

Financiera COMULTRASAN

Informe de
Gestión
2020

¡Gracias!
juntos avanzamos



Informe de Gestión 2020

En el **2020** reescribimos con valentía la historia de la humanidad. Nos unimos frente a un solo propósito: **la vida**.

Aprendimos que podemos estar juntos a pesar de la distancia, que la esperanza tiene una cuota de fantasía, y que avanzar no siempre implica salir de casa.

La **solidaridad cooperativa** cobró aún más vigencia, nos comprometimos a ser parte de la **solución**, una solución colectiva, de todos y para todos. Gracias por su confianza, por seguir soñando, por ver oportunidades en medio de dificultades, por permitirnos apoyarlos para construir juntos, y como nunca, el futuro que queremos.



¡Gracias!
Juntos avanzamos



Una misión, una visión y unos valores al servicio de las personas y de la colectividad para responder a las necesidades financieras y desarrollo social de los asociados.

/// Misión

Nuestra pasión es mejorar su vida generando desarrollo social y soluciones financieras.

/// Visión

Su confianza y nuestro compromiso nos inspiran a ser la Cooperativa modelo del país con actividad financiera.

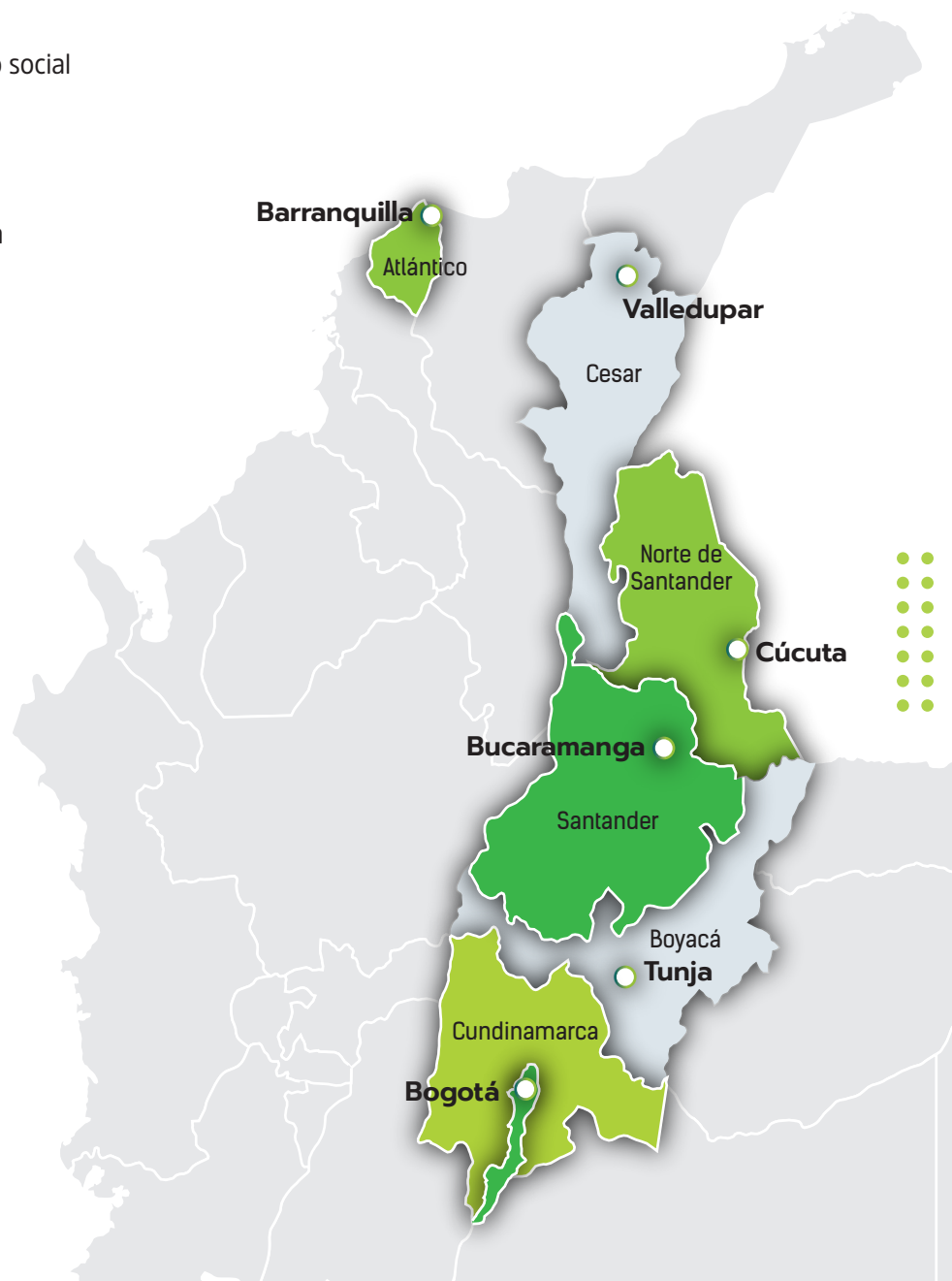
/// Valores Corporativos

- Confianza
- Compromiso
- Desarrollo Integral
- Servicio
- Responsabilidad Social

Financiera Comultrasan es una cooperativa de ahorro y crédito con sede principal en Bucaramanga, Santander.

Con presencia en:

- 6 departamentos de Colombia.
- 53 Agencias de Ahorro y Crédito.
- 7 Corresponsal cooperativo.
- 1 Punto Cercano.
- 2 Servicajas.



Órganos de **Administración y Control**

Consejo de Administración

Miembros Principales

Agustín Herrera De Arcos
Luz Imelda Latorre Contreras
David Rivera Ardila
Luís Álvaro Mejía Argüello
Hernando Tavera Hernández
Álvaro Torres Gómez
María Luisa Sandoval Ortiz
José Rafael Afanador Suárez
José Armando Güiza Saavedra

Miembros Suplentes

Roberto Enrique Romero Lozano
Luís Eduardo Pasachoa Camacho
Libardo Villamizar Maldonado
José Antonio Medina
Néstor Raúl Pérez Martínez
Fredy Martínez Vega
Jorge Mario González Rodríguez
Plutarco Huérfano Lemus

Junta de Vigilancia

Miembros Principales

Rodrigo Díaz Carvajal
Luís Carlos Mantilla Mantilla
Javier Uribe Motta

Miembros Suplentes

Jorge Enrique Urón
Pedro Jesús Pinto Anaya
Publio Antonio Moreno Caña

Revisoría Fiscal

Revisor fiscal principal

Auditoría & Finanzas
AUDIFIN S.A.S.
Martha Eugenia Ardila Ulloa
Wilson Mantilla Bárcenas
Olga Amanda Pinto Guerrero

Suplente

Investigación, Desarrollo,
Contabilidad Y Finanzas S.A.
Rosa María Martínez Mogollón

Comité de Apelaciones

Miembros Principales

José Fernando Chinchilla
Hernán Saavedra
Jenny Paola Morales Córdoba

Miembros Suplentes

Henry Medina Gómez
Christian Esparza Gaona
Edinsón Suárez Silva

Presidente Corporativo | Jaime Chávez Suárez

Alta Dirección

Presidenta Ejecutiva - Representante legal | Socorro Neira Gómez

Vicepresidenta Comercial | Luz Mary Blanco Jiménez
Vicepresidente de Tecnología y Operaciones | Jorge Enrique Carvajal Navas

Vicepresidente Jurídico y Secretario General | Hernán Carreño Gómez
Gerente de Gestión Humana | Javier Quintero Suárez

Índice

	Página
Informe de Gestión 2020	5
Consejo de Administración	7
Carta de la Presidencia Corporativa	8
Presentación Informe de Gestión Financiera Comultrasan 2020	13
Estructura Financiera	19
Cartera	29
Gestión	42
Tecnología	68
Gestión Humana	72
Gestión Social	76
Cumplimiento de Normas	87
Informe de la Junta de Vigilancia	101
Estados Financieros Separados Comparativos 2019-2020	109
Informe y Dictamen del Revisor Fiscal	125
Proyecto de Aplicación de Excedentes 2020	133



Informe de Gestión 2020

Financiera COMULTRASAN

Informe de
Gestión 2020

Financiera **COMULTRASAN**

iGracias!
juntos avanzamos

Consejo de Administración

/// Miembros Principales



Agustín
Herrera de Arcos



Luz Imelda
Latorre Contreras



Luís Álvaro
Mejía Argüello



María Luisa
Sandoval Ortiz



David
Rivera Ardila



Hernando
Tavera Hernández



Álvaro
Torres Gómez



José Rafael
Afanador Suárez



José Armando
Güiza Saavedra

/// Miembros Suplentes

Roberto Enrique
Romero Lozano

Luís Eduardo
Pasachoa Camacho

Libardo Villamizar
Maldonado

José Antonio
Medina

Néstor Raúl
Pérez Martínez

Fredy
Martínez Vega

Jorge Mario
González Rodríguez

Plutarco
Huérfano Lemus

El consejo de administración es el organismo permanente de gobierno subordinado a la dirección y políticas de la asamblea general de delegados. Es el encargado de guiar y dirigir la **Cooperativa** al logro del objeto social, tomando las medidas que sean necesarias, para el buen gobierno de la institución como aporte importante a la gobernabilidad corporativa. Está integrado por nueve miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea general de delegados para periodos de tres, dos, y un año, conforme a lo previsto en los estatutos sociales.

