respuesta a los asociados.



De igual forma, llevó a cabo la estrategia de implementación *backup* de servidores y equipos, a la vez que inició la creación del Manual del Sistema de Gestión de Seguridad.

Cabe señalar que, para 2022 el presupuesto de inversión en tecnología alcanzó \$506 millones, de los cuales ejecutó el 85,33%. Mientras que, para 2023 estima invertir \$762 millones.

### FORTALEZAS Y RETOS

#### Fortalezas

- Destacable experiencia y trayectoria en el sector Solidario.
- Referente en el modelo de gestión social y de riesgos.
- Adecuado seguimiento a las metas estratégicas de largo plazo, con cumplimiento adecuado y en fortalecimiento constante.
- Activa participación en agremiaciones del sector solidario, que contribuye a la actualización permanente y adopción de mejores prácticas.
- Apoyo y respaldo al desarrollo económico de los asociados.
- Continuo robustecimiento del modelo social, con altos niveles de retorno social y beneficios entregados.
- Respaldo financiero y patrimonial al crecimiento social, en riesgos y tecnológico planteado para cada vigencia.
- Certificación de calidad para el proceso de libranzas.
- Adecuados canales de comunicación y contacto con los asociados, que contribuyen a la estabilidad y bienestar.
- Oferta comercial diferenciada que reconoce las necesidades de los asociados en cada etapa de vida.
- Esquemas tecnológicos para la gestión de riesgos y toma de decisiones, soportados en herramientas automatizadas.
- Estrategias de promoción e incentivos para la colocación de cartera y crecimiento de los depósitos, con tasas diferenciales.
- Sobresalientes indicadores de cartera y cobertura.
- Sobresalientes mecanismos de gestión social, ambiental y de gobierno corporativo y de control interno.

#### Retos

- Mantener la búsqueda permanente de la diversificación de las fuentes de ingresos y fondeo.
- Optimización constante de los canales de servicio y venta.
- Culminar el proceso de reajuste organizacional, que permita mayores eficiencias y la innovación permanente, con control de costos.
- Mantener las actividades enfocadas a incrementar el retorno social, soporte a las iniciativas productivas de los asociados y la retención.
- Fortalecer las estrategias de identificación de asociados inactivos y promover la depuración de la base improductiva.
- Promover mecanismos de retención e incentivos de personal acorde a la estrategia corporativa.
- Consolidar en el tiempo las herramientas tecnológicas, en beneficio de la calidad de los servicios ofrecidos y tiempos de respuesta.
- Robustecer constantemente los mecanismos de estudio de riesgos de tipo perspectivo, con soporte en una adecuada cultura de riesgos.
- Culminar en los tiempos estimados la implementación total del nuevo SIAR.
- Continuar fortaleciendo la seguridad de la información.
- Continuar con la continua mejora de la rentabilidad y la eficiencia, en favor de la financiación de su gestión cooperativa.
- Consolidar estrategias de diversificación de ingresos, para reducir la dependencia hacia los retornos en la actividad de intermediación.



