



Informe de Gestión 2021

INFORME DE GESTIÓN 2021

COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA - CFA

A la Asamblea General Ordinaria 2022:

El Consejo de Administración y el Gerente General de la Cooperativa Financiera de Antioquia - CFA, presentan a consideración de los Delegados a la Asamblea General Ordinaria, el Informe de Gestión correspondiente al año 2021:

I. ENTORNO MACROECONÓMICO

Economía mundial

1. Contexto de la economía mundial y nacional

La pandemia está provocando un retroceso en el desarrollo y un revés en los esfuerzos para poner fin a la pobreza extrema y reducir la desigualdad. Debido al COVID 19, la pobreza aumentó por primera vez en más de 20 años ya que, alrededor de 100 millones de personas más viven con menos de 1 dólar al día, lo que se traduce en una reactivación económica desigual; incluso, se ha dado un acceso desigual a las vacunas, más pérdidas en los ingresos y disparidad en el acceso al conocimiento y aprendizaje.

Al igual que el caso de acceso a vacunas, existe brecha en la recuperación económica entre las economías de ingreso alto y las economías de ingreso medio y bajo.

Si bien se estima que la economía mundial crecerá un 5.6% al cierre de 2021 (el mayor ritmo después de la recesión en 80 años), la recuperación será desigual. Se proyecta que las economías de ingreso bajo crecerán sólo un 2.9% al cierre de 2021. Para los próximos 2 años la ONU estima crecimientos del 4% y del 3,5%.

Este desempeño tan moderado, se fundamenta en las nuevas oleadas de infecciones por COVID 19, los persistentes retos del mercado laboral, los prolongados desafíos relacionados con las cadenas de suministros y las crecientes presiones inflacionistas.

\$97.372 millones, para una ejecución presupuestal del 113.4% y un crecimiento en gastos respecto al año 2020 de \$6.975 millones (7.72%).

En conclusión, es necesario destacar que los resultados de la operación de CFA en el 2021, son \$7.648 millones de pesos y que la mayoría de estos excedentes se orientaron, de acuerdo a lo definido por el Consejo, a fortalecer las provisiones adicionales prudenciales de cartera con destino a cubrir los alivios otorgados a través del Plan de Acompañamiento a Deudores PAD, por valor de \$7.143 millones. Ubicando a nuestra cooperativa como una de las entidades con mejor nivel de cobertura de cartera y con la capacidad de absorber el riesgo de crédito que se viene materializando para el sector financiero colombiano.

II.TEMAS ORGANIZACIONALES

1. DECISIONES, REVISIÓN DE MANUALES, DEFINICIÓN DE POLÍTICAS Y REGLAMENTOS POR PARTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.

El Consejo de Administración en cumplimiento de sus funciones, conoció de la no posesión de la señora Zoraida González por parte de la Superfinanciera. Además, impartió las siguientes aprobaciones y autorizaciones:

Las modificaciones al manual SARC (Sistema de Administración de Riesgo de Crédito), en cuanto a:

- ✓ Garantías y excepciones
- ✓ Las políticas de otorgamiento
- ✓ Al proceso de otorgamiento para los solicitantes de crédito con ingresos por actividad agropecuaria, que permitan el desarrollo de las herramientas de análisis propuestas por FINAGRO.
- ✓ Ajuste a las políticas de condonación para la recuperación de la cartera.

Revisión de Manuales:

- ✓ Aprobó el ajuste al manual SARLAFT y al instructivo de vinculación y actualización de asociados y ahorradores con perfil de riesgo alto. Al reglamento del comité SARLAFT y ajuste al tiempo de actualización de la documentación del SARLAFT.

- ✓ Aprobó la actualización de las políticas de riesgo operativo, en lo que corresponde al fraude interno y externo. De acuerdo a la circular 025 de 2020
- ✓ Aprobó el ajuste a las políticas PAD, teniendo en cuenta las nuevas restricciones por la emergencia sanitaria y definiciones realizadas en el comité SARC.
- ✓ Aprobó la documentación para el SARLAFT 4.0.
- ✓ Aprobó la modificación al manual SAC, enfocada en la atención a la población con discapacidad auditiva, cumpliendo con las condiciones dispuestas en la Circular Externa 042-2020 de la SFC.

Talento Humano:

- ✓ Aprobó la modificación en la planta de cargos, donde se fortaleció el área de Seguridad de la Información, Comunicaciones y Productos y Servicio.

Otros:

- ✦ Autorizó la compra de la sede para Dirección General, con un beneficio no solo en espacios físicos sino en lo económico, ya que el avalúo hoy día, fácilmente, supera los \$9.000 millones.
- ✦ Aprobó el Presupuesto para el año 2022.
- ✦ Elaboró la propuesta de Distribución de Excedentes con destino a la Asamblea.
- ✦ Aprobó el informe de gestión con destino a la Asamblea.
- ✦ Actualizó el reglamento de los Estatutos.

Proceso devolución aportes parafiscales

CFA acompañó a través de Confecoop, un proceso de demanda para que se reconociera la exoneración que tienen las Cooperativas para el pago de parafiscales desde el Decreto único tributario 1625 de 2016, el fallo salió a favor del sector y

procedimos a hacer la reclamación vía administrativa para la devolución de los aportes parafiscales (salud, SENA e ICBF), por los años 2017 y 2018, por un valor aproximado de \$3.000 millones, ya que en el mencionado fallo, el Consejo de Estado,



el 30 de Julio de 2020, a través del expediente 11001-03-27-000-2018-00014-00 (23692), anularon los aportes del artículo 1.2.1.5.4.9 del DUT 1625, desde la vigencia 2017, ratificando que las Cooperativas están exoneradas de los mencionados aportes por los trabajadores que devenguen menos de diez (10) SMLMV.

Mediante Resolución No. 5264 del 10 de diciembre del 2021, notificada el 13 de diciembre del mismo año, el ICBF autorizó la devolución de \$666 millones, los cuales fueron recibidos en cuenta bancaria de la Cooperativa el pasado 21 de enero de 2022. Con relación a las reclamaciones presentadas ante el ADRES y el SENA, CFA está agotando la vía administrativa y de ser necesario se procederá con la reclamación judicial, con el fin de que sean reintegrados los recursos.

2. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA 2021

La planeación estratégica de CFA se viene trabajando desde el 2002, bajo la metodología de escenarios, haciendo una prospectiva de lo que a futuro se pudiera presentar en lo político, económico, ambiental, social y tecnológico. Durante los meses de junio y julio se llevó a cabo el proceso anual de reapreciación estratégica. De acuerdo con los factores de cambio identificados y se replantearon y/o ratificaron los siguientes objetivos estratégicos

- 1 **REDES:** Al 2023 la Cooperativa a través de la estrategia de Redes, logrará insertar los pequeños productores en las correspondientes cadenas productivas, mediante el desarrollo de circuitos económicos y constelaciones en todas sus zonas de influencia.

El modelo de Redes y Circuitos económicos, se viene posicionando cada vez más como elemento diferencial para el fortalecimiento de las organizaciones que hacen parte de este en los territorios donde CFA tiene presencia. La implementación del modelo se viene desarrollando de la mano de La Fundación CFA, que a través de la articulación logra fomentar la economía solidaria, el comercio justo, el consumo local y el consumo responsable y a su vez, tanto organizaciones como integrantes, eligen a CFA como su principal aliado de financiamiento para sus proyectos productivos.