Una realidad trastornada

Señores delegados:

En nombre de la Financiera Comultrasan queremos expresarle un saludo muy especial a cada uno de ustedes y por su digno conducto, a todos los afiliados de la cooperativa en las diferentes oficinas de nuestra entidad.

Nos hemos reunido en nuestra asamblea general para analizar el desempeño y la situación de la financiera, correspondiente al ejercicio del **2020**, un año completamente inédito para nuestra generación, justo en el primer año del comienzo de la tercera década del **siglo XXI**. Veníamos muy entusiasmados con los resultados de todos los años anteriores, que nos permitieron ubicarnos en el primer lugar, dentro de las cooperativas de ahorro y crédito

del país, por su tamaño, número de afiliados, solvencia, patrimonio, desempeño financiero y su balance social.

Fuimos sorprendidos, en todo el mundo, con una pandemia sanitaria (coronavirus Covid 19) que impactó todas las actividades del ser humano en el planeta entero. Sobre las causas y las consecuencias de la misma, se ha hablado y escrito de manera muy amplia y se continuará haciéndolo, por muchos años más, dado lo intempestivo, sus orígenes, la profundidad de sus impactos y las enormes consecuencias sanitarias, económicas y sociales que ha generado y que continuarán afectando la vida de las personas en los diferentes países del globo terráqueo.



«Un año
completamente
inédito
para nuestra generación»

Jaime Chávez Suárez

Presidente Corporativo

Algunos de los principales e inmediatos efectos, se vieron reflejados en las emergencias causadas en la red hospitalaria de muchos países, desnudando vulnerabilidades y carencia del equipamiento necesario para atender los altos volúmenes de pacientes que acudieron a demandar los servicios de salud. Esta amarga experiencia nos muestra una cruda realidad: es necesario fortalecer y acercar los sistemas de salud e invertir, renovar y adecuar la salud pública para que funcione oportunamente, al servicio del ser humano, sin importar el estrato o nivel socio-económico del paciente. En medio de esta grave situación se decretaron medidas de confinamiento para toda la población, como mecanismo para atenuar contagios, controlar su desbordamiento y ganar tiempo para conseguir una mejor dotación de la red clínica y hospitalaria.

Las medidas adoptadas y el cierre prolongado de ciertas actividades económicas, generaron fuertes impactos en el desempleo, cuyo indicador se situó por encima del **20%** hasta el mes de julio, habiendo descendido a niveles del **16%**, al finalizar el año anterior. El desempleo se configura como uno de los mayores problemas sociales en América Latina y en Colombia, donde la población joven ha sido la más afectada, acentúa la desigualdad y profundiza la inequidad de género, pues, el desempleo de la mujer en este segmento, bordea el **30%**, trayendo consigo negativas consecuencias sociales, dado que gran parte de ellas son cabeza de hogar.

Las condiciones descritas anteriormente y otras medidas que fue necesario adoptar, generaron una significativa caída en la demanda, lo que puso en serias dificultades



al sector empresarial, especialmente a las medianas, pequeñas y las microempresas, que a su vez han sido las mayores generadoras de empleo en el país. Esta caída de la demanda interna, aunque también se redujo la demanda internacional de ciertos bienes, servicios y materias primas, contribuyó a la caída de la inflación en Colombia, que finalizó el año en el **1,61%**; el menor incremento general de precios, desde mediados del siglo anterior.

En este inesperado y complicado escenario económico, social y sanitario, se tuvieron que desarrollar las operaciones de la cooperativa, en sus principales actividades empresariales, el ahorro y el crédito, amén de su componente social, como entidad sobresaliente de la economía solidaria en el país.

La inflación en
Colombia
finalizó en el
1,61%

La caída de la demanda que comentamos anteriormente, aceleró el cierre de áreas en algunas empresas, frenó la inversión y en ciertos casos, determinados proyectos de expansión y crecimiento, fueron aplazados o suspendidos. En ese orden de ideas, la demanda de créditos se desaceleró, lo cual condujo a la acumulación de excedentes de tesorería

en el sistema financiero colombiano y desde luego en el sector financiero cooperativo, también. Como consecuencia inmediata de esta situación, las tasas de intereses, tanto activas como pasivas, se redujeron a niveles históricos en el país. Los excedentes de liquidez en el sistema financiero internacional corrieron la misma suerte.

Así las cosas, la cooperativa y todo su equipo directivo tuvieron que adelantar un gran trabajo, para adecuar la organización a la nueva y abrupta realidad del entorno que todos conocemos, hemos palpado y comprendido cabalmente, dada la dimensión de semejante reto empresarial y de la enorme responsabilidad que representa.

En el desarrollo de su objeto social, la cooperativa sintió los efectos de la pandemia en su principal activo, la cartera, cuyos detalles de este y otros renglones, conoceremos a profundidad, en el informe de la Presidencia Ejecutiva, presentado en el transcurso de esta asamblea.

Como es de público conocimiento, el Consejo de administración nombró a la **Dra. Socorro Neira Gómez**, como presidenta ejecutiva de la entidad, a partir del 1 de mayo del 2020, luego de haber estado encargada de la presidencia, desde diciembre del 2019. La **Dra. Socorro** tiene un amplio conocimiento de la entidad, su experiencia y su vinculación a la cooperativa por más de **30 años**

son un ejemplo de persistencia, superación, preparación académica y trabajo bien hecho, de los cuales, los últimos **18 años** estuvo al frente de riesgo crédito y cartera, como vicepresidenta de dicha área en nuestra organización.

Este escenario que hemos descrito muy rápidamente, fue también el que sirvió para desarrollar la actividad gremial, tanto en la arena internacional, como en el campo nacional. Ha servido la pandemia para acelerar el uso de la tecnología en el movimiento cooperativo. Las reuniones que antes demandaban desplazamientos aéreos, agendas de viajes con múltiples conexiones y hoteles, fueron reemplazados por el uso de plataformas tecnológicas que nos facilitaron las tareas ejecutivas y contribuyeron significativamente, al ahorro de tiempo y dinero, tanto en las cooperativas, como en nuestras agremiaciones.

Como afiliados al consejo mundial, a través de la federación nacional, Fecolfin, hemos podido compartir experiencias, recomendar y asimilar algunas formas de enfrentar la situación generada por la pandemia y apoyar con orientaciones, la acción del movimiento cooperativo, en los distintos países donde estas entidades de ahorro y crédito se encuentran vinculadas a **WOCCU**. Así mismo se crearon gerencias regionales, en cada continente, para estar más cerca de las federaciones y con ellas actuar oportuna y decididamente en la defensa de las cooperativas.





Por considerarlo de interés en la actual coyuntura, **WOCCU** recomendó acercarse a los reguladores y supervisores en cada país, para buscar una comprensión de los efectos económicos de la pandemia, en las cooperativas y sus afiliados, con el propósito de lograr que la supervisión sea ajustada a escenarios de tiempo entre tres a cinco años, que se considera durarán los efectos en las cooperativas, es decir, que exista una flexibilización en la normatividad vigente – diseñada para tiempos normales-; dado el impacto que puedan tener los alivios en los asociados y así mismo ofrecer todo el apoyo del Consejo mundial y sus federaciones, para que las cooperativas sean declaradas como esenciales en la reactivación de la economía popular, dada la cercanía que las mismas tienen, con los sectores más vulnerables de la población. Desde **WOCCU** se recomienda a las cooperativas, revisar sus planes de acción y adelantar agresivos programas de inversión en tecnología, propiciando planes de formación y educación digital con sus afiliados, para evitar que estos sean atraídos por la banca tradicional. Así mismo se insta a adelantar estudios de fortalecimiento e integración regional de las cooperativas, buscando economías de escalas y penetración de la marca en toda la población.