COOVITEL								
Estados Financieros								
	dic-17	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22	Sector dic-22	Pares SES dic-22
<b>BALANCE (cifras en \$ millones)</b>								
<b>ACTIVOS</b>	<b>62.308</b>	<b>65.854</b>	<b>78.497</b>	<b>90.946</b>	<b>104.761</b>	<b>109.010</b>	<b>19.134.814</b>	<b>287.355</b>
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	913	1.898	2.351	6.830	10.669	6.187	1.746.441	19.058
PORTAFOLIO	1.086	1.319	8.274	6.072	10.886	3.587	768.752	18.626
INVERSIONES EN SUBSIDIARIAS, ASOCIADAS Y NEG. CONJUNTOS, NETO	113	59	59	59	59	59	119.722	0
CARTERA DE CRÉDITOS Y LEASING A COSTO AMORTIZADO	53.058	55.364	59.520	65.562	71.285	87.373	15.324.556	232.336
COMERCIAL	0	0	0	1.793	1.525	3.141	1.901.207	2.651
CONSUMO	54.217	56.736	61.248	68.401	74.058	88.192	12.302.880	220.650
VIVIENDA	0	0	0	0	0	0	788.955	19.425
MICROCRÉDITO	0	0	0	0	0	0	1.340.206	0
DETERIOROS	-1.159	-1.371	-1.728	-4.632	-4.297	-3.960	-1.008.692	-10.391
OTROS ACTIVOS	6.972	7.027	8.116	12.243	11.862	11.804	1.175.343	17.335
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>62.308</b>	<b>65.854</b>	<b>78.497</b>	<b>90.946</b>	<b>104.761</b>	<b>109.010</b>	<b>19.134.814</b>	<b>287.355</b>
<b>PASIVOS</b>	<b>17.616</b>	<b>20.720</b>	<b>31.461</b>	<b>40.029</b>	<b>54.280</b>	<b>56.832</b>	<b>12.529.979</b>	<b>177.806</b>
DEPÓSITOS Y EXIGIBILIDADES	7.606	9.806	13.613	22.624	34.901	35.326	10.818.063	153.038
CUENTAS DE AHORRO	3.494	4.314	5.788	7.556	7.833	8.390	4.177.346	87.328
CDAT	4.113	5.492	7.825	15.068	27.068	26.935	6.640.717	65.710
OTROS	0	0	0	0	0	0	0	0
OBLIGACIONES FINANCIERAS	5.485	6.846	12.429	9.128	13.464	15.331	930.993	10.574
BENEFICIO A EMPLEADOS	150	162	191	260	343	346	66.230	761
CUENTAS POR PAGAR Y OTROS PASIVOS	4.375	3.906	5.229	8.016	5.572	5.829	714.692	13.433
<b>PATRIMONIO</b>	<b>44.692</b>	<b>45.134</b>	<b>47.036</b>	<b>50.918</b>	<b>50.481</b>	<b>52.179</b>	<b>6.604.835</b>	<b>109.549</b>
CAPITAL SOCIAL	32.491	32.661	33.888	36.647	35.975	37.521	4.069.367	78.877
RESERVAS	8.773	8.954	9.120	9.281	9.556	8.802	1.663.769	17.503
FONDOS DE DESTINACIÓN ESPECÍFICA	471	501	501	1.501	1.501	1.501	202.888	1.777
SUPERAVIT	7	7	7	0	0	0	3.283	1
RESULTADOS ACUMULADOS POR ADOPCIÓN POR PRIMERA VEZ	2.347	2.347	2.347	2.347	2.347	2.347	233.243	8.131
OTRO RESULTADO INTEGRAL	0	0	531	531	531	1.566	135.018	0
RESULTADOS DEL EJERCICIO	604	664	643	611	571	442	304.586	3.260
