

BALANCE SOCIAL Y ECONÓMICO 2018

| | |
|---|----|
| 1. BALANCE SOCIAL | 4 |
| 1.1 SERVICIOS DE CRÉDITO..... | 4 |
| 1.2 SERVICIOS DE AHORROS..... | 5 |
| 1.3 INVERSIÓN POR EXIGENCIA DEL ESTATUTO TRIBUTARIO..... | 5 |
| 1.4 APLICACIÓN DE RECURSOS DEL FONDO DE EDUCACIÓN | 7 |
| 1.5 APLICACIÓN DE RECURSOS DEL FONDO DE SOLIDARIDAD | 7 |
| 2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA..... | 10 |
| 2.1 PLAN ESTRATÉGICO 2017 – 2019 | 10 |
| 2.2 INVERSIÓN EN PUBLICIDAD..... | 10 |
| 2.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO..... | 11 |
| 2.4 DERECHOS DE AUTOR | 12 |
| 2.5 DETALLE DE REMUNERACIÓN A DIRECTIVOS..... | 13 |
| 2.6 REMUNERACIÓN A GESTORES O ASESORES VINCULADOS O NO VINCULADOS A LA COOPERATIVA | 15 |
| 2.7 TRANSFERENCIAS DE DINERO Y/O BIENES A TÍTULO GRATUITO..... | 15 |
| 2.8 INVERSIONES EN OTRAS SOCIEDADES | 15 |
| 2.9 INVERSIÓN EN LA CARTERA COLECTIVA CRÉDIT | 16 |
| 2.10 PORTAFOLIO MUNDIAL..... | 16 |
| 2.11 ANIVERSARIO NÚMERO 73 | 17 |
| 2.12 ELECCIÓN DE DELEGADOS..... | 18 |
| 2.13 GESTIÓN DE RIESGOS | 18 |
| 2.14 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | 21 |
| 2.15 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO..... | 22 |
| 2.16 ADQUISICIÓN SEDE MAGANGUÉ | 23 |
| 2.17 RED DE SERVICIOS | 23 |
| 2.18 AUDITORÍA EXTERNA..... | 23 |

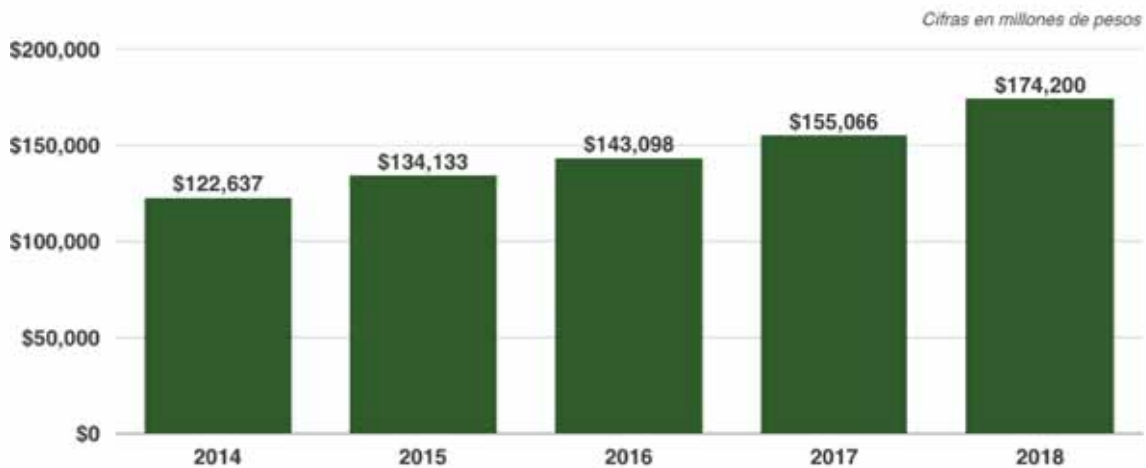
| | |
|--|----|
| 2.19 REDES SOCIALES | 24 |
| 2.20 LITIGIOS Y DEMANDAS | 24 |
| 2.20.1 CONTRA EL DEPARTAMENTO DEL CHOCÓ | 24 |
| 2.20.2 DEMANDA LABORAL | 25 |
| 2.20.3 ACCIÓN DE GRUPO EDUCADORES DEL DEPARTAMENTO DEL CHOCÓ | 25 |
| 2.21 RECONOCIMIENTOS Y TESTIMONIOS..... | 25 |
| 3. GESTIÓN FINANCIERA..... | 26 |
| 4. EVOLUCIÓN PROBABLE DEL NEGOCIO | 32 |

1. BALANCE SOCIAL

1.1 SERVICIOS DE CRÉDITO

En el año anterior, los asociados de la Cooperativa recibieron en este servicio la suma de \$174.199 millones, \$19.133 millones más de lo desembolsado en el 2017. Es importante mencionar que en los primeros nueve (9) meses del año pasado, la demanda de crédito fue impactada por causas externas como el proceso de elección para presidente y el mundial de fútbol, eventos que indiscutiblemente concitan la atención de propios y extraños. Sin embargo, en el último trimestre del 2018, con la promoción de aniversario logramos dinamizar las colocaciones, alcanzando los \$73.496 millones, suma sin precedentes en comparación con trimestres de años anteriores. Esos resultados nos permitieron que, al cierre del ejercicio económico, el incremento en las colocaciones fuera del 12,34%.

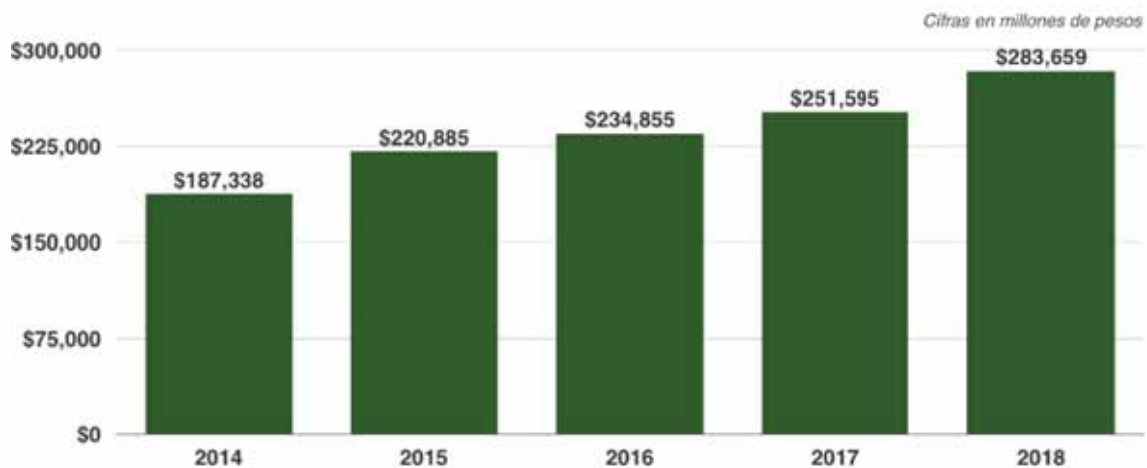
Evolución de servicios de crédito



1.2 SERVICIOS DE AHORROS

Al 31 de diciembre de 2018, el saldo de depósitos terminó en \$283.659 millones, con un incremento del 12,74% con respecto al 2017, lo que significa un crecimiento superior a los \$32.000 millones. Los certificados de depósito de ahorro a término CDAT muestran la mayor dinámica, con un incremento del 14,5% y con una participación del 80% con respecto al total de los ahorros.