Desde la gerencia regional de **WOCCU**, con sede en Costa Rica, se enviaron oportunamente, cartas a los ministerios de hacienda y a las superintendencias, apoyando a cada federación y ofreciendo toda la colaboración para trabajar de manera conjunta por los asociados, la reactivación económica y el sostenimiento e impulso de las finanzas y la economía social, en los diferentes países de América Latina. De igual forma se realizaron diferentes comités regionales, de carácter virtual, con periodicidad mensual, para intercambiar experiencias y buscar un acercamiento de la legislación cooperativa, en nuestros países.

En el caso colombiano, la Federación de cooperativas de ahorro y crédito y financieras, Fecolfin, desarrolló un papel muy importante ante la Supersolidaria, habiendo promovido la realización de diversos eventos, incluyendo su convención financiera cooperativa de carácter latinoamericano. Junto con la Supersolidaria se constituyó una mesa técnica para hacerle un seguimiento permanente al desempeño de las cooperativas, en medio de la pandemia, compartir experiencias, adoptar buenas prácticas en esta dura etapa y sacar adelante estas empresas de economía social, después de aplicar los alivios de cartera otorgados por cada entidad. La **Financiera Comultrasan**, a través

Fecolfin
desarrolló un papel
muy importante ante la
Supersolidaria

de su presidenta, formó parte de esta mesa técnica, desempeñando un papel protagónico de primer nivel, aportando su experiencia y de esta manera, ayudar al sector de ahorro y crédito, a salir adelante, en tan exigente prueba a la que está siendo sometido.

Estos dos o tres años siguientes serán de recuperación, tanto en la economía nacional como en las cooperativas y una vez la reactivación económica sea una realidad, Comultrasan volverá a tomar el ritmo que traía y que le permitieron, junto con el sector de ahorro y crédito, crecer en los últimos **20 años**, asimilar buenas prácticas empresariales, lograr

muy buenos indicadores financieros y apalancar, con sus recursos, determinados sectores de la economía popular, así como invertir parte de sus excedentes, en programas sociales, para beneficio de afiliados y población a la cual presta sus servicios. Las necesidades se han acrecentado, producto de la pandemia y por tal razón, el papel de las cooperativas cobra mayor importancia y tiene más campo de acción. ¡Debemos prepararnos para asumir esos nuevos retos y así posicionar a la **Financiera Comultrasan**, siempre, en los primeros lugares del escenario cooperativo nacional y latinoamericano!.

Todo esto será posible, si el plan de vacunación se adelanta oportuna y exitosamente durante el 2021, de tal suerte que se controle la expansión del contagio y por lo tanto, no tengamos que regresar al tormentoso confinamiento general de la población.



Informe de Gestión 2020

Apreciados delegados:

Reciban un solidario saludo de bienvenida en nombre de los colaboradores que conforman la Financiera Comultrasan, con el más sincero anhelo que la salud acompañe cada uno de sus hogares. Nos sentimos agradecidos y felices al reunirnos nuevamente en nuestro más importante evento: la Asamblea General ordinaria de delegados, en donde tendremos la oportunidad de compartir con ustedes -y por intermedio suyo con nuestros asociados- las realizaciones más notorias adelantadas por nuestra cooperativa durante la vigencia **2020**.

Dejamos atrás un año lleno de retos para la economía mundial debido a la llegada imprevista de la pandemia, la cual obligó a todos los sectores económicos y a la sociedad a cambiar drásticamente sus planes y convivir en un entorno lleno de incertidumbre. Las medidas de confinamiento para mitigar la emergencia sanitaria, la timidez de la demanda ante el temor al contagio y un mayor gasto público para financiar la crisis fueron hechos que caracterizaron el **2020**.



**«Adaptación a
nuestros planes
y resultados,
para hacer frente a la
nueva realidad»**

Socorro Neira Gómez

Presidenta Ejecutiva Financiera Comultrasan

En **Financiera Comultrasan** realizamos una adaptación a nuestros planes y resultados, para hacer frente a la nueva realidad, enfocándonos en tres de nuestros factores claves de éxito.

El primero **Comunidad**, dado que los asociados son el principal motor de la institución, quienes inspiran las estrategias de crecimiento y desarrollo donde la cooperativa hace presencia; por tal motivo y con el fin de apoyar a los más afectados por la emergencia sanitaria, Financiera Comultrasan otorgó alivios¹ financieros de forma personalizada a los asociados que lo requirieron, así como la reducción de las tasas de interés y otros costos y servicios relacionados al crédito; hoy nuestra prioridad está en el acompañamiento porque juntos avancemos para un mejor desempeño en esta reactivación. Igualmente, transformamos procesos con tecnologías móviles y desarrollos tecnológicos con nuevos productos en condiciones especiales acorde con las necesidades de nuestro público atendido (**digiahorro, PAP Salvavidas, Crédito a un Clic**), fortalecimos las comunicaciones como vínculo más estrecho con nuestro asociado, a través de redes sociales, mensajes de texto, página web, entre otros.

El segundo factor corresponde al **Capital Humano**. Comprometidos con el talento humano hemos sostenido el empleo a más de **1.070 empleados**, quienes con su capacidad, habilidades y conocimiento transformaron la incertidumbre en oportunidades y se adaptaron al trabajo en casa, y remoto. La cooperativa fue contundente en las medidas de bioseguridad y dotamos de los elementos de protección personal, limpieza y desinfección para dar soporte en nuestras oficinas, a quienes laboraron en forma presencial.

Por último y no menos importante, **Tecnología**, que busca la flexibilidad, modernización y adaptación de nuestras plataformas a los cambios del entorno, para que sean dinamizadoras e impulsadoras del cumplimiento de los objetivos estratégicos. Durante esta vigencia destacamos avances tecnológicos como es la modernización de la agencia virtual, app móvil, crédito virtual,



¹**Alivios:** Los alivios de cartera hacen referencia a los créditos beneficiados con los periodos de gracia, con el fin de apoyar a los asociados afectados por la actual emergencia sanitaria, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la **Circular Externa 011** del 19 marzo de 2020 y la **Circular Externa 017** del 17 de julio de 2020.

finalizando con la certificación **TIER III** de nuestro Data Center, el cual nos brinda confianza y posicionamiento para el futuro de nuestra organización.

/// Economía internacional

Tras los devastadores efectos sanitarios y económicos causados por el **COVID-19**, la economía global parece estar emergiendo de una de sus más profundas recesiones y ha comenzado una moderada recuperación, aunque no es probable que vuelva a la normalidad en el futuro inmediato. Más allá de las perspectivas económicas a corto plazo, los países enfrentan desafíos formidables, en términos sociales, económicos y salud pública que tratan de asegurar que esta recuperación global, aún frágil, gane tracción y siente las bases para un robusto crecimiento y desarrollo a largo plazo.

Se vislumbra el inicio de una recuperación económica, basados en el proceso de vacunación, el levantamiento gradual de los bloqueos estrictos que afectaron la movilidad y el comercio, la reactivación de la demanda y el consumo, y la mejora de los precios de las materias primas, después de alcanzar mínimos históricos a mediados de **2020**.

Como se puede observar en la tabla anexa, en las proyecciones del Fondo Monetario Internacional, se estima que el **2021** sea un año de recuperación económica a nivel general.



Perspectiva Crecimiento Global

Estimación Proyecciones

Región	2019	2020	2021
Producto mundial	2,8%	-4,4%	5,2%
Economías avanzadas	1,7%	-5,8%	3,9%
Estados Unidos	2,2%	-4,3%	3,1%
Zona Euro	1,3%	-8,3%	5,2%
Alemania	0,6%	-6,0%	4,2%
Francia	1,5%	-9,8%	6,0%
Italia	0,3%	-10,6%	5,2%
España	2,0%	-12,8%	7,2%
Japón	0,7%	-5,3%	2,3%
Reino Unido	1,5%	-9,8%	5,9%
Economías emergentes y en desarrollo	3,7%	-3,3%	6,0%
Rusia	1,3%	-4,1%	2,8%
China	6,1%	2,3%	8,2%
India	4,2%	-10,3%	8,8%
América Latina y el Caribe	0,0%	-8,1%	3,6%
Brasil	1,1%	-5,8%	2,8%
México	-0,3%	-9,0%	3,5%
Colombia	3,3%	-6,8%	4,0%
África Subsahariana	2,9%	-3,3%	3,0%

/// Fuente: Perspectivas económicas globales, enero de 2021, Fondo Monetario Internacional.