<b>ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS (cifras en \$ millones)</b>								
<b>INGRESOS POR CRÉDITOS</b>	<b>8.944</b>	<b>9.585</b>	<b>9.998</b>	<b>10.369</b>	<b>11.111</b>	<b>12.521</b>	<b>2.169.003</b>	<b>33.886</b>
GASTOS POR DEPÓSITOS Y OBLIG. FINANCIERAS	-967	-1.204	-1.254	-2.111	-2.141	-3.891	-604.206	-7.333
<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	<b>7.977</b>	<b>8.382</b>	<b>8.743</b>	<b>8.258</b>	<b>8.970</b>	<b>8.630</b>	<b>1.564.797</b>	<b>26.554</b>
DETERIORO DE CRÉDITOS NETO DE RECUPERACIONES	-541	-834	-1.038	-3.571	-1.022	-726	-191.579	-5.617
RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CASTIGADOS	29	104	89	178	430	1.046	25.469	0
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN NETO</b>	<b>7.465</b>	<b>7.651</b>	<b>7.795</b>	<b>4.864</b>	<b>8.378</b>	<b>8.949</b>	<b>1.398.687</b>	<b>20.936</b>
NETO, CONTRATOS CON CLIENTES POR COMISIONES	-56	-55	121	-118	66	326	4.848	-601
NETO, INSTRUMENTOS FINANCIEROS NEGOCIABLES	0	0	361	1.714	1.571	767	13.150	77
NETO, FINANCIEROS OPERACIONES DEL MERCADO MONETARIO Y OTROS	58	72	102	112	170	775	102.177	762
<b>MARGEN FINANCIERO SIN INV. PATRIMONIALES</b>	<b>7.467</b>	<b>7.668</b>	<b>8.379</b>	<b>6.572</b>	<b>10.185</b>	<b>10.818</b>	<b>1.553.784</b>	<b>22.991</b>
DIVIDENDOS Y PARTICIPACIONES	35	16	7	0	0	0	5.726	155
<b>MARGEN FINANCIERO NETO</b>	<b>7.502</b>	<b>7.683</b>	<b>8.387</b>	<b>6.572</b>	<b>10.185</b>	<b>10.819</b>	<b>1.561.869</b>	<b>23.147</b>
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	-4.095	-4.226	-4.795	-5.683	-5.510	-6.917	-630.790	-9.808
EMPLEADOS	-2.659	-2.785	-2.860	-3.328	-4.098	-3.825	-573.628	-10.009
DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y DETERIORO DE ACTIVOS	-372	-351	-311	-348	-588	-436	-53.753	-818
OTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS	-76	-39	-43	-201	-108	-93	-63.544	-1.879
INGRESOS POR ARRENDAMIENTOS Y DIVERSOS	156	337	253	3.589	588	624	41.036	1.124
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>457</b>	<b>619</b>	<b>631</b>	<b>601</b>	<b>469</b>	<b>171</b>	<b>281.192</b>	<b>1.755</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>604</b>	<b>664</b>	<b>643</b>	<b>611</b>	<b>571</b>	<b>442</b>	<b>305.496</b>	<b>3.260</b>
IMPUESTOS DE RENTA Y COMPLEMENTARIOS	0	0	0	0	0	0	-910	0
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>604</b>	<b>664</b>	<b>643</b>	<b>611</b>	<b>571</b>	<b>442</b>	<b>304.586</b>	<b>3.260</b>