Evolución de depósitos



1.3 INVERSIÓN POR EXIGENCIA DEL ESTATUTO TRIBUTARIO

En julio de 2018, el Ministerio de Educación Nacional emitió la circular externa Nro. 26, donde estableció los criterios para destinar los excedentes de las cooperativas. El más importante fue quizás que dichos recursos, solo podrían ser usados para financiar cupos y programas en instituciones de educación superior públicas autorizadas por el mismo Ministerio. En consecuencia, las entidades solidarias nos vimos limitadas a brindar nuestro apoyo a otro tipo de organizaciones.

Acatando las normas establecidas, se entregaron a la DIAN \$1.467.439.000 y a las Universidades Públicas los siguientes valores:

| No. | Razón Social | Valor destinado |
|-----|---|-----------------|
| 1 | Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD | \$50.000.000 |
| 2 | Universidad Nacional | \$325.000.000 |
| 3 | Universidad de Sucre | \$70.000.000 |
| 4 | Universidad de Córdoba | \$50.038.581 |
| 5 | Universidad de Cartagena | \$49.999.970 |
| 6 | Universidad de Antioquia | \$250.000.000 |
| 7 | Tecnológico de Antioquia | \$100.085.230 |
| 8 | Politécnico Jaime Isaza Cadavid | \$150.000.000 |
| 9 | Institución Universitaria Colegio Mayor | \$100.000.000 |
| 10 | Institución Tecnológica Metropolitana ITM | \$50.000.000 |
| 11 | Institución Universitaria Pascual Bravo | \$150.000.000 |
| 12 | Institución Universitaria Envigado | \$200.000.000 |

Con los recursos descritos fueron beneficiados 52.355 Estudiantes. Cabe mencionar que, de acuerdo con la norma tributaria, en el 2018 entregaremos a la DIAN el 15% de nuestros excedentes (\$1.962 millones) y a las Universidades Públicas el restante 5%, es decir, \$654 millones.

1.4 APLICACIÓN DE RECURSOS DEL FONDO DE EDUCACIÓN

Los recursos asignados por la Asamblea general del año 2018 fueron aplicados a los siguientes programas sociales:

| FONDO DE EDUCACIÓN EJECUCIÓN 2018 | |
|---|------------------------|
| Manutención y Becas Universidades Públicas | \$1.545.123.781 |
| Manutención y Becas Universidades Privadas | \$145.000.000 |
| Impuesto de Renta y Complementario | \$1.467.439.000 |
| Kit Escolares (10,000 Kit Escolares) | \$270.000.000 |
| Capacitación (Honorarios Cátedra Financiera Jaiber me hizo rico, Desenredando la Felicidad, Esquema de Valores, Taller Lúdico de Escritura) | \$85.361.222 |
| Materiales Educativos (CD rótulos inglés, Cartilla de Valores, Material Simulacro Pruebas ICFES) | \$74.317.535 |
| Auxilio Seminario Diocesano | \$11.250.000 |
| Capacitación (Cursos-Diplomados- Catedra: Capacitación Riesgos, Actualización tributaria, Registro bases de Datos, Brigada de emergencia) | \$11.242.860 |
| Aula Solidaria (Honorarios) | \$7.970.000 |
| TOTAL EJECUTADO FONDO EDUCACIÓN | \$3.617.704.398 |

1.5 APLICACIÓN DE RECURSOS DEL FONDO DE SOLIDARIDAD

Como consecuencia de los buenos excedentes logrados por una gestión enmarcada en valores y en una estricta política de austeridad, hemos podido fortalecer este fondo y ejecutar impactantes programas que han beneficiado a nuestros grupos de interés. El resumen de la aplicación de los recursos es el siguiente:

| FONDO DE SOLIDARIDAD EJECUCIÓN 2018 | |
|--|------------------------|
| Auxilio de Educación | \$705.669.778 |
| Beneficio CDAT Rentabilidad Social | \$619.720.234 |
| Fondo Solidario de Vivienda | \$217.588.200 |
| Bonos de Recreación | \$150.000.000 |
| Beneficio Alimentación Empleados | \$119.413.021 |
| Seguros de Vida Ahorro y Préstamo | \$111.962.176 |
| Recreación y Esparcimiento (Compras Boletería Obra de Teatro y Zarzuela) | \$49.885.000 |
| Donación Parroquias | \$24.494.248 |
| Seguro Exequial Funeraria San Vicente | \$22.503.780 |
| Donación Aula Solidaria | \$22.240.948 |
| Otras Donaciones y Auxilios | \$20.524.283 |
| Auxilio de Salud | \$12.191.440 |
| Donación Parques Infantiles | \$9.390.500 |
| Donaciones Uniformes (Deportivos y Escuelas) | \$8.670.010 |
| Auxilio de Lentes | \$8.040.550 |
| TOTAL EJECUTADO FONDO SOLIDARIDAD | \$2.102.294.168 |

La Cooperativa sigue fortaleciendo sus relaciones con organizaciones sin ánimo de lucro, acogiéndonos así a lo establecido por las normas que nos regulan como Cooperativa de ahorro y crédito. Las mismas nos han ayudado a apalancar las colocaciones con sus depósitos de ahorro, fundamentalmente en C.D.A.T.

Como reciprocidad y consecuencia de una mutua acción solidaria, les hemos podido entregar más de \$619 millones como beneficio social. Entre las entidades que figuran en nuestros registros sociales tenemos:

| Nit | Razón Social | Valor |
|-------------|--|---------------|
| 900.378.694 | Corporación Universitaria U de Colombia | \$126.000.000 |
| 890.904.134 | ADIDA Asociación de Institutos | \$50.000.000 |
| 800.041.752 | Diócesis de Apartado | \$47.373.397 |
| 890.984.315 | Seminario Diocesano Nuestra Señora | \$37.956.432 |
| 890.901.075 | Provincia del Sagrado Corazón Carmelitas Misionera | \$35.577.244 |
| 890.905.843 | Clínica El Rosario Hermanas Dominicas | \$34.125.000 |
| 900.212.496 | Corporación Rosalba Zapata Cardona | \$25.999.825 |
| 900.630.656 | Corporación Ramiro Jaramillo CORAJASO | \$24.223.200 |
| 890.985.831 | ACODEMA | \$21.000.000 |
| 811.013.986 | Cooperativa Industrial Marinilla Cooperativa | \$18.514.181 |
| 890.980.117 | Parroquia San José del Poblado | \$17.495.539 |
| 900.131.330 | Apostolado la Aguja | \$15.940.646 |
| 892.201.106 | Institución Nacional de Educación y Superación | \$15.000.000 |
| 890.905.080 | Cámara de Comercio de Medellín | \$13.901.653 |
| 890.982.415 | FEDEAN Fondo de Empleados del Departamento | \$13.882.810 |
| 890.932.766 | INCOOMAR | \$12.916.558 |
| 890.905.980 | Pía Sociedad Salesiana San Luis Beltrán | \$9.367.155 |
| 890.983.738 | Hospital Municipio Rionegro | \$9.049.638 |
| 891.600.003 | Cámara de Comercio del Chocó | \$8.767.500 |
| 900.126.062 | Fundación Universitaria Bellas Artes | \$7.500.000 |