Al corte de Diciembre CFA ha logrado desarrollar 40 redes, de las cuales 24 están en conformación e integran igual número de organizaciones de diferentes sectores económicos, tales como agropecuarios, transporte, comercio, entre otros y benefician a 3186 integrantes; 16 redes están en fase de mantenimiento y conexión de circuitos económicos locales y conformación de la constelación solidaria.

El modelo ha permitido vincular 818 asociados nuevos a la Cooperativa, representando \$579 millones en aportes.

Se cuenta con un saldo de cartera \$23,134 millones de pesos, la cual es originada por cada uno de los proyectos que se ejecutan tanto en Redes CFA y Apoyamos DGRV, acompañamos acueductos veredales y Convenios de financiamiento en condiciones especiales con las alcaldías. Así mismo se cuenta con un saldo de captaciones de \$3,844 millones de pesos.

NUEVOS PROYECTOS

Desde la Dirección Comercial y la Dirección de Redes y Circuitos Económicos se inició en el 2021, una nueva iniciativa que sin lugar a dudas generará valor a los territorios donde CFA tiene presencia y atraerá nuevos negocios para la Cooperativa.

✦ PLANETGOLD Colombia

El propósito de este proyecto, es trabajar por la reducción y, cuando sea posible, eliminación del uso de mercurio en el sector de la Minería Artesanal y Pequeña Minería MAPE, mediante el fortalecimiento de las instituciones y los marcos regulatorios; aumentar el acceso de las comunidades mineras al financiamiento necesario para comprar tecnologías de procesamiento sin mercurio; brindar asistencia técnica, transferencia de tecnología y apoyo a la formalización; y sensibilización y difusión de las lecciones aprendidas sobre la eliminación del mercurio en el sector de la MAPE. El Rol de La Cooperativa será facilitar el acceso al financiamiento en mención y conformar una red de mujeres mineras en el Bajo Cauca, nordeste antioqueño y Sur de Bolívar.



Acceso a capital de trabajo para mujeres en Antioquia

Esta iniciativa se viene desarrollando en consorcio con La Fundación Capital y el experto en género Core Woman, con recursos de la agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo USAID, la cual pretende facilitar el acceso a capital de trabajo para mujeres en Antioquia, a través una línea especializada de crédito y una metodología con enfoque de género. A través de este proyecto, la Cooperativa facilitará alrededor de 13.000 créditos para mujeres de 35 municipios de Antioquia, a la vez que formará al menos 3.000 mujeres en género, fomentando el empoderamiento y autonomía económica de sus beneficiarias y de la mano de los aliados se conformará una red de mujeres emprendedoras.

El modelo ha permitido vincular 818 asociados nuevos a la Cooperativa, representando \$579 millones en aportes.

Se cuenta con un saldo de cartera \$23,134 millones de pesos, la cual es originada por cada uno de los proyectos que se ejecutan tanto en Redes CFA y Apoyamos DGRV, acompañamos acueductos veredales y Convenios de financiamiento en condiciones especiales con las alcaldías. Así mismo se cuenta con un saldo de captaciones de \$3,844 millones de pesos.

- 2 MANEJO EFICIENTE DE LOS RECURSOS:** Generar cultura en el manejo eficiente y sostenible de los recursos económicos y naturales, así como instruir y ayudar a las familias a buscar la seguridad económica.

A través de este objetivo, CFA busca cimentar en los asociados y ahorradores un manejo adecuado de los recursos económicos y naturales a través de estrategias de educación financiera por segmentos generacionales, programas de fomento a la Producción Limpia, el Consumo Responsable y el Comercio Justo, cultura del cuidado del medio ambiente en los empleados y prácticas administrativas orientadas al cuidado del medio ambiente.

Para este propósito, la cooperativa ha desarrollado la línea de crédito de economía verde, la cual permite financiar proyectos de energías renovables y la adquisición de bicicletas o vehículos eléctricos o híbridos.



3 INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA: Implementar tecnologías de alto impacto que mejoren la experiencia y relación con los asociados y ahorradores actuales y futuros y transformen el modelo de negocio.

Desde este objetivo se desarrollaron e implementaron los siguientes proyectos:

- ✓ CDT´s desmaterializados: Servicio implementado para el canal de relaciones institucionales el cual permite de una manera segura y eficiente la generación de CDT´s desmaterializados sin expedición de títulos físicos en convenio con Deceval.
- ✓ Centro de experiencia: Centraliza la atención no presencial (llamadas de entrada, mensajes directos en redes sociales, Chat y WhatsApp) con el fin de garantizar una atención oportuna, efectiva y diferenciada.
- ✓ Agendamiento y asesoría virtual: Permite que el agendamiento para atención en oficina se programe previamente a su visita y que también se pueda realizar la asesoría virtualmente
- ✓ CFA Móvil: Se implementa para este canal las transferencias interbancarias, turno virtual desde la sección de contáctanos y el uso de huella y Face ID (Identificación facial).

Se continuó con el desarrollo de los proyectos de:

- ✓ Autogestión de Créditos por asociados: Proceso automatizado de solicitud y aprobación de crédito de bajas cuantías, a través del canal CFA móvil. El desarrollo avanza en el afinamiento del motor de decisión, consumo de servicio a fuentes externas de información y firma de pagaré desmaterializado en alianza con Deceval.
- ✓ Creación de productos virtuales: En paralelo con la vinculación virtual y la autogestión de crédito a través de los canales virtuales, se avanzó en los desarrollos para abrir cuentas de ahorro y ahorros programados desde el canal CFA Móvil.

- 4 MODELO COOPERATIVO:** Posicionar el modelo cooperativo como la primera opción de solución de las necesidades económicas, sociales y culturales de las comunidades. Este objetivo se continúa desarrollando a través de tres proyectos enmarcados en cultura solidaria, cultura integradora y comunicándonos.
- 5 MODELO COOPERATIVO:** Posicionar el modelo cooperativo como la primera opción de solución de las necesidades económicas, sociales y culturales de las comunidades. Este objetivo se continúa desarrollando a través de tres proyectos enmarcados en cultura solidaria, cultura integradora y comunicándonos.
- 5 REACTIVACIÓN ECONÓMICA:** CFA en la crisis generada por el Covid-19 será un articulador e impulsor de la reactivación económica en los Municipios donde tiene presencia.

Dentro de las estrategias de reactivación económica, CFA Cooperativa Financiera continuó haciendo un aporte importante a los entornos empresariales y productivos de los asociados y deudores, a través de la estrategia prosumo que pretende fortalecer sus unidades productivas, desarrollando más de 800 actividades de valor orientadas a la comercialización, capacitación, comunicaciones, inversiones solidarias y proveeduría con el fin de mejorar los niveles de sostenibilidad de los asociados en estos momento coyunturales y facilitando el pago de sus obligaciones. Así mismo se desarrollaron actividades de fomento de las economías locales, participando con aliados en iniciativas de comercio justo y consumo responsable, especialmente facilitando y acompañando los circuitos cortos de comercialización, como mercados campesinos ferias locales y ruedas de negocio, logrando este más de 110 acuerdos comerciales y participación de más de 1000 productores, en estos escenarios de comercialización.