Coovitel Vs. Sector y Pares										
	COOVITEL						SECTOR		PARES SES	
	dic-17	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22	dic-21	dic-22	dic-21	dic-22
<b>COMPOSICIÓN DE LA CARTERA</b>										
Cartera bruta	54.217	56.736	61.248	70.194	75.582	91.333	14.663.538	16.333.248	218.193	242.726
% Cartera Comercial / Total cartera	0,00%	0,00%	0,00%	2,55%	2,02%	3,44%	11,96%	11,64%	1,93%	1,09%
% Cartera Consumo / Total cartera	100,00%	100,00%	100,00%	97,45%	97,98%	96,56%	74,98%	75,32%	89,71%	90,91%
% Cartera Microcrédito / Total cartera	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,20%	8,21%	0,00%	0,00%
<b>CALIDAD DEL ACTIVO</b>										
<b>TOTAL CARTERA</b>										
Calidad por Temporalidad (Total)	2,96%	2,70%	3,48%	5,81%	4,89%	3,75%	N/D	N/D	N/D	N/D
Calidad por Calificación (Total)	3,03%	2,98%	3,77%	6,35%	5,54%	4,11%	5,96%	6,99%	5,26%	6,85%
Cobertura por Temporalidad (Total)	72,21%	89,45%	81,20%	113,54%	116,34%	115,61%	N/D	N/D	N/D	N/D
Cobertura por Calificación (Total)	70,58%	81,14%	74,76%	103,99%	102,56%	105,56%	106,20%	88,32%	65,88%	62,50%
Cartera C, D y E / Cartera Bruta	2,54%	2,68%	3,24%	5,33%	4,90%	3,75%	4,33%	4,85%	4,35%	5,52%
Cobertura C, D Y E	42,95%	46,95%	50,63%	50,25%	57,13%	59,76%	66,22%	55,76%	53,46%	58,68%
Calidad por Calificación (Con Castigos)	3,76%	4,32%	5,76%	11,98%	11,72%	6,64%	9,56%	10,40%	10,48%	11,87%
Cubrimiento (Con Castigos)	76,45%	87,18%	83,79%	101,98%	101,13%	103,35%	103,72%	92,44%	83,84%	79,53%
<b>CARTERA DE CONSUMO</b>										
Calidad por Calificación (Consumo)	3,03%	2,98%	3,77%	6,51%	5,66%	4,25%	5,45%	7,08%	5,26%	7,11%
Cartera Consumo C, D, y E / Cartera Bruta	2,54%	2,68%	3,24%	5,47%	5,00%	3,88%	3,97%	4,89%	4,50%	5,76%
Cobertura por Calificación (Consumo)	36,14%	42,31%	43,56%	42,32%	50,61%	54,57%	49,38%	41,77%	47,84%	48,45%
<b>FONDEO Y LIQUIDEZ</b>										
Depositos y exigibilidades / Pasivo	12,21%	14,89%	17,34%	24,88%	33,31%	32,41%	58,22%	56,54%	53,35%	53,26%
Cuentas de ahorro / Depositos y exigibilidades	45,93%	43,99%	42,52%	33,40%	22,44%	23,75%	40,66%	38,61%	57,11%	57,06%
CDAT/ Depositos y exigibilidades	54,07%	56,01%	57,48%	66,60%	77,56%	76,25%	59,34%	61,39%	42,89%	42,94%
Créditos con otras instituciones financieras	31,14%	33,04%	39,50%	22,80%	24,81%	26,98%	4,03%	5,82%	6,17%	5,95%
LDR (Cartera productiva / Depositos y exigibilidades)	712,78%	578,59%	449,94%	310,26%	216,56%	258,55%	138,24%	150,98%	143,07%	158,61%
Cartera bruta / Depositos y exigibilidades	712,78%	578,59%	449,94%	310,26%	216,56%	258,55%	138,24%	150,98%	143,07%	158,61%
<b>INDICADORES DE CAPITAL</b>										
Patrimonio	44.692	45.134	47.036	50.918	50.481	52.179	6.217.975	6.604.835	106.849	109.549
Patrimonio Técnico	34.777	37.156	41.476	43.233	44.697	44.593	N/D	N/D	N/D	N/D
Activos Ponderados por Nivel de Riesgo	59.828	62.338	74.964	81.148	98.537	99.179	N/D	N/D	N/D	N/D
Relación de solvencia total	58,13%	59,61%	55,33%	53,28%	45,36%	44,96%	N/D	N/D	N/D	N/D
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD Y EFICIENCIA</b>										
Margen Neto de Intereses/Cartera	14,71%	14,77%	14,28%	11,76%	11,87%	9,45%	10,08%	9,58%	12,07%	10,94%
Margen de Intermediación Neto/ Cartera	13,77%	13,48%	12,73%	6,93%	11,08%	9,80%	9,13%	8,56%	10,55%	8,63%
Eficiencia de la cartera (Prov netas/MNI)	6,79%	9,95%	11,87%	43,24%	11,40%	8,42%	10,74%	12,24%	12,58%	21,16%
Cost of risk	1,00%	1,47%	1,69%	5,09%	1,35%	0,80%	1,08%	1,17%	1,52%	2,31%
Margen Financiero Neto / Activo	12,04%	11,67%	10,68%	7,23%	9,72%	9,92%	7,77%	8,16%	8,35%	8,06%
Ovehead (Costos administrativos / Activos)	11,56%	11,24%	10,20%	10,51%	9,84%	10,34%	6,37%	6,91%	7,72%	7,84%
Eficiencia operacional (Costos administrativos /MFN)	91,04%	91,76%	91,78%	140,17%	95,40%	100,15%	78,54%	81,18%	89,50%	93,74%
Costo operativo	11,05%	10,59%	10,28%	9,92%	8,79%	8,55%	4,40%	4,67%	5,76%	5,48%
ROA	0,97%	1,01%	0,82%	0,67%	0,55%	0,41%	1,76%	1,59%	1,16%	1,13%
ROE	1,35%	1,47%	1,37%	1,20%	1,13%	0,85%	5,15%	4,61%	3,11%	2,98%
Comisiones / Volumen de negocio	-0,09%	-0,08%	0,16%	-0,13%	0,06%	0,26%	0,02%	0,02%	-0,12%	-0,15%