De lo anterior se destaca el crecimiento reportado por China en el **2020**, mostrando un incremento positivo de **2,3%**, no obstante, por debajo de sus promedios históricos. Para el año **2021** se espera un repunte de la producción en este país, alcanzando un indicador del **8,2%**. Por otra parte, Estados Unidos, la principal potencia económica, estima una contracción para el **2020** del **-4,3%**, para el **2021** se proyecta una recuperación con un **3,1%**, con una transición ordenada del gabinete presidencial y, con este, una positiva respuesta del mercado, generando un estímulo para un mejor desempeño en la economía mundial

/// Economía nacional

En un mercado globalizado como el actual, la interconectividad mundial permite estar enterados y comunicados de forma casi inmediata, pero así mismo

conlleva una exposición general a todos los países ante cualquier situación positiva o negativa que surja en alguna región del planeta.

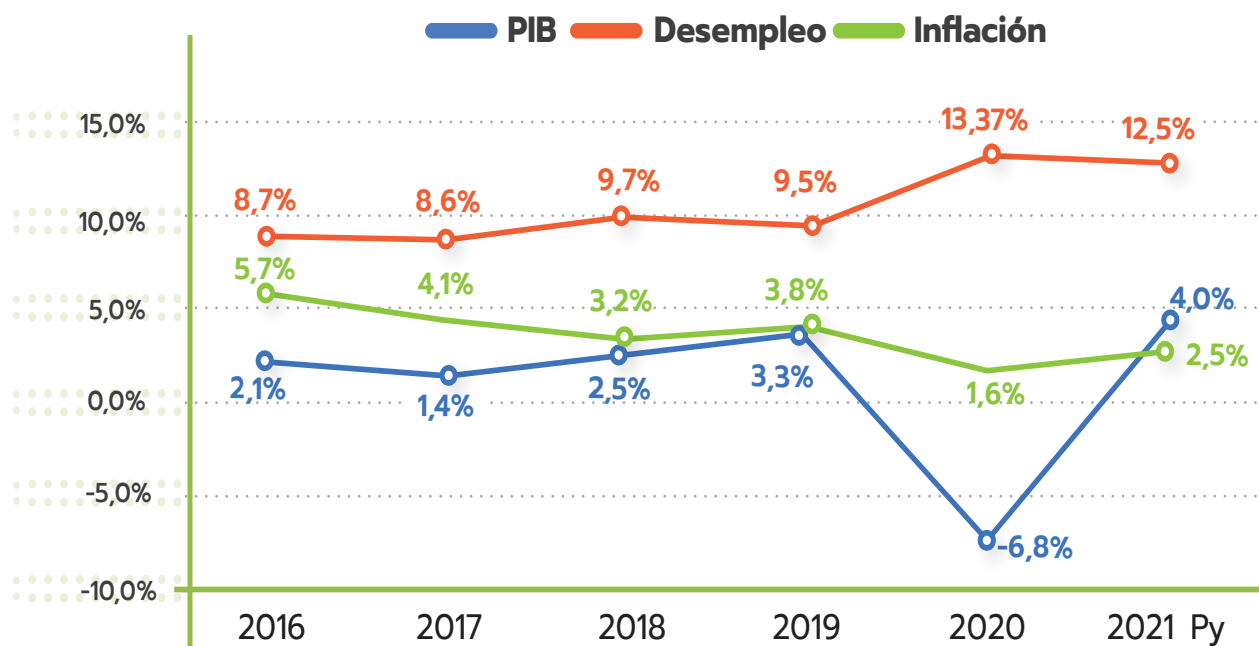
La emergencia sanitaria generó un apagón de la economía a nivel mundial durante el **2020** y, en particular, Colombia mantuvo gran parte de sus sectores productivos cerrados durante el segundo trimestre del año, con una cuarentena estricta, posteriormente se ha reactivado gradualmente el mercado con el denominado aislamiento selectivo.

Con lo anterior, el crecimiento económico del país se desaceleró durante el **2020** y, presentó una contracción de **-6.8%** según el **DANE**, afectado principalmente por el segundo trimestre del año cuando la caída fue del **-15,85%** del producto. Se espera un mejor panorama económico para el **2021** cerrando con un crecimiento del **4%**. Lo anterior sustentado en la eficacia de la vacuna



y que la nueva ola de contagios no lleve a cierres estrictos de la actividad productiva. No obstante, se estima que la recuperación total de la contracción económica registrada en el **2020** durará entre tres a cuatro años.

Variables macroeconómicas economía Colombiana



/// Fuente: DANE, Banco de la República, Fondo Monetario Internacional (FMI).
Py: Proyectado.



El empleo fue una de las variables más afectadas durante el **2020**, especialmente en jóvenes y mujeres, ocasionado por la ralentización económica que llevó al cierre de muchas empresas en el país, principalmente del sector de la pequeña y microempresa. La tasa de desempleo alcanzó a estar en el **21,38%** en el mes de mayo de **2020**, la más alta de los últimos 20 años, logrando posteriormente disminuir al ritmo que se reactivaba la actividad económica del país, para cerrar el año en **13,37%**. Para el **2021** se proyecta una recuperación gradual del empleo, basados en una mejora de la actividad productiva, para cerrar con un indicador del **12,5%**. La nueva normalidad y la persistencia de incertidumbre en algunos sectores no permitirían que se recuperen todos los empleos perdidos, por lo que la tasa de desempleo tardaría algunos años en regresar a los niveles observados antes de la pandemia.

Durante el **2020** los precios al consumidor se moderaron apreciablemente finalizando en un mínimo histórico de **1,61%**. Esto se debe a la contracción de la demanda interna, a la que se sumó la aplicación de algunas medidas de alivio por parte de las autoridades y una corrección en los precios de los alimentos, luego

de las presiones que se vieron al inicio de la cuarentena. Para el **2021** se espera un leve repunte en la inflación, cerrando el año en **2,5%**, jalonado por el desmonte de los alivios sobre los precios y al mejor desempeño de la actividad productiva. No obstante, continuará siendo una inflación controlada, dentro del rango meta del emisor (**2% - 4%**), por tanto, el Banco de la República podrá mantener su tasa de interés baja durante gran parte del año, esperando con esto estimular el consumo de los hogares y la inversión privada.

En resumen, el **2021** se presenta con mejores vientos económicos, con una recuperación gradual en la mayoría de los sectores productivos, lo cual generará una respuesta positiva a la demanda de crédito, para reactivar las inversiones en las empresas. Este panorama llena de positivismo y buena energía para que Financiera Comultrasan, siendo una entidad generadora de desarrollo en las regiones donde hace presencia, continúe trabajando en beneficio de la comunidad a través de sus servicios financieros y labor social.

En el **2021**
se espera un leve
repunte en
la **inflación**.





Estructura **Financiera**

Porque ustedes y nosotros conquistamos
la adversidad, escudados por nuestra
experiencia y soportados en su
invaluable confianza.

Financiera **COMULTRASAN**

El año **2020** quedará enmarcado como el periodo donde se validó con mayor fuerza que gracias a la confianza de los asociados, junto a la experiencia administrativa y capacidad financiera de la cooperativa, se puede sobrellevar cualquier momento de adversidad.

El comité técnico de **la calificadora Value and Risk Rating mantuvo la calificación AA+ (Doble A Más)** a la Fortaleza Institucional de la Cooperativa, ratificando el alto nivel y desempeño institucional y financiero, así como la calidad gerencial y el soporte tecnológico de Financiera Comultrasan. De igual forma, se mantuvo las calificaciones a la deuda de largo plazo **AA- (Doble A Menos)** y deuda de corto plazo VrR 1-, sosteniéndonos en el rango más alto de grado de inversión.