Cooperamos

brindando oportunidades
para todos de corazón



3. GESTIÓN DE ACTIVOS Y PASIVOS

Luego de superar con éxito los riesgos y adversidades del año 2020, el año 2021 fue un año de estabilización en materia de Gestión de Activos y Pasivos (GAP) para CFA cooperativa financiera, adelantando entre otras las siguientes estrategias:

-  Alinear las fuentes de fondeo a la demanda de crédito y crecimiento de la cartera, optimizando los saldos de depósitos, con el objetivo de disminuir los excesos de liquidez y bajar el costo de intereses. Al igual que la estructura de intermediación financiera, Ajustando el crecimiento de los costos por interés de depósitos, con el nivel de crecimiento del ingreso por intereses de cartera
-  Se adoptaron estrategias de estructura de portafolios, en especial de plazos, tasas fijas y variables de la colocación de créditos, con el propósito de mitigar el eventual riesgo de tasa que se pueda dar a partir del segundo semestre del año 2022, a raíz de resultados adversos en la economía, como consecuencia de los procesos electorales
-  Igualmente, el comité GAP orientó sus actuaciones al monitoreo de los siguientes aspectos, propios de la gestión financiera de la cooperativa:
 -  Evaluación de cumplimiento de las políticas de estructura de los estados financieros y de estructura de los portafolios de crédito y captaciones.
 -  Comparativo de la estructura financiera con el sector.
 -  Evolución de excedentes.
 -  Análisis de las estructuras de fondeo.
 -  Seguimiento y análisis de tasas activas y pasivas por producto.
 -  Seguimiento a la evolución de indicadores financieros.
 -  Análisis de indicadores de riesgos de mercado y liquidez.
 -  Ajuste a políticas del manual de Tesorería y GAP.
 -  Evolución de las campañas.

4. CALIFICACIÓN PÚBLICA DEUDA DE CORTO Y LARGO PLAZO

El Comité Técnico de Calificación de Value and Risk Rating S.A. Sociedad Calificadora de Valores, el 26 de noviembre de 2021, luego de realizar un análisis exhaustivo de la estructura financiera de la cooperativa y de evaluar la forma como CFA superó el periodo 2020 y las medidas de estabilización del año 2021, tomó la decisión de mantener **las calificaciones VrR1 (Uno) para la Deuda de Corto plazo**, la cual es la mejor calificación de los seis rangos de calificación otorgada para este segmento **y AA (Doble A)** a la Deuda de Largo plazo, la cual es la segunda mejor calificación de los nueve rangos de calificación posibles a otorgada en el largo plazo. Lo anterior, con una perspectiva de calificación **ESTABLE**, lo cual indica que en el corto plazo no evidencia situaciones que originen un cambio de calificación que afecte a la entidad evaluada.

La calificación AA.(Doble A), en el largo plazo, indica que la entidad tiene una alta capacidad para pagar intereses y devolver el capital, con un riesgo incremental limitado solo en comparación con otras entidades o emisiones calificadas con la categoría más alta (AAA).

Por su parte, **la calificación VrR1 (Uno)**, de corto plazo, indica que la entidad cuenta con la más alta capacidad para el pago de sus obligaciones, en los términos y plazos pactados, dados sus niveles de liquidez.

5. TALENTO HUMANO

En el 2021, CFA contó con una planta aprobada de 501 empleados, y se tuvo una rotación del 16.6% correspondiente a 78 retiros. Comparativamente con los retiros del 2020 (93), se observa una disminución del 16%.

La Dirección General cuenta con 171 colaboradores y entre las oficinas y canales hay 330.

Se llevaron a cabo programas de educación financiera para los empleados y el desarrollo de competencias mediante la realización de 12 diplomados (Coaching Gerencial, Coaching Financiero, Gerencia en Marketing digital, Inteligencia artificial y big data, Gerencia de Proyectos, Gestión administrativa y liderazgo gerencial, Gerencia para captar al nuevo consumidor digital, Gerencia en ventas con nuevas tecnologías,

Gerencia el seguridad social y relaciones laborales entre otros), orientadas a fortalecer los procesos y el desarrollo del plan de carrera y sucesión. Además de las certificaciones en procesos normativos.

De igual forma 11 colaboradores se gradúan obteniendo su título como profesionales y 9 como especialistas.

Beneficios a Empleados

✔ Créditos especiales

Al corte de diciembre de 2021 CFA cuenta con \$5.284 millones de pesos otorgados en créditos especiales a empleados, principalmente para compra de vivienda y vehículo.

6. DIRECCIÓN PRODUCTOS Y SERVICIO

Implementación de proyectos

En el 2021 se finaliza el proyecto de agendamiento virtual, cuyo objetivo es facilitar la accesibilidad para la atención de nuestro portafolio de productos y servicios, mediante la utilización de mecanismos como la video llamada, nuestros asociados, ahorradores y público en general pueden solicitar asesoría desde cualquier lugar que se encuentren, ya sea utilizando dispositivos móviles (Celulares o Tablet) o desde un computador, por medio de nuestra APP y sitio Web (www.cfa.com.co) Asimismo, estamos en la capacidad de atender personas con discapacidad auditiva, apoyando a inclusión y transparencia para las soluciones de sus necesidades financieras.



GESTIÓN DE SERVICIO SAC

Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias - PQRS

En nuestro sistema de Atención al Consumidor SAC, se registraron y gestionaron en el año 2021, un total de 490 PQRS, distribuidas de la siguiente forma:

Tipo de PQRS ▼



Indicador velocidad PQRS

Para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, la Cooperativa presentó un tiempo de resolución de 11 días en promedio, cumpliendo con lo establecido por la SFC.

Indicador de satisfacción

El esquema de medición de satisfacción, se encuentra bajo las premisas de Factibilidad, Satisfacción, Solución y Recomendación la cual se mide para experiencia de servicio en los canales digitales y canales físicos. Para el 2021 los resultados fueron satisfactorios, superiores a 4.0 sobre una calificación máxima de 5:

Disponibilidad de Canales

La Disponibilidad de Canales habilitados para la atención del consumidor financiero, presentó un porcentaje superior al 95%, garantizando la debida atención a los usuarios.

NOMBRE DEL CANAL	PROMEDIO 2021
Red de Oficinas (COBIS)	99.28%
Oficina Virtual y ACH	99.58%
Audiorespuesta JOSEFA	99.83%
Cajeros Electrónicos	90.68%
Datáfono	100.00%
Corresponsal no bancario	100.00%
PROMEDIO	98.06%

Retención de asociado

CFA ha enfocado sus esfuerzos en la permanencia de sus asociados, así como en proporcionar mecanismos de actualización de aportes, para lo cual se implementó la campaña “Crediaportes, más beneficios con tus aportes” con Tasa desde el 0.75% M.V. Para 2021, se logró una retención de 455 asociados, los cuales accedieron a créditos por valor de \$429.6 millones.