2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

2.1 PLAN ESTRATÉGICO 2017 – 2019

La organización ha venido trabajando con planes estratégicos para periodos de 3 años. En el 2018 se cumplió el segundo año de su ejecución y los resultados alcanzados en los últimos 24 meses aparecen en el siguiente cuadro:

| Perspectiva | Objetivo Estratégico | Planeado 2017 - 2018 | Ejecutado 2017 - 2018 | Cumplimiento | Score |
|------------------------|--|----------------------|-----------------------|--------------|--------|
| Responsabilidad Social | Impactar con nuestra gestión social a dos millones ochocientos mil colombianos | 2.800.236 | 2.904.568 | 103,73% | Blue |
| Financiera | Incrementar al 2019 el patrimonio de la cooperativa alcanzando los \$110.000MM | \$102.000 | \$106.656 | 104,56% | Blue |
| Financiera | Entregar servicios de crédito que alcancen hasta 4,5 veces el patrimonio proyectado | \$380.545 | \$329.221 | 86,51% | Yellow |
| Financiera | Aumentar los depósitos | \$58.227 | \$24.0340 | 41,28% | Red |
| Financiera | Generar mayores excedentes en los próximos tres años 2017-2019 para alcanzar una cifra de \$45.000MM | \$28.900 | \$27.750 | 96,02% | Green |
| Asociado | Fortalecer la Satisfacción del Asociado Actual | 100% | 96,83% | 96,83% | Green |
| Asociado | Mejorar la calidad de la base social (Asociados nuevos Millenials) | 1.680 | 1.265 | 76,49% | Yellow |
| Asociado | Mejorar la calidad de la base social (Actualización de datos) | 86% | 85,92% | 99,91% | Green |

2.2 INVERSIÓN EN PUBLICIDAD

Nuestro Consejo de Administración asignó a este rubro la suma de \$250.000.000, de los cuales se aplicaron \$201.865.593, Es decir que hubo una ejecución del 80,75%, valor ligeramente inferior a lo que se invirtió en el 2017. Sin embargo, la Cooperativa ha venido implementando otras alternativas de promoción y divulgación como las redes sociales, diseñando para las mismas, mensajes y contenidos propios de las nuevas generaciones.

Los recursos se aplicaron como se indica a continuación:

| ITEM | VALOR |
|-------------------------------------|----------------------|
| Publicidad Radial | \$81.690.530 |
| Publicidad en Televisión | \$10.489.314 |
| Publicidad Correos electrónicos | \$5.218.199 |
| Publicidad Periódicos - revistas | \$8.400.000 |
| Material Promocional | \$40.003.175 |
| Impresos y publicaciones | \$48.561.089 |
| Vinilos adhesivos y Otros Elementos | \$7.503.286 |
| TOTAL | \$201.865.593 |

2.3 GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Al cierre del ejercicio económico del año inmediatamente anterior, la organización tenía en su nómina 216 colaboradores, entre empleados de planta, aprendices y practicantes universitarios. Del género femenino 147 y del masculino 69. De los mismos 90 son profesionales, 27 tienen especialización y 2 cuentan con maestría.

El clima laboral terminó con un indicador del 93%, es decir, un cumplimiento del 96,87% de la meta establecida dentro del plan estratégico. Se mantiene una excelente comunicación entre quienes laboran en la organización, así como con los directivos de esta. Esa armonía y sana convivencia laboral han sido fundamentales para superar los retos inmersos en la actividad financiera, social y administrativa.

Se ejecutaron importantes programas de formación, capacitación y entrenamiento, entre ellos, mencionamos los siguientes: Administración de riesgos, actualización tributaria, registro de base de datos, brigada de emergencia, formación financiera, desenredando la felicidad y esquema de valores, entre otros.

También se patrocinó la asistencia de los colaboradores y sus familias a espectáculos públicos, culturales y de recreación. Sigue siendo una prioridad para la alta dirección el bienestar laboral, emocional, financiero y psicológico de quienes laboran para la Cooperativa. Por lo tanto, se brinda constante acompañamiento y orientación a través de diferentes especialistas y profesionales. Igualmente, se viene desarrollando todo el plan y la programación establecidas dentro de las normas legales sobre seguridad y salud en el trabajo.

2.4 DERECHOS DE AUTOR

Consecuente con nuestra filosofía de administrar la Cooperativa bajo principios y valores éticos, empresariales, solidarios y legales, continuamos acatando lo dispuesto en la ley 603 del año 2000 sobre la propiedad intelectual y derechos de autor.

Nuestra cooperativa hace uso de las siguientes licencias:

| PROGRAMA | LICENCIAS |
|-----------------------------------|-------------------|
| Antivirus McAfee | 230 |
| Aplicativo Financiero | Desarrollo propio |
| Corel Draw 11 | 1 |
| Corel Draw 12 | 1 |
| Adobe CS5 | 1 |
| ISA Server Standard Edtn - 2004 | 1 |
| Progress Client 10.2B | 161 |
| Progress Enterprise 10.2B | 161 |
| Progress OpenEdge 10.2B | 2 |
| Progress Fathon Replication 10.2B | 161 |
| Office Small Business 2007 | 18 |

| | |
|---|-----|
| Office 2010 | 60 |
| Office 2013 | 87 |
| Windows Server Standard - 2008 R2 | 4 |
| Windows Server – Enterprise 2008 R2 | 1 |
| Windows Server Standard - 2012 | 4 |
| AIX 6.1 | 2 |
| CAL Device 2003 | 90 |
| CAL Terminal Server 2003 | 75 |
| CAL User 2008 | 176 |
| CAL Terminal Server 2008 | 151 |
| Windows 7 | 147 |
| Windows 8 | 1 |
| Windows 10 | 98 |
| GDV PRO (Complemento Visor del Repositorio) | 1 |
| Exchange Server - Standard - 2010 | 1 |
| Exchange Server Standard CAL - Device CAL | 150 |
| Forefront TMG Server 2010 | 1 |
| Adobe Creative Cloud | 1 |
| IPDialBox | 1 |
| Solusoft - Vigía Listas | 1 |
| Cencon | 1 |

2.5 DETALLE DE REMUNERACIÓN A DIRECTIVOS

Acatando las disposiciones legales, les compartimos en los cuadros siguientes el reporte detallado y completo de los honorarios, auxilios y viáticos entregados por la Cooperativa a los integrantes del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, comités, así como los pagos realizados a la Revisoría Fiscal. Adicionalmente, incluimos los saldos de cartera de crédito y depósitos de partes relacionadas.