<b>COOVITEL</b>						
<b>Fortaleza Institucional</b>						
Item (Cifras en millones \$)	dic-17	dic-18	dic-19	dic-20	dic-21	dic-22
<b>Evolución de la cartera</b>						
Total cartera bruta	\$54.444	\$56.993	\$61.543	\$70.194	\$75.582	\$91.333
Cartera promedio por cliente	\$ 9,90	\$ 10,60	\$ 10,60	\$ 10,43	\$ 10,51	\$ 10,47
Préstamo promedio desembolsado	\$ 9,20	\$ 9,70	\$ 9,66	\$ 9,68	\$ 18,11	\$ 20,35
Promedio de operaciones crediticas por cliente	1,44	1,39	1,39	1,44	1,17	1,31
<b>Calidad de la cartera</b>						
Numero de creditos refinanciados	403	234	465	1.074	1.085	380
Indicador de calificación con castigos	3,87%	4,45%	2,05%	4,65%	5,84%	6,64%
<b>Talento humano</b>						
Numero de empleados	67	55	73	75	91	78
Numero de analistas de credito	4	5	5	4	2	2
Tasa anual de rotación de personal Administrativo	2,30%	2,10%	1,30%	1,15%	11,10%	3,26%
Tasa anual de rotación de personal Comercial				0,95%	8,32%	5,38%
Personal con menos de 12 meses en la cooperativa	33	11	35	14	28	25
Personal menor de 12 meses / Numero empleados	49,25%	20,00%	47,95%	18,67%	30,77%	32,05%
<b>Asociados y capacidad patrimonial</b>						
Total asociados	6.929	6.973	7.951	10.941	10.720	10.822
Número de nuevos asociados	1.684	1.417	2.522	4.114	972	102
Número de asociados retirados	1.183	1.373	1.544	1.124	1.444	1.489
Promedio de antigüedad del asociado (años)	9,3	9,2	8,0	9,6	10,2	10,1
Aportes sociales	\$32.491	\$32.661	\$33.888	\$36.647	\$35.975	\$37.521
Valor nuevos aportes sociales	\$ 3.621	\$ 3.472	\$ 5.388	\$ 5.639	\$ 2.849	\$ 4.996
Valor retiro de aportes sociales	\$ 3.951	\$ 3.302	\$ 4.161	\$ 2.880	\$ 3.702	\$ 3.450
Reserva de protección de aportes	\$8.567	\$8.748	\$8.914	\$9.075	\$ 9.350	\$ 8.802
Fondos de destinación específica	\$471	\$501	\$501	\$1.501	\$ 1.501	\$ 2.394
Indicador de solvencia	58,13%	59,61%	55,33%	53,28%	55,22%	44,96%
<b>Gestión social</b>						
Total beneficiados	34.103	31.118	30.690	23.506	11.127	37.171
Presupuesto ejecutado	\$ 2.122	\$ 2.275	\$ 2.672	\$ 3.307	\$ 4.908	\$ 6.695

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)