6.1 GOBIERNO DE DATOS E INTELIGENCIA DE NEGOCIOS

La Dirección de Productos y Servicio por ser el Área encargada tanto de los procesos de productos como en la vinculación de asociados, es consciente de la importancia que tiene la calidad de la información que se genera con las bases de datos. Por esa razón, viene desarrollando un proceso de Gobierno de Datos e inteligencia de negocios, que permite el uso eficiente de la información bajo los principios de integridad, disponibilidad y confidencialidad, que conlleve a la calidad y accesibilidad de uso de los datos en la generación de informes internos y externos.

Este proceso tiene dos ejes, Gobierno de Datos e Inteligencia de Negocios, los cuales desarrollan paralelamente actividades para el cumplimiento de los objetivos propuestos por la Dirección de Productos y Servicios.

En la gestión de Gobierno de Datos, se diseñó una estrategia de vinculación centralizada para las personas jurídicas y personas naturales que adquieren productos en la cooperativa diferentes al crédito.

Esta estrategia tiene dos objetivos fundamentales: Reducir la operatividad en las oficinas y mejorar los tiempos de respuesta en la medición de calidad y poblamiento de la información registrada en las bases de datos en el proceso de vinculación.

Inteligencia de Negocios

La inteligencia de negocios combina análisis, minería, visualización, herramientas e infraestructura de datos, y las prácticas recomendadas para ayudar a la Cooperativa a tomar decisiones basadas en ellos. Para el año 2021 se realizaron las siguientes actividades:

✔ Cooperación y Desarrollo de la estrategia de Preaprobados:

La Cooperativa busca a través de esta estrategia, otorgar créditos preaprobados a los deudores que presentan un buen historial crediticio, entregándoles un crédito preaprobado con requisitos básicos.

✔ Construcción de modelos analíticos:

El proceso de Gobierno de Datos e Inteligencia de Negocios, le sirve a la Cooperativa como herramienta de Machine Learning en la construcción de modelos analíticos que responden a necesidades de las diferentes áreas. En el 2021 se construyeron los siguientes modelos.

- ♥ Modelo score de riesgo SARLAFT 4.0
- ♥ Modelo para campaña de alivios en cartera
- ♥ Segmentación riesgo Cartera.

✔ Construcción de nuevos informes:

En el 2021 se desarrollaron nuevos informes utilizando herramientas de visualización como Google Data Studio.

- ♥ Análisis pirámide de generaciones
- ♥ Proyección recaudo Cartera
- ♥ Segmentación de la base por generaciones

Nuestro propósito
es verte cumplir todos tus sueños



Proyectos 2022

Para los dos ejes del área, se tienen priorizados las siguientes procesos:

Gobierno de datos	Inteligencia de Negocios
Manual de Gobierno de Datos: define procesos a gobernanza, responsables y metadatos.	Ampliación de la estrategia de preaprobados.
Desarrollo de los mapas de flujo de información para los procesos de Aportes y Ahorros.	Modelo para riesgo de incumplimiento deudor.
	Modelo de probabilidad de deserción de asociados (actualizarlo y potencializar)

7. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

El 2021 fue un año de grandes retos a niveles de seguridad de la información, el trabajo remoto abre puertas a la continuidad de la operación, pero también reafirmó el incremento de los riesgos. Es claro que las amenazas están en un crecimiento automático y exponencial con tendencia a los ataques de IA (Inteligencia Artificial) que a corto plazo superan las tecnologías ya existentes, lo cual exige esfuerzos adicionales y mejoras al interior de las organizaciones que obliga el crecimiento y el fortalecimiento de la seguridad.

En 2021 tuvimos **4.113.981.340** eventos de seguridad los cuales fueron correlacionados y como resultado generando alertas de seguridad como se ven a continuación:



Con el fin de garantizar la seguridad, disponibilidad y continuidad del negocio, al interior de la cooperativa, se trabajó en un mejoramiento continuo sobre todos los riesgos a los que estamos expuestos tanto internos como externos, lo cual nos exige una afinación constante de los controles y herramientas de seguridad (Firewalls, DLP, CASB, NAC, WAF, Antivirus, EMS, IDP) y plataformas colaborativas. Debido al crecimiento exponencial de amenazas, los esfuerzos fueron enfocados a garantizar un adecuado funcionamiento de las herramientas y de la operación.

8. CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Las plataformas de colaboración fueron un paso importante para disminuir la operatividad, logrando mejorar las condiciones de teletrabajo y permitiendo un crecimiento exponencial sin afectar la operación. Tanto las plataformas colaborativas como las aplicaciones que permiten el trabajo en casa, tuvieron mejoras continuas.

Se logró terminar la migración de infraestructura crítica a data centers de alta disponibilidad como se venía trabajando desde el año 2020, garantizando una mejor atención en los servicios prestados y dando paso a las fases de pruebas en centros de procesamiento alternos con la finalidad de garantizar la operatividad en caso de una falla crítica.

9. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA



En 2021 el área de Tecnología llevó a cabo varios proyectos orientados a fortalecer la infraestructura tecnológica que soporta los productos y servicios de la Cooperativa, buscando elevar el nivel de satisfacción de asociados, ahorradores y empleados.



La oferta de servicios digitales de la cooperativa ha seguido evolucionado positivamente a través de diversas estrategias que buscan ofrecer mayores facilidades y amplitud de canales de servicio, en tal sentido en 2021 se llevaron a cabo varios proyectos para implementar nuevas funcionalidades en los canales: **App CFA Móvil, Internet y Comunidad CFA**, que aparte de ampliar el portafolio transaccional mejoran la experiencia del usuario, destacándose entre ellas, las transferencias interbancarias, pagos a través de pasarelas, retiros sin tarjeta, autenticación biométrica, entre otras, adicionalmente se iniciaron varios proyectos de integración en alianzas con Fintech, encaminadas a ampliar cobertura de puntos de servicio, apertura de productos digitales, nuevos canales de servicio (cajeros multipropósito) y optimización de convenios con terceros.

De forma simultánea al desarrollo de las iniciativas tecnológicas encaminadas a apoyar las estrategias y operación del negocio, también se realizaron otros proyectos para atender disposiciones de tipo legal o normativo (DIAN, CRS, FATCA, Superfinanciera), entre las cuales se destaca todo el despliegue tecnológico para soportar el modelo SARLAFT 4.0, que implicó integraciones diversas con servicios de terceros y de manera especial con la plataforma de inteligencia artificial IBM Watson para la calificación de riesgo de clientes.

Sin duda alguna, el 2021, marcó un hito importante en la gestión de CFA con la adquisición de una nueva sede donde se ubicó la dirección general. Este hecho, trajo de manera particular un gran reto para el área de tecnología toda vez que implicó el traslado de infraestructura tecnológica (servidores, almacenamientos, equipos de comunicaciones, entre otros) hacia el nuevo edificio, lo cual demandó una minuciosa planeación y gran compromiso del equipo

técnico para que dicho proceso fuera realizado con mínima afectación de disponibilidad de servicios hacia nuestros asociados y ahorradores.

10. CRÉDITOS

Durante el año 2021 se desembolsaron créditos por valor de \$239.437 millones, aumentando un 64% en comparación con 2020.