| EROGACIONES PARTES RELACIONADAS | |
|--|----------------------|
| DESCRIPCIÓN | Diciembre 2018 |
| Honorarios Consejo de Administración | \$144.529.770 |
| Honorarios Revisoría Fiscal | \$112.864.500 |
| Honorarios Junta de Vigilancia | \$24.609.123 |
| Honorarios Comité de Educación | \$390.621 |
| Viáticos | \$2.648.000 |
| Auxilios, Seguro Exequial, PFC y Cuota de manejo asumida | \$3.269.180 |
| Total general | \$288.311.194 |

| SALDOS DE CARTERA CRÉDITO PARTES RELACIONADAS | |
|---|------------------------|
| DESCRIPCIÓN | Diciembre 2018 |
| Capital Cartera de Crédito | \$7.206.002.432 |
| Intereses Cartera de Crédito | \$56.350.963 |
| Total | \$7.262.353.395 |

| SALDOS DE DÉPOSITOS Y AHORROS | |
|-------------------------------|------------------------|
| DESCRIPCIÓN | Diciembre 2018 |
| Depósitos de Ahorros | \$2.842.910.949 |
| Aportes Sociales | \$230.308.721 |
| Total | \$3.073.219.670 |

2.6 REMUNERACIÓN A GESTORES O ASESORES VINCULADOS O NO VINCULADOS A LA COOPERATIVA

Acogiéndonos a nuestro código de buen gobierno, a la filosofía corporativa y a las convicciones de la alta dirección de la Cooperativa, en el año 2018 no realizamos pagos por el rubro mencionado en favor de asesores o gestores vinculados o no a la entidad mediante contrato de trabajo, cuya tarea fuera orientada a adelantar diligencias, licencias, permisos o autorizaciones ante organizaciones públicas o privadas, es una práctica que no se acepta y que se rechaza de forma contundente en Coopetraban.

2.7 TRANSFERENCIAS DE DINERO Y/O BIENES A TÍTULO GRATUITO

En el año 2018 no hicimos pagos o transferencias de dinero, bienes o activos, a título gratuito, que puedan asimilarse a este concepto, tanto a personas naturales como a personas jurídicas públicas o privadas.

2.8 INVERSIONES EN OTRAS SOCIEDADES

Las inversiones del fondo de liquidez procuramos realizarlas en entidades que se encuentren bien ranqueadas por las calificadoras de riesgos. En consecuencia, al terminar el año anterior, éstas se encontraban en los siguientes emisores:

| Entidad | Saldo 2018 | Calificación de Riesgo |
|---------------------------------|-----------------|------------------------|
| Banco de Bogotá | \$7.454.400.895 | BBB / F2 |
| Colpatria | \$5.193.037.622 | AAA / BRC1+ |
| Compañía de Financiamiento Tuya | \$2.506.095.666 | AAA / F1+ |
| Coopcentral | \$6.486.491.411 | AA- / F1+ |

| | | |
|--------------|-------------------------|------------|
| Davivienda | \$6.296.294.068 | AAA / F1+ |
| Bancoomeva | \$504.929.560 | AA- / F11+ |
| TOTAL | \$28.441.249.222 | |

| Entidad | Saldo 2018 |
|--------------------------------------|----------------------|
| Global Securities | \$372.514.898 |
| Total Inversiones Adicionales | \$372.514.898 |

| Entidad | Saldo 2018 |
|--------------------------------------|---------------------|
| Coopcentral | \$61.416.842 |
| Total Inversiones Adicionales | \$61.416.842 |

2.9 INVERSIÓN EN LA CARTERA COLECTIVA CRÉDIT

En el año anterior se recuperaron \$44.598.416, de los recursos que Coopetran tenía invertidos en la Cartera Colectiva Credit, de la intervenida y en proceso de liquidación Interbolsa. Además, se registraron valorizaciones por \$339.867.347, producto de la recepción de algunos bienes recibidos en dación de pago y la recuperación de procesos jurídicos de la cartera administrada por la firma Global Securities, quien ha realizado una gran labor en beneficio de los inversionistas damnificados. El saldo que la Cooperativa tiene pendiente por recuperar es de \$72.514.898.

2.10 PORTAFOLIO MUNDIAL

Aprovechando la realización del Mundial de Fútbol entre los meses de junio y julio de 2018, orientamos nuestro portafolio de servicio y publicidad con la palabra Mundial. Fue así como lanzamos el CDAT con rentabilidad mundial, el Multiahorro Mundial (Ahorro programado) y el

crédito de Libre Inversión Mundial. Éstos fueron bien acogidos por los asociados, a quienes estimulamos y agradecemos con el sorteo de valiosos premios.

2.11 ANIVERSARIO NÚMERO 73

En el mes de octubre de 2018 como ha sido ya una muy buena tradición, estructuramos la promoción bajo el slogan “73 años de historias por contar “. Ésta fue acogida por un número importante de asociados, prueba de ello es que logramos desembolsar más de \$34.000 millones en créditos, los cuales se entregaron con tasas de interés que oscilaron entre el 0,95% y el 1,30% mensual, comparadas con las que había en el mercado en dicho momento, son bastante competitivas. También incentivamos a nuestros asociados ahorradores incrementándoles las tasas de interés para sus depósitos y la Cooperativa asumió la retención en la fuente para quienes colocaron sus depósitos a plazos de seis meses en adelante.

A las personas jurídicas sin ánimo de lucro vinculadas a la Cooperativa como asociadas les incrementamos el beneficio social logrando así fortalecer el rubro de captaciones, irrigar recursos para la labor social que ellas ejecutan y apalancar nuestras colocaciones.

El plan exequial y la pensión familiar Coopetraban se entregaron a los asociados titulares y a dos (2) miembros de su grupo familiar con la cobertura gratis durante cuatro (4) meses. Así mismo, durante el último trimestre del 2018 a los asociados nuevos los eximimos de los gastos de papelería y estudio de crédito para facilitarles su vinculación.

También quienes hicieron uso de la línea de crédito para salud y educación recibieron un auxilio del 10% del valor del servicio, lo que significa una importante economía para los usuarios y para su grupo familiar. Por concepto de estos auxilios se giraron recursos por más de \$717 millones.

Con motivo del aniversario número 73 se entregaron 150 bonos de recreación por valor de \$150 millones a los asociados que hicieron uso de los servicios de crédito y ahorro entre los meses de octubre y noviembre. De esta forma estimulamos el esparcimiento y la integración del grupo familiar de los afiliados.

2.12 ELECCIÓN DE DELEGADOS

Mediante el Acuerdo Nro. 82 del Consejo de Administración, se convocó a la elección de delegados para las asambleas generales de los años 2019, 2020 y 2021. El proceso se llevó a cabo entre el 1 octubre y el 10 de noviembre del año anterior. La novedad en el mencionado proceso fue que nuestros asociados podían sufragar de manera virtual desde sus lugares de trabajo, residencias, o directamente en nuestras oficinas (agencias, extensiones de caja y corresponsales), lo cual facilitó su participación. Una vez la comisión central de elecciones y escrutinios realizó el conteo de las distintas zonas electorales, estableció que habían participado 9.825 asociados, es decir el 32,81% de los asociados hábiles y dio a conocer los nombres de los asociados elegidos.

2.13 GESTIÓN DE RIESGOS

La alta dirección de la Cooperativa continúa apoyando y fortaleciendo la adecuada administración de los riesgos, teniendo en cuenta que la materialización de alguno de estos no sólo incide en los resultados, sino que puede afectar la estabilidad y viabilidad financiera de la Cooperativa; es así como COOPETRABAN considera la gestión de riesgos como una actividad generadora de valor y pilar estratégico en la conducción de las operaciones.