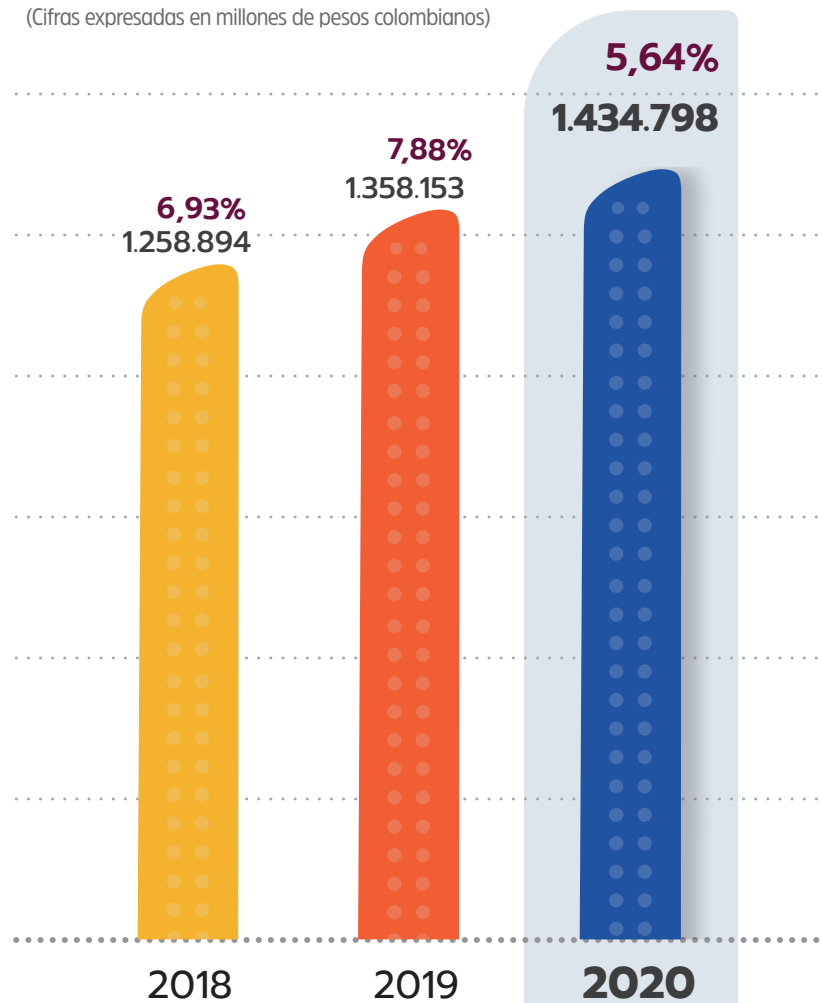


El activo total de la cooperativa presentó un crecimiento del 5,64% en el año **2020**, cerrando con un saldo cercano a **\$1 billón 435 mil millones**. A continuación se detalla la composición del activo:

Activos

Activo % Crecimiento

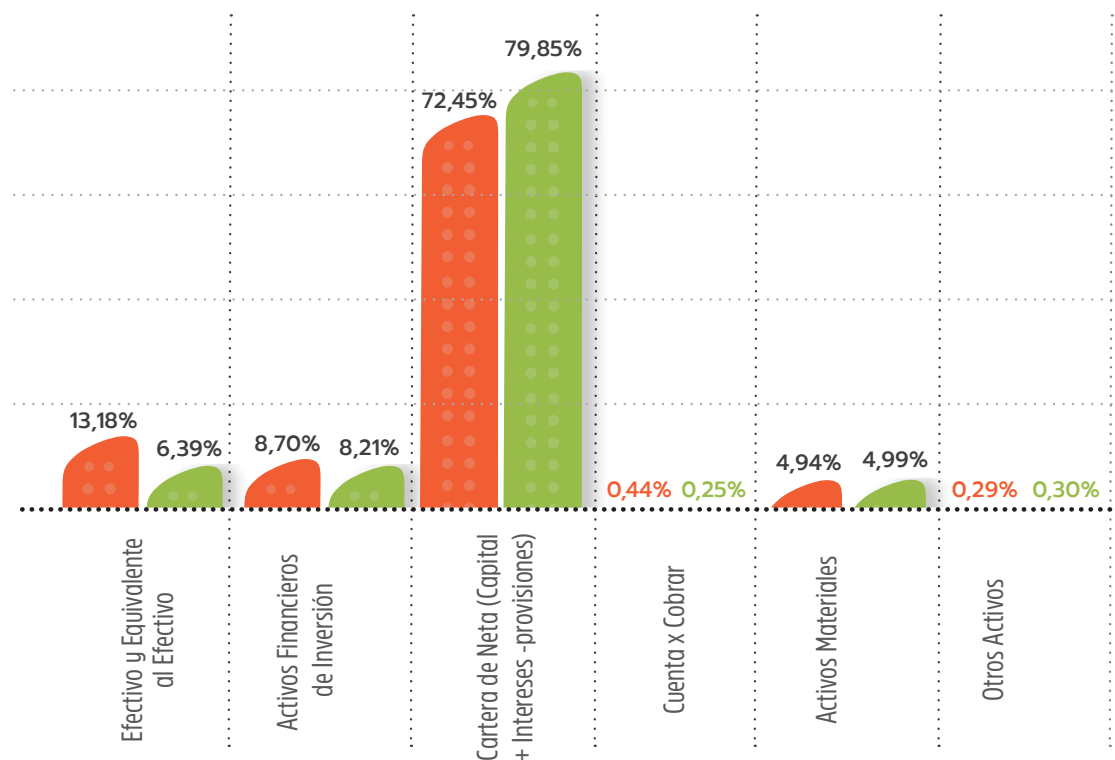
(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



/// Fuente: Estados financieros Financiera Comultrasan. Gerencia financiera.

% Composición del activo

(% Participación)  **2020**  **2019**



/// **Fuente:** Estados financieros Financiera Comultrasan. Gerencia financiera.

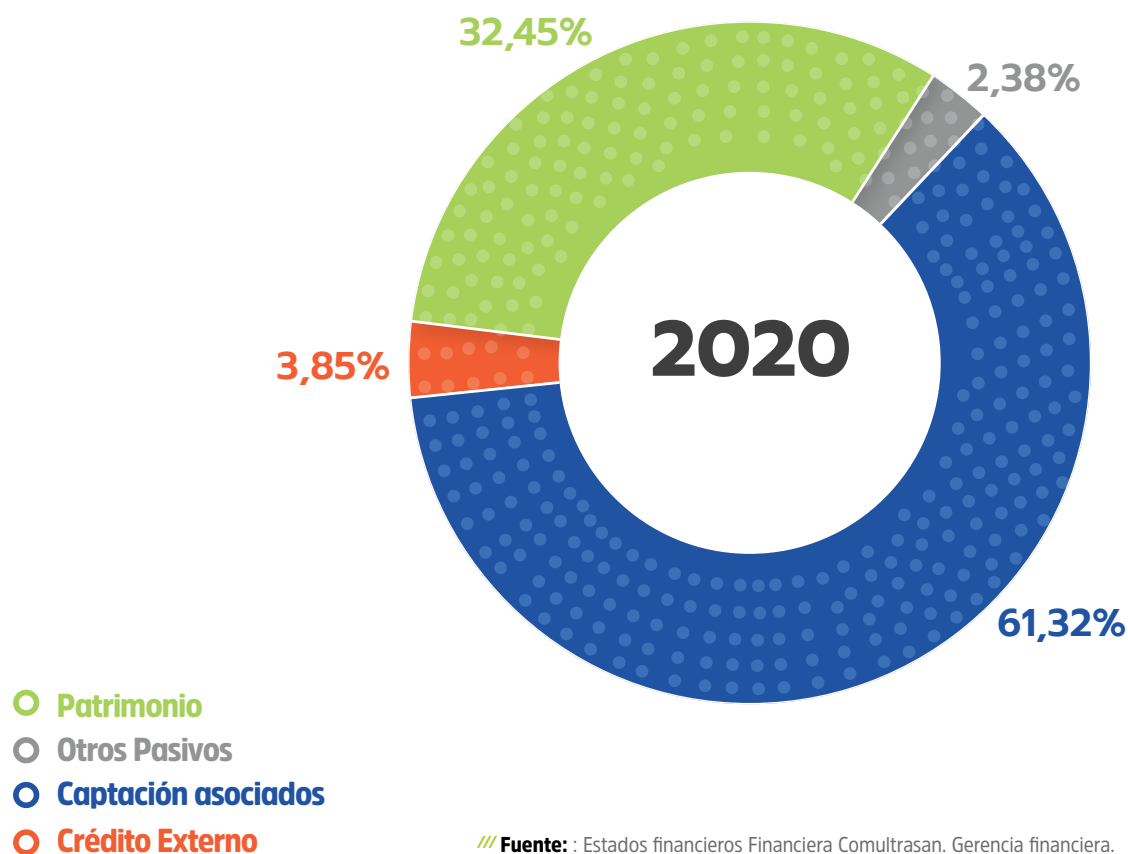
Dentro de la composición del activo la cartera neta participa con el **72,45%**, perdiendo participación con relación a años anteriores, producto de las normas emitidas para la protección de la cartera aliviada a través de las provisiones; como también a la menor colocación ejecutada en el año, dada la desaceleración económica.