En estos desembolsos se destacan la línea de consumo por valor de \$81.421 millones y la comercial por valor de \$79.972 millones, que representan el 34% y 33% respectivamente del total de la colocación.

El monto promedio de colocación con corte al 31 de diciembre de 2021, incluyendo todas las líneas de crédito, incrementó en relación con el año anterior, pasando de \$15.9 a \$16.8 millones y el plazo promedio disminuyó, pasó de 57 a 56 meses.

Promedio del número de operaciones vigentes por asociado a Diciembre 31 de 2021:

$$\frac{\text{No. Total de obligaciones 2021}}{\text{No. Total de deudores 2021}} = \frac{37.843}{31.317} = 1.2$$

CFA a corte de diciembre 31 de 2021, tiene un total de 37.843 créditos otorgados, las cuales están en 31.317 deudores, con un promedio de 1.2 operaciones vigentes por deudor, el cual permanece igual con respecto al 2020.

Durante el 2021, se otorgaron doce (12) créditos a directivos, sus familiares y a personas jurídicas de las cuales los directivos tienen algún vínculo, por un valor de \$907 millones, debidamente aprobados por el Consejo de Administración.

11. MICROFINANZAS

CFA, tuvo diversas estrategias de apoyo para la reactivación de nuestros asociados y comunidades, una de ellas fue la firma de convenios con entidades gubernamentales, logrando atender sectores como transportadores, comerciantes, sector textil y confecciones, cabildos y otros sectores económicos.

La cartera de microcrédito, que representa el 25.61 % del total, tuvo un crecimiento de \$25.139 millones, equivalente al 29.67% %, respecto al año anterior, cerrando con un saldo total de \$108.576 millones.

Durante 2021 se colocaron 6.158 microcréditos por un valor de \$74.929 Millones, equivalente a un promedio mes \$6.144 millones , lo que representó un aumento de \$32.091 Millones, frente a los desembolsos del año 2020, con un incremento del 75%.





Cifras destacadas 2021

La composición de la cartera de Microcrédito en CFA por actividades, cierra el año 2021 así:

Actividad	Valor	%
Agropecuaria	\$16,302,102	1467
Asalariados	1,212,492	159
Comercio	45,829,487	5326
Construcción	2,138,161	327
Industria	8,634,463	1146
Minería	143,872	7
NULL	124	9
Rentistas de Capital	1,124,377	172
Servicios	20,855,879	2862
Telecomunicaciones	470,786	52
Transportes	13,043,750	858
Total Generado	109,880,362	12385

Cifras en Miles

La cartera tiene representación por género casi en equilibrio, quedando la participación de la siguiente forma:

Tipo	Valor	#	% participación
Empresa	1,464,388	107	1%
F	46,221,010	6,030	49%
M	62,194,963	6,248	50%
Total general	109,880,362	12385	

La capacidad instalada de asesores externos del canal al cierre de 2021 se mantuvo en 47, sin aumentar la planta para este año, presupuestando un crecimiento para el 2022, en un 42%, buscando crecer la productividad promedio por asesor que cerró en \$73 millones por mes.

En cuanto al indicador de mora, se mantuvo en niveles prudentes y estables, obedeciendo principalmente a los alivios realizados a los créditos durante el año por motivo de la coyuntura.

CFA continua con diversas estrategias y proyectos que apuntan al crecimiento y consolidación de la cartera microcrediticia, que con los asesores especializados y la metodología cada vez más afinada.

12. SERVICIOS FINANCIEROS

✦ Corresponsales Cooperativos

Dándole continuidad a la estrategia de expansión y crecimiento de los canales de la cooperativa, se logró cerrar 2021 con 133 corresponsales, generando nuevos puntos de atención en diferentes plazas donde CFA no tenía presencia, trabajando especialmente en corresponsales rurales, gracias a la alianza que se realizó con Banca de las Oportunidades para el cofinanciamiento de estos puntos.

Se ha tenido un aumento significativo en el número de transacciones por este canal, con un incremento del 23% con respecto al 2020 en el total de transacciones. Se logró recaudar más de \$55 mil millones en 427.802 transacciones.



Debido a las condiciones presentadas en el 2021, este canal fue estratégico para atender los asociados, ahorradores y usuarios, brindando más alternativas para los recaudos, consignaciones y retiros.

📌 **ACH (transacciones interbancarias)**

El servicio ACH permite recibir y/o transferir dinero desde su cuenta de Ahorros o CFA Express hacia una cuenta de otra entidad financiera (cuenta propia o de terceros) a través del canal virtual que tiene disponible CFA para sus usuarios. Las transferencias interbancarias (ACH) se convierten en una alternativa para recibir y enviar dinero de cualquier entidad financiera, posibilitando el desarrollo de los ciclos económicos en los municipios más alejados. Además, a través del servicio de ACH CENIT se puede recibir nómina, pago de proveedores y terceros. En el segundo semestre del año 2021, se habilitó la posibilidad de realizar estas transacciones desde la APP, lo cual posibilita en mayor medida el uso de este canal.

Para 2021, el servicio de Transferencias Interbancarias (ACH) permitió generar una rentabilidad neta de \$1.593 millones continuando su crecimiento frente a años anteriores.

📌 **Oficina Virtual**

La cooperativa continúa en el mejoramiento de experiencias de usuario con nuevas operaciones, así mismo, fortaleciendo las relaciones con empresas para incrementar los pagos de nómina y pagos a terceros, atendiendo a demanda y de manera personalizada el soporte en los diferentes canales, realizando capacitaciones a los usuarios y los colaboradores de la cooperativa, fomentando el uso de las herramientas virtuales.

Durante 2021 se realizaron 71.544 transacciones con respecto a 63.960 de 2021 en la oficina virtual, con un crecimiento del 12%, donde el 96% corresponden a pagos de nómina y el 4% restante corresponde a pagos de obligaciones y transferencias entre cuentas de CFA.

📌 **ACH (transacciones interbancarias)**

Al 2021, la aplicación móvil presentó más de 10.500 usuarios activos.



A través de este canal se realizaron 18.660 transacciones con un crecimiento del 21,7% respecto al 2020, asimismo, estas fueron representadas en \$6.596 millones con un crecimiento del 66%.

Este canal viene generando cambios significativos, contribuyendo a mejorar la experiencia del usuario, como fue la inclusión de transacciones interbancarias a través de este aplicativo, lo cual generó un importante crecimiento en los usuarios de la App.

✔ **Tarjeta Débito y Cajeros Electrónicos**

A 31 de diciembre de 2021, CFA llegó a 55.906 tarjetas débito activas entre los asociados y ahorradores.

Para el 2021, los cajeros electrónicos realizaron 331.991 transacciones, de las cuales el 61% corresponden a los tarjetahabientes de la Cooperativa y 39% a usuarios de otras redes.



13. GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Es importante resaltar que la Superfinanciera en su modelo de riesgo institucional, califica a CFA en el mejor nivel de las Cooperativas Financieras, por el adecuado manejo y cumplimiento de la gestión.

✔ **Riesgo de Crédito – SARC**

Ante la emergencia generada por el COVID 19, durante el 2021 se continuó dando cumplimiento a la aplicación de la CE 039 de Diciembre 2020, la cual extendía el Plan de Acompañamiento a Deudores inicialmente hasta Junio 2021 y luego a través de la Circular externa 12 de 2021 hasta Agosto, redefiniendo las obligaciones a la nueva realidad financiera de cada persona.