Riesgo de Liquidez – SARL (Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez)

COOPETRABAN tiene establecidas diversas acciones para la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo de liquidez no solo con el fin de garantizar una estabilidad y solvencia acorde a los límites fijados, sino de garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente y las disposiciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria establecidas en la circular externa 014 de 2015; sin embargo la metodología de medición sigue siendo la establecida en la Circular Básica Contable y Financiera No.004 de 2008 que permite determinar el grado de exposición al riesgo de liquidez para un año como horizonte de análisis, de acuerdo con las bandas de tiempo fijadas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, cuyos resultados al corte de diciembre de 2018 reflejan una situación de liquidez completamente sana, una brecha de liquidez positiva en todas las bandas de tiempo (30 días \$1.471 millones, 60 días \$1.154 Millones y \$3.944 a 90 días) y unos niveles de liquidez favorables para los próximos meses.

Riesgo de Crédito – SARC (Sistema de Administración del Riesgo Crediticio)

La gestión del riesgo de crédito es parte integral de la estrategia de la Cooperativa, por lo tanto, los productos de crédito ofrecidos y los cupos y límites asignados están dentro de los niveles de atribuciones establecidos por el Consejo de Administración.

Cada deudor de la organización se califica de acuerdo con su nivel de riesgo. A diciembre de 2018, el 98.86% de la cartera se encuentra calificada en categoría A, lo que permite observar la excelente calidad de ésta.

Adicional y como resultado de la aplicación de la normatividad vigente, se han realizado provisiones para la protección de la cartera por un valor total de \$7.620 millones lo que representa un porcentaje de cubrimiento sobre la cartera vencida del 176.15%

Riesgo Operativo – SARO (Sistema de Administración del Riesgo Operativo)

Con la implementación del Sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO, COOPETRABAN pretende no sólo identificar los eventos de riesgo que puedan afectar las operaciones, si no que se puedan medir, controlar y monitorear los riesgos operativos además de asentar una cultura de administración de riesgos al interior de la Cooperativa.

Es por lo anterior que la Cooperativa se encuentra en la etapa de maduración de este Sistema de Administración al realizar y profundizar en la etapa de monitoreo y control de los principales riesgos asociados a los procesos de la Cooperativa.

El reporte y registro de eventos de riesgo operativo ha tomado fuerza, considerando que muchos colaboradores se han concientizado y realizan un reporte oportuno y adecuado de los eventos de riesgo que llegan a materializarse. Es importante mencionar que los eventos de riesgo operativo que se presentaron durante el año 2018 no fueron materiales, por lo tanto, no afectaron los resultados económicos de la Cooperativa.

Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT (Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo)

La actividad de ahorro y crédito conlleva riesgos relacionados con el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo que deben ser administrados y controlados adecuadamente, para evitar la materialización de los riesgos asociados y de esta forma proteger la estabilidad, reputación y permanencia de COOPETRABAN en el mercado.

La Cooperativa maneja las operaciones de los asociados con claridad y transparencia y adopta las medidas de control necesarias para evitar que dineros provenientes de las actividades ilícitas o con intención de financiar el terrorismo ingresen a la Cooperativa. Por lo anterior el Consejo de Administración aprobó la actualización del manual SARLAFT el 16 de junio de 2018, quedando registrados los cambios que permiten asegurar que los controles están funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente, y que los riesgos residuales se encuentran en los niveles de aceptación determinados por la Cooperativa.

Los procedimientos de control que tiene implementada la Cooperativa le permiten tener un adecuado conocimiento de los asociados previo a su afiliación, ya que se identifica al asociado, su perfil financiero, el lugar de residencia, la actividad económica a la cual se dedica, las características básicas de sus transacciones y como está compuesto su patrimonio. Adicionalmente las alertas automáticas del sistema, las herramientas tecnológicas para la consolidación de operaciones y los monitoreos de control periódicos permiten identificar operaciones inusuales, que son analizadas y de acuerdo con los resultados pueden terminar en reportes de operaciones sospechosas.

Durante el año 2018, se desarrollaron y aplicaron metodologías, políticas, procedimientos y controles en el desarrollo del SARLAFT de acuerdo con la normatividad vigente y acordes al tamaño, estructura y a las operaciones que desarrolla la Cooperativa.

2.14 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El pasado 17, 18 y 19 de diciembre, se llevó a cabo la segunda auditoría de seguimiento al Sistema de Gestión de Calidad por parte del ICONTEC, posterior a la renovación del certificado bajo la norma ISO 9001 versión 2015. En esta oportunidad se auditaron las agencias de San Juan de

Urabá, Arboletes, Turbo y Necoclí, en el proceso de Ahorro y Crédito. Igualmente, se auditaron los procesos de Gerencia General, Mercadeo y Comunicaciones, y Procesos Internos (Calidad).

Dentro de los aspectos que soportan la conformidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, el ICONTEC destacó la apertura de nuevos corresponsales cooperativos, la contratación de un outsourcing para el manejo del Control Interno de la organización, el superar los 100 mil millones en patrimonio, la creación del área de abonos, el fortalecimiento de la competencia de liderazgo en todos los colaboradores y el enfoque planteado desde la Alta Dirección para afiliar como nuevos asociados a los millennials, con el fin de renovar la base social.

El desarrollo de esta auditoría permitió concluir que nuestro sistema es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001, con los legales y reglamentarios aplicables al alcance del sistema, además de que se implementa y mantiene de manera eficaz y madura.

2.15 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL ASOCIADO

La satisfacción del asociado es una métrica que nos permite conocer cómo nuestros productos y servicios cumplen o superan las expectativas de éste. En Coopetraban valoramos la importancia de este tema en la medida en que nos ha permitido obtener relaciones comerciales de largo plazo con nuestros asociados, entendiendo que las experiencias de valor que generemos con éstos nos permitirán obtener los resultados esperados. Tener varios canales de validación de la satisfacción nos ha permitido ser más fidedignos con los resultados y las acciones a implementar. Durante el 2018 el indicador de satisfacción mantuvo importante ponderación por parte de nuestros asociados, cuyas manifestaciones han permitido identificar que los resultados arrojados son

coherentes con los de la Organización. El promedio de satisfacción durante el año fue del 90,47%, con una muestra de 29.207 asociados.

2.16 ADQUISICIÓN SEDE MAGANGUÉ

Teniendo en cuenta el monto de su cartera de crédito, el número total de asociados, los niveles de captación y las dificultades para conseguir locales en el municipio de Magangué (Departamento de Bolívar), tomamos la decisión de adquirir el inmueble donde funciona nuestra agencia. Se concertó con los propietarios el precio de venta y pagamos por el mismo la suma de \$680 millones.