Por otra parte, como consecuencia de lo anterior, el efectivo y

el equivalente al efectivo duplicó su participación en el activo, cerrando el **2020** con un porcentaje del **13,18%**, jalonado por el crecimiento de los depósitos y la menor colocación.

Desde el punto de vista financiero y ante la situación económica vivida, la cooperativa logró mantener el saldo de la cartera de créditos y un buen desempeño en los niveles de liquidez.

Fuentes de fondeo del activo total



/// Fuente: : Estados financieros Financiera Comultrasan. Gerencia financiera.

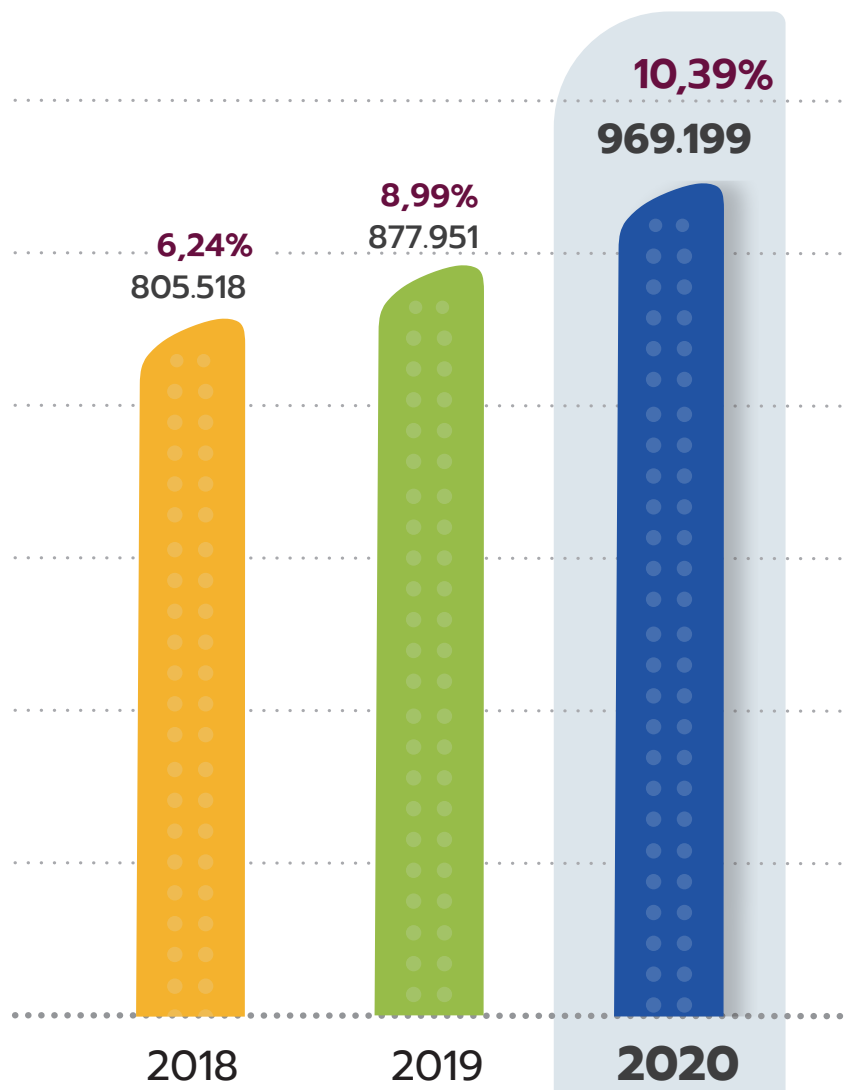
Las fuentes de fondeo del activo representan las bases en las cuales se sustenta el crecimiento de la cooperativa. Como se observa, la captación de los asociados constituye el mayor pilar de apalancamiento con un **61,32%**, seguido del patrimonio con un **32,45%**; demostrando con lo anterior, que el **93,77%** del activo de la entidad está soportado con los recursos de los dueños (asociados) y de la cooperativa.

Pasivo

El pasivo de la organización cerró el **2020** con un saldo de \$969.199 millones de pesos, registrando un crecimiento de **10,39%**, equivalente a **\$91.248 millones**.

Pasivo % Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



/// Fuente: : Estados financieros Financiera Comultrasan. Gerencia financiera.

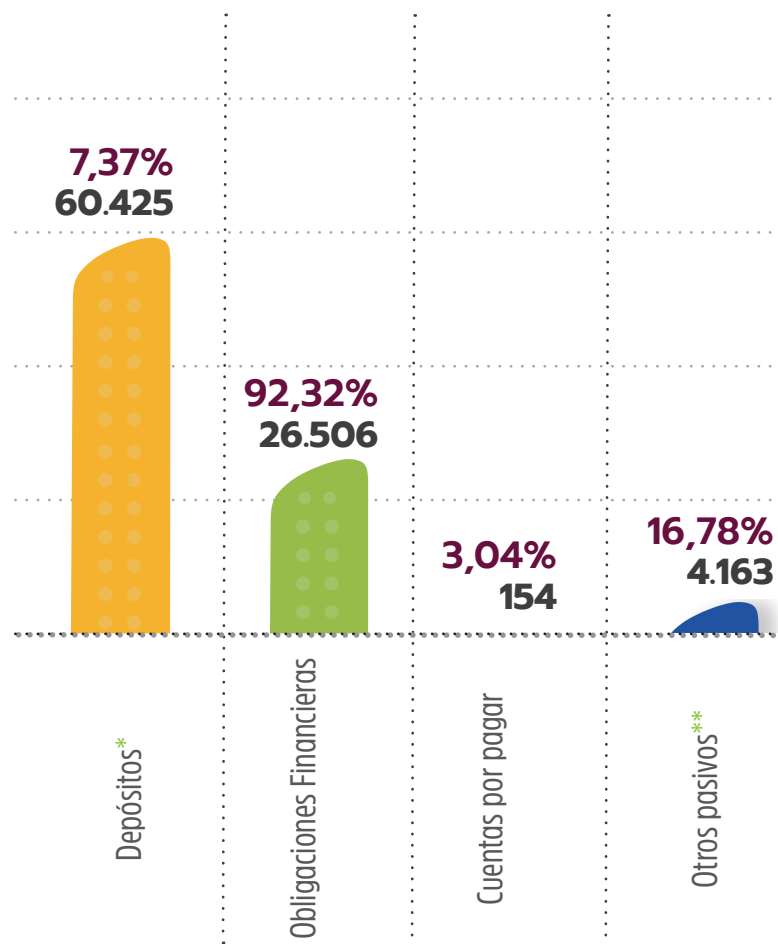
Composición del crecimiento del pasivo

El crecimiento del pasivo en el año **2020** estuvo jalonado principalmente por los depósitos, esto demuestra la confianza de los asociados hacia la organización y motivan a Financiera Comultrasan para continuar trabajando en gestionar que estos recursos apalanquen proyectos productivos que impulsen el desarrollo de la región.

En el año **2020**, para continuar fortaleciendo el sector agropecuario y el segmento empresarial, se tomaron diferentes líneas de crédito de redescuento con Bancóldex y Finagro, esta última como un apoyo al sector del campo que jugó un papel protagónico en este tiempo de pandemia. Estos créditos generaron un incremento en las obligaciones financieras del **92,32%**, equivalente a **\$26.506 millones**.

\$ Crecimiento % Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



/// Fuente: Estados financieros Financiera Comultrasan. Gerencia financiera.