Para los casos por fuera del PAD, se continuó aplicando la Circular Externa 026 de 2017, que define las instrucciones para facilitar el proceso de modificación de las condiciones de los créditos otorgados, también se llevó a cabo el cálculo de la provisión adicional, definido en el Anexo 5 del Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera (CBCF)



Para incorporar el parámetro de la provisión individual adicional sobre el saldo de la cartera de consumo, en función del crecimiento de la cartera bruta.

De otro lado, para dar cumplimiento a la Circular Básica Contable y Financiera - CE 100 de 1995, la Cooperativa continuó realizando las calibraciones de los modelos de otorgamiento para las modalidades de consumo y comercial para personas naturales y para la cartera de microfinanzas, igualmente se efectuó ajuste a las metodologías para determinar los límites de exposición crediticia y pérdida tolerada, calificación de otorgamiento y la capacidad de pago de los deudores, lo anterior con el objetivo de reducir el impacto del incumplimiento de los asociados.

También, se rindieron informes periódicos al Comité SARC relacionados con la evolución de la morosidad de cartera, su recuperación, matrices de rodamiento, análisis de sectores económicos, análisis de perfiles de incumplimiento, pronósticos de indicador de mora, morosidad por ente de aprobación, reprocesos en el otorgamiento y ajustes a políticas asociadas con el otorgamiento.

Garantías que respaldan las operaciones de crédito y criterios para estimar su valor y eficacia: avalúos para inmuebles destinados a vivienda, mediante la aplicación de los valores de reajuste anual del Índice de Valoración Inmobiliaria Urbana y Rural (IVIUR), adoptado por la Alcaldía Mayor de Bogotá para la vigencia fiscal y el estrato residencial correspondiente y para los inmuebles ubicados en las ciudades de Armenia, Barranquilla, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Pereira, Popayán, Santa Marta y Sincelejo, se aplican los valores de reajuste anual del Índice de Valoración Predial (IVP), publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

Para los inmuebles ubicados en lugares distintos a los señalados anteriormente, se aplican los valores de reajuste anual del IVP para el total nacional.

✔ Límites de Riesgo Crediticio

Permanentemente se controla el cumplimiento de los límites por portafolios de cartera, que se tienen a través de convenios de descuento por nómina, montos máximos aprobados por asociado, condonaciones, reestructuraciones,

sectores económicos y el porcentaje de pérdida tolerada consolidados por modalidad cartera, dichos límites han sido aprobados por el Consejo de Administración.

✓ **Riesgo Operativo – SARO**

En SARO, se continuó dando cumplimiento al capítulo XXIII de la Circular Básica Contable y Financiera - CE 100 de 1995, mediante la permanente actualización de los mapas de riesgos relacionados con los procesos estratégicos, medulares y habilitadores.

A partir de los mapas de riesgos se generaron tratamientos o planes de acción, principalmente a los riesgos de mayor nivel de exposición con el propósito de disminuir o mantener controlado el riesgo residual de CFA. De igual manera, se incorporó el SARO como un elemento fundamental en la alineación con el Sistema de Gestión Integral de Procesos – SGIP.

Se definieron nuevos indicadores descriptivos y se ajustó la metodología para identificar los riesgos de manera oportuna y con mayor precisión, dado que se ha fortalecido el reporte de eventos de riesgo operativo por parte de los líderes de proceso y colaboradores de la Cooperativa.

Se continuó con las capacitaciones permanentes a los colaboradores, mediante el uso de plataforma virtual “ATENEA” y con asistencia presencial para algunos cargos y se incluyó en el plan de capacitación de Riesgo Operativo a los proveedores que actúan como terceros en la Cooperativa

✓ **Riesgo de liquidez - SARL**

Durante 2021, la Cooperativa continuó con la aplicación del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez – SARL que se enmarca en el Capítulo VI de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995) de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Esta labor ha permitido fortalecer las etapas de identificación, medición, control y monitoreo, los cuales contienen los procedimientos utilizados para la prevención y oportuna mitigación del riesgo de liquidez asociado a la intermediación financiera.

De otra parte, se realizaron los análisis correspondientes al formato 458 de la Superintendencia Financiera que mide “Flujos de caja contractuales y estándar del riesgo de liquidez”, el cual, a pesar de ser severo en su cálculo, permitió evidenciar la buena situación financiera en materia de liquidez que ha presentado la Cooperativa, debido a que en el transcurso del año la banda 1 a 30 días fue positiva, y muy superior a cero.

El Ratio de Riesgo de liquidez - IRR, es un indicador que permite evaluar el porcentaje de cumplimiento que tiene una entidad frente a los compromisos financieros de la misma, en determinado período de tiempo, el cual superó holgadamente el 100% que permite evidenciar la notable gestión en materia de liquidez, así como el alto grado de cumplimiento de CFA frente a sus compromisos financieros.

Además se incluyó un nuevo indicador CFEN-Coeficiente de Fondeo Estable Neto. Este indicador busca limitar una excesiva dependencia de fuentes inestables de financiación de los activos estratégicos que a menudo son ilíquidos. Igualmente, busca que las entidades mantengan un perfil de fondeo estable en relación con sus activos. Para la Cooperativa el indicador desde su implementación, se ha mantenido por encima de 125%, un indicador muy suficiente, considerando que el límite requerido para la Cooperativa para el mes de marzo de 2021 debía ser del 70%.

✓ **Riesgo de mercado - SARM**

La Cooperativa cumplió a cabalidad con las políticas definidas para mitigar el riesgo de mercado, guardando los límites de exposición y pérdida, gestiones que se fortalecieron con el buen manejo y resultado del portafolio de inversiones.

De igual forma, se dio cumplimiento a lo establecido en el Capítulo XXI de la Circular Básica Contable de la Superintendencia Financiera, mediante la aplicación de modelos estadísticos que permitieron identificar el grado de exposición de CFA, en función del tipo de operaciones autorizadas por el Consejo de Administración y el Comité de Tesorería.

Aquí creamos

Historias de Corazón



14. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO - SARLAFT

De acuerdo a lo establecido en la Circular Básica Jurídica Parte I, Título IV, Capítulo IV, la Cooperativa tiene implementado el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT el cual tiene como finalidad evitar que la Cooperativa sea utilizada como instrumento para el ocultamiento, manejo o inversión de dineros producto de actividades ilícitas y/o la canalización de recursos hacia la financiación de actividades terroristas.