2.17 RED DE SERVICIOS

Amparados en la aprobación que emitió la Superintendencia de Economía Solidaria desde el año 2017 para la apertura de Corresponsales Cooperativos, continuamos con el plan de expansión y llevando los servicios de ahorro y crédito a otros municipios de la geografía colombiana, estando así más cerca de los dueños de la Cooperativa. El año pasado abrimos en consecuencia dos (2) corresponsales en departamento de Bolívar, ubicados en los municipios de Carmen de Bolívar y Mompos, dos (2) en el departamento de Córdoba, en Cerete y Tierralta, y uno (1) en el departamento del Chocó, ubicado en el Centro Comercial el Caraño de Quibdó. En la actualidad contamos con ocho (8) corresponsales, que en el año objeto de evaluación desembolsaron recursos por más de \$19.000 millones, lo que indica que es una estrategia de expansión completamente validada y exitosa.

2.18 AUDITORÍA EXTERNA

Los treinta (30) puntos de servicio con que ya cuenta la Cooperativa nos estimularon a contratar los servicios de la firma VALKOR, quien se encarga de realizar un seguimiento y acompañamiento quincenal a cada agencia, corresponsal y extensión de caja de la Cooperativa, en todo lo

relacionado con la gestión financiera, operativa, administrativa, social y de funcionamiento. A través de los informes que se han realizado, hemos podido hacer ajustes, aplicar correctivos y mejorar el desempeño de los colaboradores a nivel nacional.

2.19 REDES SOCIALES

Las redes sociales se han convertido en un canal importante para la gestión de negocios, posicionamiento de marca y en nuestro caso particular, visibilidad de nuestro portafolio de ahorro y crédito socialmente responsable. Por lo anterior, a la fecha Coopetraban cuenta con dos importantes redes sociales, una de ellas Twitter con la cual iniciamos en octubre de 2017 y ha permitido transmitir mensajes claros y concretos a los asociados y la comunidad en general. Contamos en la actualidad con 732 seguidores en dicha red.

En octubre de 2018 incursionamos en Instagram, a través de la cual y por medio de registros fotográficos y videos, damos a conocer el impacto de nuestra gestión social, las campañas de momento y las experiencias de nuestros asociados. Contábamos con 281 seguidores al finalizar el año. El reto es seguir trabajando en contenidos, mensajes y publicaciones que permitan un mayor acercamiento a nuestros asociados y al mercado en general, para lograr un mayor posicionamiento en redes sociales y a futuro ampliar dichos canales.

2.20 LITIGIOS Y DEMANDAS

2.20.1 CONTRA EL DEPARTAMENTO DEL CHOCÓ

De los procesos que cursan en los juzgados Primero Civil Municipal de Quibdó y en el Cuarto Civil del Circuito, por descuentos hechos a los educadores y que no fueron pagadas a la Cooperativa en los años 2007 y 2009 por los gobernantes de turno no se recibieron recursos durante el año 2018.

Coopetraban continúa adelantando las acciones propias del proceso para lograr que los asociados activos y los que ya se retiraron de la misma, recuperen lo que en su momento descontaron de sus salarios para amortizar sus obligaciones crediticias, las cuales están canceladas dado el tiempo que ha transcurrido (más de 11 años). Reiteramos que sumimos la defensa de nuestros asociados para evitar que los administradores de los entes territoriales abusen de sus cargos y de los recursos públicos.

2.20.2 DEMANDA LABORAL

Continúa sin resolverse la demanda interpuesta por una exempleada de la Cooperativa y que cursa en el juzgado 20 laboral del circuito de la ciudad de Medellín. Durante todo el año 2018 no hubo ninguna novedad, ni incidente en este proceso. El fallo, en caso de que sea en contra de nuestra Cooperativa es importante aclarar que no afectaría la estabilidad financiera de la misma.

2.20.3 ACCIÓN DE GRUPO EDUCADORES DEL DEPARTAMENTO DEL CHOCÓ

Esta acción, interpuesta por un grupo de docentes del departamento del Chocó contra la Cooperativa y la Secretaría de Educación del Departamento ya mencionado, por dineros descontados a los maestros en los años 2007 y 2009, y que nunca llegaron a nuestra tesorería, sigue pendiente por definirse. Se tiene una audiencia programada por el juzgado Cuarto Administrativo Civil del Circuito de Quibdó para septiembre del presente año.

2.21 RECONOCIMIENTOS Y TESTIMONIOS

Con motivo de nuestro aniversario número 73, la compañía RCN, que celebró sus 70 años, entregó a nuestra organización un reconocimiento por el alto compromiso social, labor que ejecutamos en pro de los dueños de la Cooperativa y de la comunidad misma. Si bien es cierto que actuamos sin esperar recompensa, valoramos inmensamente que la empresa privada reconozca de manera

sincera las múltiples acciones solidarias que ejecutamos y los miles de millones de pesos que asignamos a la misma.

El Banco Cooperativo Coopcentral también se hizo presente en la celebración de los 73 años de Coopetraban, agradeciendo lo que la Cooperativa a hecho en términos de desarrollo y progreso para las regiones donde tenemos presencia, al igual que el aporte para los asociados y el sector solidario en general.

Por su parte, la Institución Educativa Joaquín Urrutia agradeció la donación de máquinas planas realizada por la Cooperativa para que dicha institución utilizara en su área de confecciones.

Finalmente, la Institución Educativa Escuela Normal Superior Miguel Ángel Álvarez agradeció a Coopetraban por propiciar el taller de formación en sensibilización para la lectura, escritura y valores cooperativos.

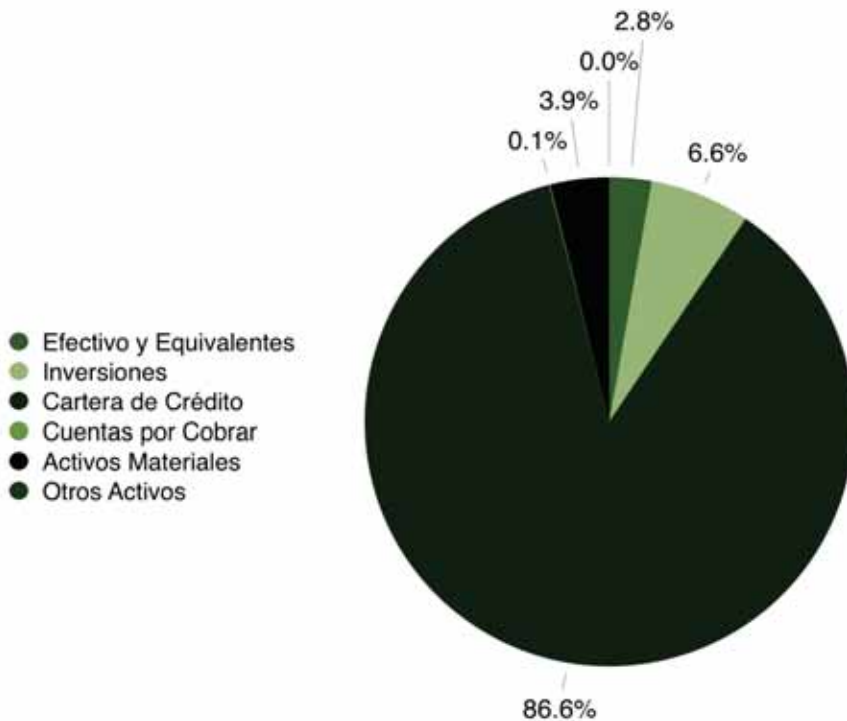
3. GESTIÓN FINANCIERA

La Cooperativa registró unos activos totales por \$429.918 millones al cerrar el ejercicio económico de 2018, lo que representa un incremento en los últimos 12 meses del 11,90% y en valores absolutos, una cifra superior a los \$45.000 millones. Este crecimiento se debe principalmente al buen desempeño de la cartera de crédito, la cual aumentó en doble dígito, más exactamente, en un 11,23%. Dicho crecimiento confirma que la organización sigue enfocada en crecer sus activos a través de su razón social y no en inversiones en activos fijos, los cuales no llegan a representar siquiera el 4% de los activos totales.