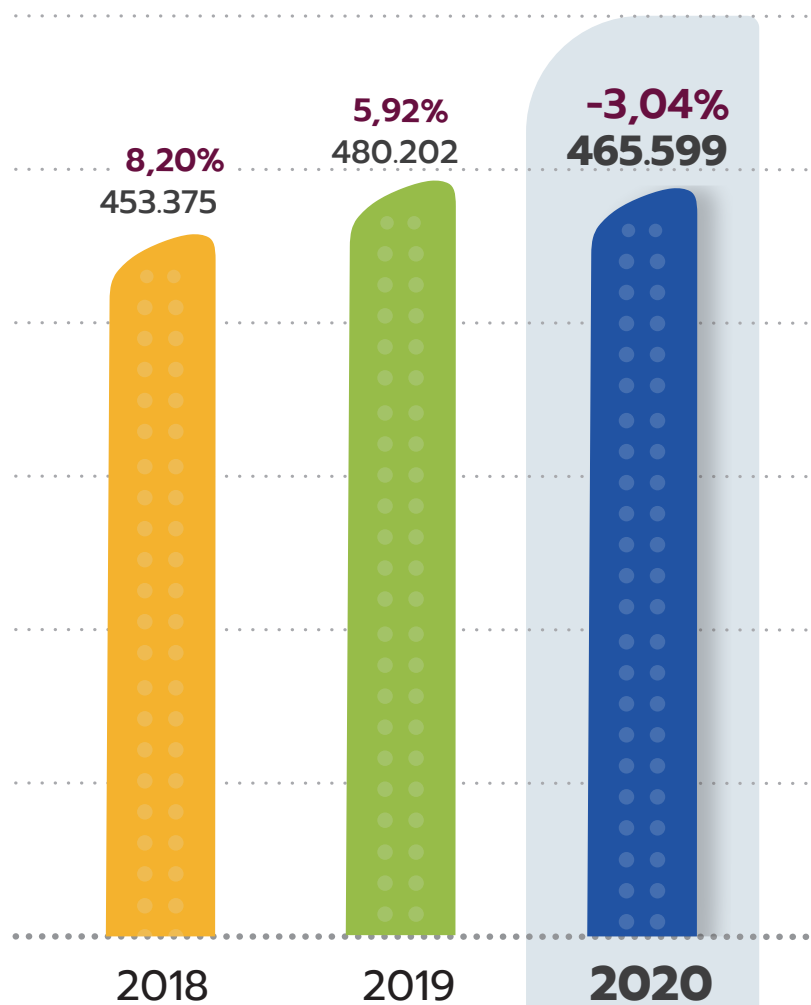
* Depósitos incluye intereses.

** Impuestos corrientes, fondos sociales y mutuales, pasivo por beneficio a empleados, otros pasivos financieros, pasivos estimados y provisiones.

Patrimonio

■ Patrimonio % Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



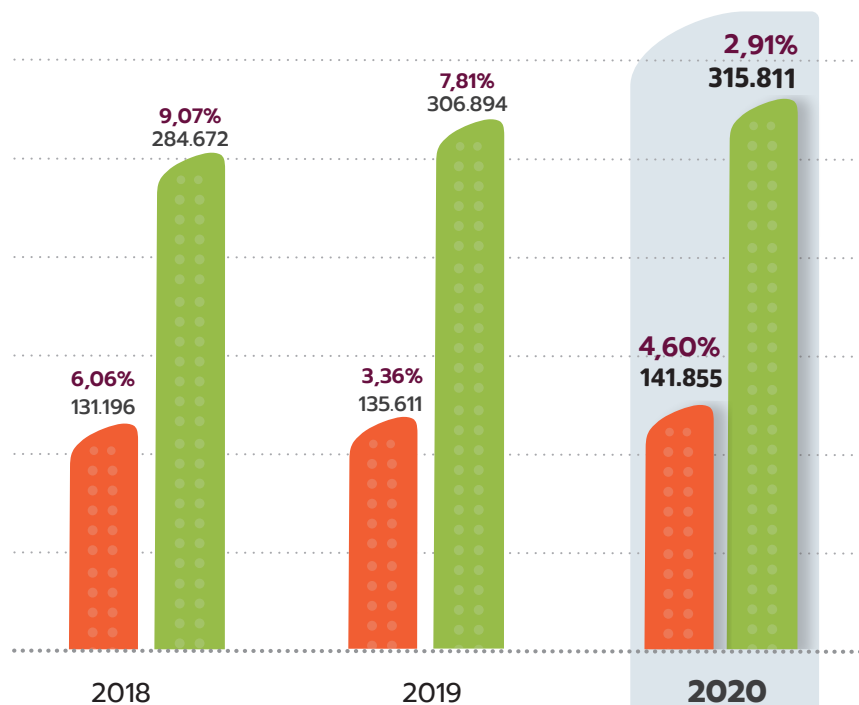
El patrimonio de Financiera Comultrasan cerró el **2020** en **\$465.599 millones de pesos**, registrando una leve disminución de **3,04%**, producto de los menores excedentes generados en este año, por las provisiones realizadas en los alivios de cartera.

/// Fuente: Estados financieros Financiera Comultrasan. Gerencia financiera.

Capital institucional y aportes sociales

■ Aportes ■ Capital Institucional % Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



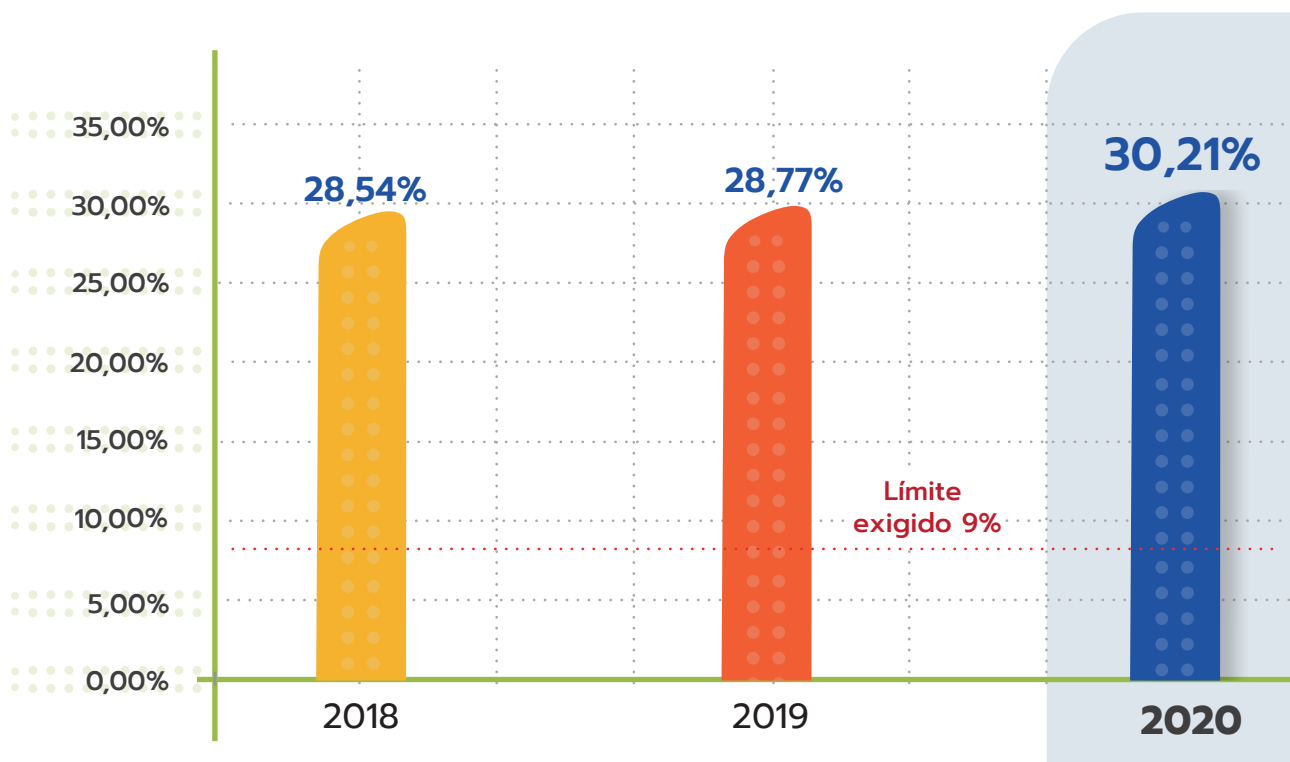
/// Fuente: Gerencia de contabilidad e impuestos - Financiera Comultrasan.

Nota: El cálculo del capital institucional presentado en este informe difiere al de años anteriores por la inclusión de las partidas: aportes readquiridos; resultados acumulados por adopción NIIF por primera vez y otro resultado integral.

Cabe resaltar, dentro del patrimonio, el crecimiento de los aportes sociales del **4,60%** durante el **2020**, cerrando con un saldo de **\$141.855 millones de pesos**. Así mismo, el capital institucional de la cooperativa continuó consolidándose y registró un incremento de **2,91%**, menor a los años anteriores, producto del excedente generado en el periodo.

Margen de solvencia

■ Margen de solvencia % Crecimiento



/// Fuente: Gerencia de contabilidad e impuestos - Financiera Comultrasan.

La solidez patrimonial de la **Financiera Comultrasan** se refleja en su margen de solvencia, el cual cerró el **2020** en **30,21%** superando en más de tres veces el mínimo exigido por los entes de regulación y control.