Las actividades más relevantes realizadas durante el año 2021, por el área de Cumplimiento encaminadas a fortalecer el SARLAFT, fueron las siguientes

- ♥ Se diseñó el proyecto SARLAFT 4.0 para dar cumplimiento a lo establecido en la Circular Externa 021 de 2020, la cual otorgó plazo máximo de implementación de los cambios normativos para todas las entidades financieras hasta el 01 de septiembre de 2021. Este proyecto permitió mejorar los procesos de conocimiento de los asociados/ahorradores y mejorar la experiencia de estos en la Cooperativa, permitiendo procesos más ágiles y flexibles sustentados en el concepto de “debida diligencia proporcional al nivel de riesgo”; el SARLAFT 4.0 busca incorporar las nuevas tecnologías en los procesos de gestión del Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y mejorar la inclusión financiera en el país. A continuación se muestran gráficamente algunas de las actividades más relevantes del proyecto:



- ♥ **Definición Metodología calificación de riesgo LA/FT asociados nuevos y vinculados:** Se conformó un equipo interdisciplinario el cual definió las variables a utilizar en cada uno de los modelos estadísticos tanto para persona natural como jurídica, posteriormente se diseñaron los modelos y se contrató con la empresa Informese (partner de IBM) un servicio en la nube de inteligencia artificial que permite realizar la calificación en tiempo real.
- ♥ **Análisis de riesgo bases de datos externas:** Como uno de los avances en temas tecnológicos, la Cooperativa incorporó en sus procedimientos de conocimiento de los asociados/ahorradores, el consumo de información de contacto y financiera (ingresos) en fuentes externas, esto con el fin de disminuir la cantidad de información que se solicita al asociado/ahorrador, mejorando los tiempos de respuesta, y la calidad de los datos.
- ♥ **Ajuste metodología segmentación SARLAFT:** Se realizó el ajuste a la metodología de segmentación y alertas para los cuatro factores de riesgo (asociados/ahorradores, productos, canales y jurisdicciones), con el fin de incorporar la variable calificación de riesgo y actualizar los datos utilizados.
- ♥ **Ajuste metodología identificación de riesgos (contexto interno y externo):** Se realizó el ajuste a la metodología de gestión de riesgos, para incluir el análisis del contexto interno y externo, de acuerdo a lo establecido en las normas y estándares como son la ISO 31000, ISO 31010 y el Estándar Australiano.
- ♥ **Ajuste matriz de riesgos:** Como consecuencia de la definición de calificación de riesgo, el análisis del contexto interno y externo, además de la publicación de nuevas tipologías de lavado de activos y financiación del terrorismo, fue necesario realizar el ajuste a la matriz y mapa de riesgos del proceso SARLAFT.
- ♥ **Cambios en Políticas y procedimientos:** Se realizaron los ajustes correspondientes a las políticas y procedimientos, para incluir las nuevas definiciones de Debita diligencia proporcional al riesgo, nuevos plazos para actualización de información de acuerdo al nivel de riesgo y demás cambios realizados a partir del SARLAFT 4.0, estos fueron presentados para aprobación del Consejo de Administración tal y como lo establece la Circular Básica Jurídica.

- ♥ **Capacitación:** Además de realizar la capacitación anual del SARLAFT, la cual fue dirigida a todo el personal de la cooperativa, incluyendo a los auxiliares de servicios generales y mensajeros. Se realizaron capacitaciones dirigidas a los grupos de interés para el proyecto SARLAFT 4.0, entre los que se encuentran los Directivos y los empleados; para cada grupo se abordaron las temáticas relevantes de acuerdo al rol desempeñado en la Cooperativa.
- ♥ Adicionalmente, se dio cumplimiento al envío de los reportes a la UIAF como una de las obligaciones de la Cooperativa como entidad vigilada.
- ♥ Se atendieron de manera oportuna y en los términos solicitados, los requerimientos de los entes de control: Superintendencia Financiera, Revisoría Fiscal y Auditoría Interna; así como las recomendaciones y solicitudes realizadas por el Consejo de Administración con base en los informes trimestrales presentados por el Oficial de Cumplimiento y los entes de control antes mencionados.

15. SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)

“El Control Interno tiene como objetivo fundamental establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo que le permitan la autoprotección necesaria para garantizar una función administrativa transparente...”; en este orden de ideas y basados en los requisitos establecidos en la Circular Externa 038 de 2009 de la SFC, se determina que el sistema de control interno de la Cooperativa permite gestionar los riesgos asociados con su estrategia para la consecución de sus objetivos, y por medio de la gestión de los eventos de riesgos presentados, le permite contar con sistemas de riesgos ajustados al crecimiento y dinámica actual de la Cooperativa.

En este mismo sentido se destaca además, una clara identificación de la estructura del control interno en la Cooperativa, como se observa a continuación:

♥ Ambiente de control

La administración por medio de los diferentes comités existentes, instruyen sobre los principios, valores y conductas y que estos estén orientados hacia el control, impactando la cultura organizacional.

Estas directrices se encuentran plasmadas en el Código de buen gobierno, ética y conducta, el Manual Antifraude y el Reglamento interno de trabajo, así como en los manuales de Perfil y Descripción de cargos.

❖ **Gestión de riesgos**

La Cooperativa cuenta con un sistema integral de riesgo, en donde se identifica una adecuada gestión en las etapas de identificación, medición, control y monitoreo de las amenazas que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

❖ **Actividades de Control**

Se identifica una clara definición de políticas y procedimientos tanto en las operaciones como en los procesos y el establecimiento de controles generales al componente tecnológico de la Cooperativa, que conllevan al cumplimiento del principal objetivo del control que es “la determinación y prevención de los riesgos (potenciales o reales), errores, fraudes u otras situaciones que puedan llegar a afectar la estabilidad y/o el prestigio” de la Cooperativa. Sin embargo, es de suma importancia continuar con el incremento en la automatización de los controles de los procesos más relevantes de la Cooperativa.

❖ **Información y Comunicación**

Una de las gestiones relevantes en la cooperativa tiene que ver con la gestión de la seguridad de la información, que permite establecer las medidas preventivas y reactivas para resguardar y proteger la información en términos de confidencialidad, disponibilidad e integridad de datos que conlleva a dirigir y controlar el manejo de la información generada en las actividades significativas de negocio de la Cooperativa.

❖ **Monitoreo**

El sistema de control interno requiere de una vigilancia con la finalidad de indicar que se mantiene el adecuado funcionamiento del mismo, esto se hace a través de actividades de supervisión continuada y/o evaluaciones periódicas; al respecto las áreas de control de la Cooperativa permanentemente están realizando evaluación y seguimiento en la aplicación de las políticas establecidas en los diferentes procesos con el fin de identificar la calidad, el asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto.

16. SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES DE LA ASAMBLEA

En la Asamblea se tomaron las siguientes decisiones:



Proposiciones

- 1 Que se incorporen en la ejecución de los presupuestos de los fondos sociales del 2021, el saldo de los recursos que quedaron en los fondos a diciembre 31 de 2020.
- 2 Los delegados a la Asamblea General se comprometen de forma irrevocable a que de los excedentes que se generen en el 2021, se apropie el 40% para la reserva de protección aportes, con el fin de que pueda ser tenido en cuenta para el cálculo de solvencia de la Cooperativa.
- 3 En este punto, aclaró el doctor Corrales que este trámite se ha venido haciendo cada año, pero la Superintendencia Financiera hizo un cambio en la forma de calcular la solvencia en Colombia para los establecimientos de crédito y que entró en vigencia en 2021.
- 4 También, los delegados a la Asamblea autorizan al Consejo de Administración para incrementar mensualmente vía presupuesto los fondos y reservas que consideren necesarios para el fortalecimiento de CFA con cargo al ejercicio del 2021.
- 5 Como mecanismo prudencial que permita a la Cooperativa ajustar gradualmente sus saldos de provisiones de cartera, con respecto a los procesos periódicos de calificación de la misma y al posible deterioro por insolvencia del deudor o condiciones del mercado, la Asamblea General de la Cooperativa faculta al Consejo de Administración para que mensualmente autorice incrementos de provisión general de cartera, en un porcentaje superior al establecido en la norma (1%).
- 6 Una vez realizado el proceso de ajuste de la provisión de cartera, la administración deberá presentar al Consejo de Administración el exceso o defecto que dichas apropiaciones tuvieron en el resultado del ejercicio, de tal manera que el Consejo de Administración evalúe la conveniencia o no de continuar o suspender temporalmente el aumento prudencial de dicha provisión.
- 7 En cuanto a las recomendaciones de la Asamblea, el Consejo de Administración y la Gerencia General, le dieron trámite a las que consideraron pertinentes realizar.