Lo más resaltable del crecimiento en la cartera no son quizás los \$380.000 millones con que cerró el 2018, sino que el deterioro de esta apenas alcanzó \$7.620 millones, con un crecimiento anual de escasamente el 0,21%. Esto confirma la buena salud del principal activo de Coopetraban, ratificado por una calidad de cartera del 1,14% y una cobertura de provisiones del 176,15%. La libranza sigue siendo el principal nicho de mercado perseguido por la organización, lo que se evidencia cuando el 73,05% del total de la cartera está colocada bajo dicha modalidad, mientras que tan solo el 26,95% está por pago personal o caja.

Fieles a las convicciones de la organización, las excelentes tasas de interés ofrecidas tanto en productos de ahorro como de crédito llevaron al margen de intermediación a terminar el 2018 en el 8,06%, levemente inferior al presentado en el año 2017, el cual se ubicó en el 8,60%. Teniendo en cuenta la coyuntura política y económica que vivió Colombia durante el 2018, donde la incertidumbre por las elecciones presidenciales llevó a la prudencia tanto de los hogares como de las empresas, y teniendo en cuenta que la inflación terminó dentro del rango previsto por el Gobierno Nacional, las tasas de interés mantuvieron su tendencia a la baja mostrando el claro objetivo del Banco de la República de tratar que el crecimiento económico reaccionara. Este fenómeno llevó a la Cooperativa a mantener tasas de colocación muy bajas durante todo el año, a la vez tratando de mantenerse en un nivel atractivo con las de captación, con el fin de poder suplir la alta demanda de crédito presentada, especialmente durante el último trimestre del año. A pesar de esto, la fortaleza patrimonial le ha permitido a Coopetraban mantenerse como una Cooperativa altamente rentable, lo que se evidencia en sus resultados y en sus indicadores.

Composición de los Activos



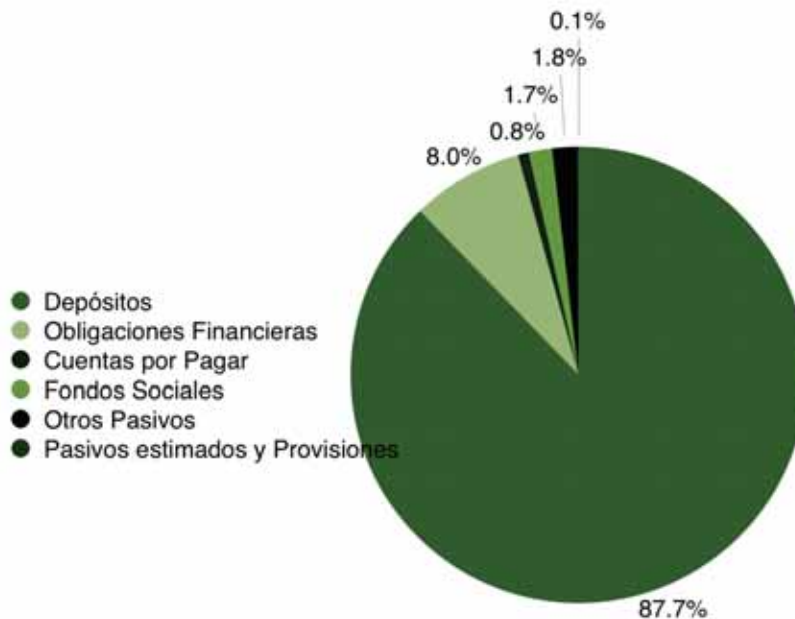
Al igual que la cartera, los depósitos también lograron un crecimiento anual de doble dígito, en este caso, del 12,74%, lo que le permitió a la organización sortear la alta demanda de crédito que se presentó durante el último trimestre del 2018. Estos recursos apalancan la operación de crédito en un 74,65%, mientras que con los aportes sociales apalancamos el 10,77% de las colocaciones.

Los pasivos de la Cooperativa crecieron el 13,81% en el año 2018 y terminaron en \$323.263 millones, siendo los depósitos el rubro más representativo dentro de los mismos, con una participación del 87,7%. Los CDATs siguen siendo la principal fuente de financiación de Coopetraban y en la vigencia que recién terminó, tuvieron un buen desempeño, por cuanto se

incrementaron en el 14,48%, cerrando con un saldo de \$227.085 millones, lo que, a su vez representa una participación dentro de los depósitos del 80,1% y con relación a los pasivos del orden del 70,24%. Por su parte, el ahorro contractual terminó con un crecimiento anual del 18,66% y una participación dentro de los depósitos del 5,5%.

Es importante mencionar que luego de haber fondeado la colocación casi 10 meses con recursos propios, las obligaciones financieras terminaron el año con un saldo de \$25.781 millones, presentando un incremento en los últimos doce meses del 24,48%. Sin embargo, este rubro tan solo representa el 8,0% del total de los pasivos, confirmando que la operación de crédito Coopetraban está apalancada principalmente con los ahorros de los asociados.

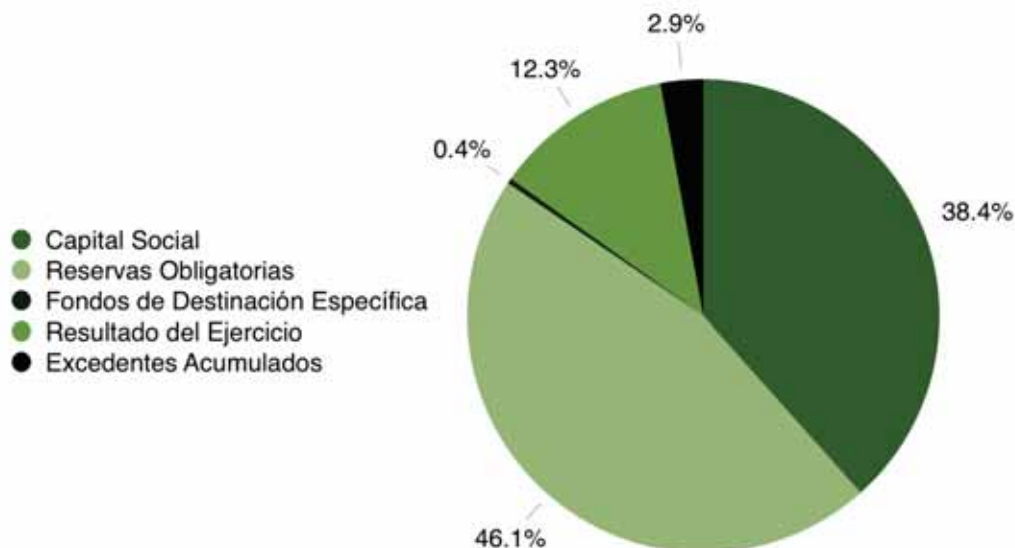
Composición de los Pasivos



La organización mantiene la sana costumbre de fortalecer su patrimonio, con la intención de poder tener una fuente de apalancamiento de bajo costo, además de blindarse ante cualquier situación con unos aportes propios producto de los aportes amortizados, lo cuales equivalen ya al 72% de los aportes de los asociados. Al finalizar el 2018, la Cooperativa cerró con un patrimonio de \$106.656 millones, lo que representa un incremento anual del 6,47%.