17. PRINCIPALES CIFRAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

CFA obtiene las siguientes cifras en sus principales rubros de estados financieros comparativos con el año 2020:

Se culmina con un total de activos por valor de \$525.873 millones, con un menor valor de \$16.712 millones, con relación al año 2020. Dicha disminución, corresponde única y exclusivamente a la recomposición y regulación de los depósitos de ahorro, para alinear el crecimiento de las fuentes de fondeo al crecimiento de la cartera de crédito y con el propósito de optimizar el costo de los depósitos.

Por su parte la cartera como principal rubro del activo, culminó con un saldo de \$429.056 millones, con un crecimiento de \$32.514 millones (8.19%) con respecto al año 2020. Así mismo las provisiones que respaldan dicha cartera, presentaron un saldo de \$52.455 millones, con un crecimiento de \$9.309 millones, un (21.6%), de los cuales \$7.143 millones corresponden a provisiones prudenciales, constituidas en 2021, para respaldar eventuales deterioros de los saldos que están en el Plan de Acompañamiento a Deudores (PAD). Con dicho saldo de provisiones CFA Cooperativa financiera logra un indicador de cubrimiento de la cartera del 12.38%, el cual es el segundo mejor indicador del sector, superando considerablemente los promedios de cobertura de las demás entidades del sector cooperativo y la banca tradicional, los cuales oscilan entre el 5.5% y el 7.5%. El indicador de morosidad de la cartera cerró en el 4.60%. producto de la materialización de algunos riesgos y estando por encima del índice de morosidad del año 2020 el cual fue del 3.96%.

De otro lado, los depósitos de ahorro, como principal cuenta del pasivo, terminaron con un saldo \$407.612 millones con una disminución de \$21.887 millones (-5.10%) con respecto al saldo del año 2020. Como se indicó anteriormente, dicha disminución es producto de la estrategia de la alineación de las fuentes de fondeo al crecimiento de la cartera y como estrategia de disminución de costos de intereses que permitieran optimizar la estructura de internación financiera.

Los aportes sociales, como principal rubro de patrimonio y la segunda fuente de fondeo de la cartera, culminan con un saldo de \$45.665 millones, con un crecimiento de \$3.157 millones (7.7%) respecto al saldo del año 2020, representando el mejor crecimiento de los últimos 5 años.

18. GOBIERNO CORPORATIVO.

La Cooperativa cuenta con el Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta, en el cual se encuentran los estándares de manejo de la entidad, con el fin de poder cumplir con su misión, visión, objeto social y objetivos estratégicos, actuando siempre bajo la premisa de la buena fe, respeto por la Ley y la ética ante sus asociados, ahorradores, proveedores, competencia, autoridades y demás grupos de interés.

19. DERECHOS DE AUTOR.

La Cooperativa Financiera de Antioquia ha venido dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 603 de 2000 sobre la Propiedad Intelectual y Derechos de Autor en el uso de licencias de software.

20. CUMPLIMIENTO LEY 1676 DE 2013

La Cooperativa ha adoptado las medidas necesarias para garantizar la libre circulación de las facturas, su negociabilidad y descuento, de acuerdo con los requerimientos de la Ley 1676 de 2013.

21. EVOLUCIÓN PROBABLE DEL NEGOCIO

CFA estima para el 2022, un crecimiento de los activos del 12.7%, la cartera de crédito bruta del 14.00% y el saldo de captaciones bruto en un 14.04%. Además se tiene previsto crecer los aportes sociales en un 10.65% y alcanzar unos excedentes por el orden de \$481 millones.

Todo lo anterior, se puede lograr con estrategias de crecimiento y rentabilidad, que permitan contrarrestar las decisiones de política monetaria del Banco de la República, orientadas a controlar la inflación, con el incremento de la tasa de referencia, generando un mayor costo de los recursos de apalancamiento para las entidades financieras, que unido a la liquidez que maneja el Sistema Financiero Colombiano, nos van a afectar el margen de intermediación en el corto plazo.

Además, se está proyectando absorber el incremento salarial de los empleados y el aumento de precios de productos y servicios por el desabastecimiento en la cadena de suministros, con los nuevos convenios de recaudos que se tienen previstos,

la entrada de nuevos servicios con aliados como agencias de viajes y financiación de pólizas de seguros, entre otros.

Otra decisión importante que aprobó el Consejo de Administración, para generar mayores ingresos, es la apertura de cinco nuevos puntos de atención en el país, para diversificar y lograr una mayor capilaridad en la atención e incrementar la colocación de préstamos.

También se seguirá gestionando el objetivo de reactivación económica, para acompañar a los asociados que se han visto afectados por la pandemia y así mejorar su situación económica y por ende el índice de la cartera que impacta directamente los resultados de la Cooperativa.

El objetivo de redes y circuitos económicos sigue en proceso de fortalecimiento en otras regiones del país, además que se complementará con el proyecto de jóvenes campesinos, con el apoyo de DGRV.

El modelo Cooperativo como alternativa social y económica, cobra mayor vigencia en esta coyuntura y la idea es darle mayor énfasis y promoción como alternativa para lograr la generación de riqueza y una distribución más equitativa.

El reto más importante que ha tenido CFA en estos 2 años de pandemia, ha sido la estabilización de la cartera que tiene alivios de acuerdo al PAD, logrando niveles adecuados de administración y gestión. Sin embargo, ya se observan riesgos de incumplimiento, que se han venido materializando y se espera que en el 2022, se den con mayor periodicidad, de acuerdo a los plazos otorgados; sin embargo, el Consejo de Administración y la Gerencia han tomado medidas prudenciales que hoy permiten una cobertura casi del 100% de la cartera PAD que no tiene garantías idóneas, a través de provisiones adicionales de cartera, dado el riesgo potencial previsto, ubicando a CFA dentro de las entidades del Sector Financiero con mejor respaldo de riesgo de crédito. Con estas medidas la Cooperativa está en capacidad de afrontar de la mejor manera las consecuencias de esta pandemia.

Cordialmente,

(Original firmado)

JUAN MANUEL CERÓN ALZATE

Presidente Consejo de Administración

(Original firmado)

JORGE ALBERTO CORRALES MONTOYA

Gerente General





Gracias
de corazón

www.cfa.com.co

Línea única : 604 232 00 11