Por otra parte, los aportes sociales terminaron en \$40.939, con un crecimiento anual 4,82% y representan el 38,4% del total del patrimonio. Sigue siendo muy significativa dentro del patrimonio, la reserva de protección de aportes, que en el último año aumentó en un 13,90%, quedando al cierre del ejercicio en \$48.990 millones, cifra que se ha logrado gracias a la inclusión de su fortalecimiento dentro del plan estratégico y la buena disposición de la Asamblea General de Delegados para seguir robusteciendo dicho rubro a partir de los excedentes.

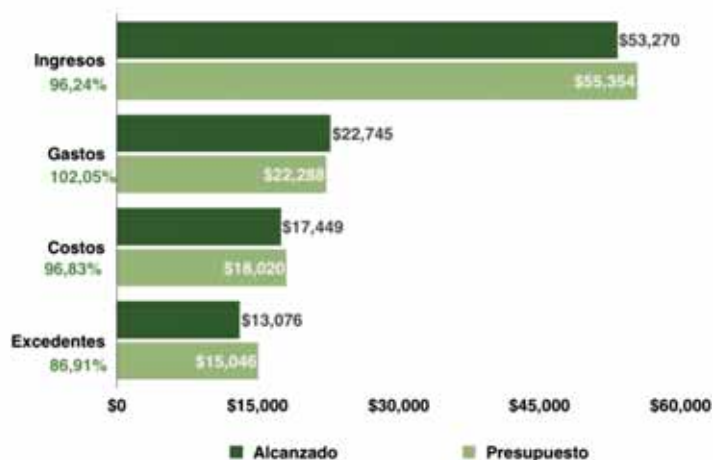
Composición del Patrimonio



Con respecto a la ejecución presupuestal del año 2018, evidenciamos que se alcanzó un buen nivel de ingresos, que los gastos reflejan el impacto del crecimiento de la red de distribución, el desarrollo del nuevo aplicativo de sistemas y del nuevo esquema de control interno, mientras los costos reflejan el impacto del incremento de dos dígitos en los depósitos y los pasivos contraídos para sortear la promoción de aniversario y su consecuente alta demanda de crédito. Todo esto se conjuga en un menor nivel de excedentes a lo esperado, sin embargo, manteniendo una rentabilidad sobresaliente con respecto a los activos, al patrimonio y en especial al capital de los asociados. Los ingresos arrojaron un cumplimiento del 96,24%, terminando el 2018 en \$53.270 millones, con un aumento del 4,90% con respecto a los de 2017. En los gastos por su parte, se alcanzó una ejecución del 102,05%, es decir, que la Cooperativa gastó un poco mas de lo presupuestado para el año, teniendo en cuenta la magnitud de los proyectos mencionados anteriormente y que se encuentran todavía en curso.

Por otra parte, los costos de la actividad financiera tuvieron un cumplimiento 96,83%, y finalmente, los excedentes tuvieron un cumplimiento del 86,91%, un poco por debajo de lo inicialmente pronosticado, cerrando el 2018 en \$13.076 millones.

Ejecución Presupuestal



4. EVOLUCIÓN PROBABLE DEL NEGOCIO

El 2018 fue un año plagado de incertidumbre a nivel económico en Colombia, producto de las elecciones presidenciales, las cuales polarizaron al país durante prácticamente un semestre. Esto sumado a la tendencia a la baja de los precios del petróleo y a la guerra comercial entre Estados Unidos y China, tuvieron un efecto devastador sobre el peso colombiano y llevaron a una devaluación anual cercana al 6%, que, aunque no fue tan grave como en países vecinos parecidos a Colombia como Brasil y Chile, donde superó el 10%, dejó mella sobre la balanza comercial de un país que sigue siendo económicamente petróleo dependiente. Al final, las cifras tanto de crecimiento económico como de inflación no fueron malas y de hecho estuvieron enmarcadas dentro de los pronósticos del gobierno, sin embargo, el consumo en general fue cauto durante el primer semestre y tal como lo pudimos observar en la organización, la demanda de crédito apenas empezó a repuntar durante el último trimestre del año.

El panorama internacional para 2019 no es nada alentador, ya que suenan fuertes rumores de que puedan presentarse dos escenarios que podrían tener un impacto igualmente importante para nuestro país. Por un lado, se habla que luego de casi nueve años de crecimiento sostenido, Estados Unidos puede estar ad portas de una recesión, y, por otro lado, se habla que el petróleo mantendrá su tendencia bajista debido al exceso tanto de producción como de inventarios en los países productores. En ambos casos, las repercusiones económicas para Colombia serían nada despreciables. En el primer escenario, una desaceleración de Estados Unidos, aunque en teoría podría significar una revaluación del peso, también representaría que el principal socio comercial de Colombia no esté dispuesto a mantener los niveles de inversión actuales. Y en el otro escenario, un petróleo más débil significará que la economía no crezca a los niveles esperados. Esto, sumado al impacto en materia fiscal que puede tener la ley de financiamiento, harán que nuevamente el

consumo se pueda ver resentido y las personas no estén dispuestas a endeudarse significativamente.

Siendo conscientes de lo anterior, el 2019 será un año de retos para la organización, donde buscaremos incrementar el nivel de colocaciones gracias a la ampliada red de distribución con que contamos actualmente y que buscaremos seguir consolidando y ampliando responsablemente a través de los corresponsales. Este modelo le permitió a Coopetraban sacar adelante el año 2018, ya que los 8 corresponsales a nivel nacional aportaron una cifra cercana a los \$19.000 millones en colocaciones, es decir, el 10,9% de lo hecho por la organización y más diciente aún, es la cifra exacta de crecimiento en este rubro comparado con el año 2017. Será entonces muy importante lo que se logre hacer en términos de colocación en el primer semestre, mientras probablemente se mantenga inalterada la tasa de referencia del Banco de la República, puesto que el segundo semestre, seguramente empezará a mostrar vestigios de desaceleración tanto a nivel nacional como internacional.

En este año que comienza, la organización seguirá enfocada en sacar adelante sus proyectos pendientes, manteniendo su política de austeridad, siendo cada vez más exigente en sus políticas de otorgamiento y enfocándose en el nicho de mercado de la libranza, que tan buenos réditos nos genera. Con esto buscaremos mantener unos indicadores sólidos, que, basados en una cartera sana y en una rentabilidad superior, nos permitan continuar con nuestra política de responsabilidad social, otorgando beneficios a nuestros grupos de interés.

ÁLVARO MEJÍA MOLINA

Presidente Consejo de Administración

MANUEL MOSQUERA OSORIO

Gerente General