Excedentes

(\$ millones de pesos)

	2019	% Crec	% Participación sobre los ingresos	2020	% Crec	% Participación sobre los ingresos
Ingresos (1)	225.618	4,07%	100,00%	213.581	-5,34%	100,00%
Costos	38.140	2,78%	16,90%	38.262	0,32%	17,91%
Gastos Administrativos (2)	110.779	3,95%	49,10%	91.830	-17,11%	43,00%
Excedente Operacional	76.699	4,90%	33,99%	83.489	8,85%	39,09%
Provisiones de Cartera Netas (3)	26.686	-1,51%	11,83%	72.260	170,78%	33,83%
Otros Deterioros Neto	97	-242,11%	0,04%	148	51,58%	0,07%
Depreciaciones	3.233	8,28%	1,43%	3.454	6,83%	1,62%
Excedente Neto	46.682	8,30%	20,69%	7.628	-83,66%	3,57%

/// Fuente: Estados financieros Financiera Comultrasan. Gerencia financiera.

(1) Los ingresos no contemplan los reintegros de provisión de cartera.

(2) Los gastos administrativos están compuestos por: gastos de personal, gastos generales, gastos financieros y otros gastos.

(3) Las provisiones de cartera netas contemplan el reintegro de la provisión, así como la provisión realizada a los intereses por periodo de gracia y la provisión por las cuentas por cobrar en las refinanciaciones.

La gestión administrativa y financiera realizada por la cooperativa en el año **2020** se condensa en el estado de resultados. En este informe se observa que en el último año se presentó una reducción en los ingresos de la cooperativa, impactado por la disminución en la dinámica de colocación de cartera, producto de la afectación de los sectores productivos ocasionados por la emergencia sanitaria. A lo anterior se suma la disminución en las tasas de interés de los créditos, que realizó la entidad, para brindar un estímulo a los planes de pago de los asociados afectados económicamente.

Es importante resaltar el control y gestión realizada a los gastos administrativos, los cuales presentaron una disminución de **17,11%**, equivalente a **\$18.949 millones**,

mitigando la reducción en los ingresos y jalonando para que el excedente operacional cerrara el año 2020 con un incremento del **8,85%**, superior al año anterior.

Finalmente, el ejercicio del año **2020** fue retador desde el punto de vista económico y financiero, donde las provisiones netas de cartera presentaron un crecimiento del **170,78%**, principalmente impactadas por los alivios financieros otorgados a los asociados afectados por la pandemia, generando una disminución de los excedentes netos, los cuales cerraron en **\$7.628 millones de pesos**. Es de destacar, que este resultado neto positivo al final del año se obtiene por el adecuado manejo y control de los gastos.

Crédito y Cartera



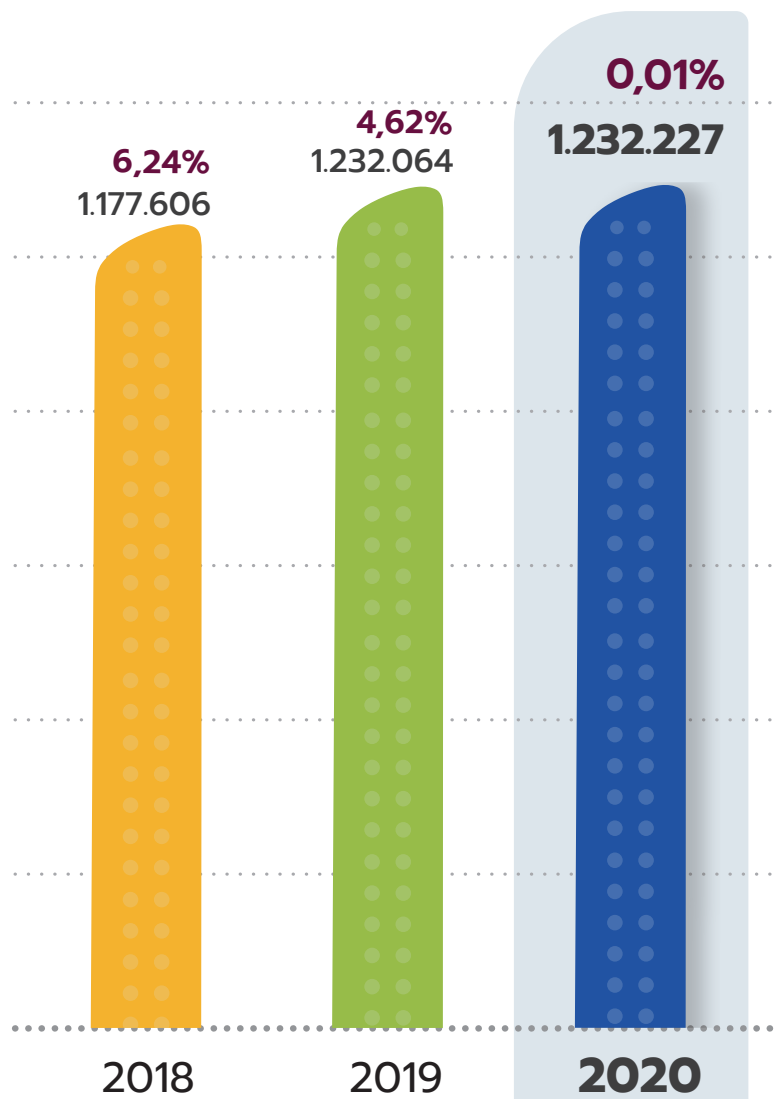
Sentimos como propias sus necesidades, nos comprometimos con sus proyectos y estamos caminando de la mano hacia un futuro prometedor.

Financiera **COMULTRASAN**

Evolución saldo capital

■ Evolución % Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



En el año **2020**, donde los sentimientos y las acciones de cooperación y solidaridad se convirtieron en los ejes primordiales para garantizar el bienestar del mundo, **Financiera Comultrasan** -siguiendo su vocación social y gracias a su fortaleza patrimonial- estableció procesos, productos y políticas de crédito y recuperación de cartera, encaminadas a apoyar a sus asociados.

En esta vigencia ratificamos nuestro compromiso social, con la ejecución de acciones tangibles como: aplicación de alivios financieros, beneficios cooperativos, disminución de costos, y aceleración de procesos digitales, que permitieron que juntos avanzáramos, en el otorgamiento de soluciones crediticias y de cartera, que garantizaron disponibilidad de recursos para satisfacer necesidades de consumo, sostenimiento y reactivación empresarial, y propiciaron el menor deterioro en la calidad de la cartera.

/// Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos - Financiera Comultrasan.



Créditos

Otorgados por más de
\$718 mil millones

Juntos avanzamos en la consolidación de herramientas y productos digitales de colocación como: **Crédito virtual, Crédito Telefónico, validación de identidad por biometría en campo**, legalización de documentación con firmas electrónicas y toma de firmas a domicilio. Su aplicación posibilitó el servicio de crédito bajo modalidad no presencial y de autogestión, es decir, sin el desplazamiento de los asociados a las oficinas, mejorando la experiencia de solicitar un crédito, con menores requisitos y con tiempos de respuesta inmediatos.

Estas nuevas metodologías garantizaron el servicio de crédito en los periodos de restricción de la movilidad

y hacen parte de las actividades de responsabilidad social implementadas por la cooperativa, velando por el bienestar integral de nuestros asociados, y propiciando los mecanismos necesarios para dar cumplimiento a las medidas de bioseguridad.

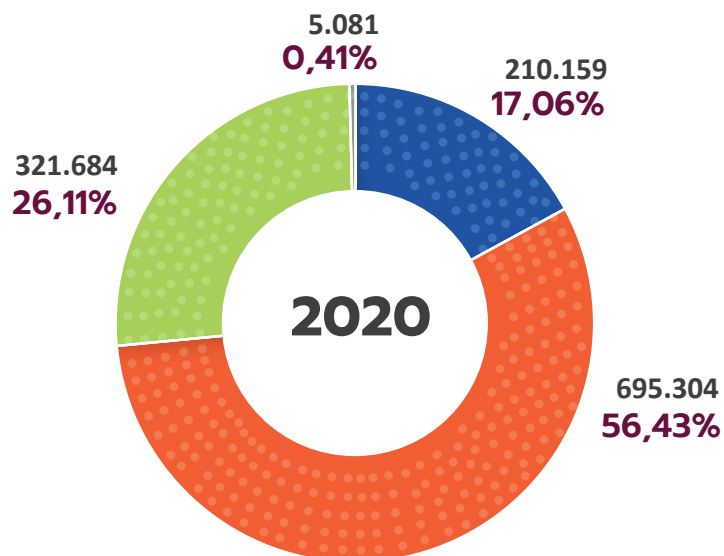
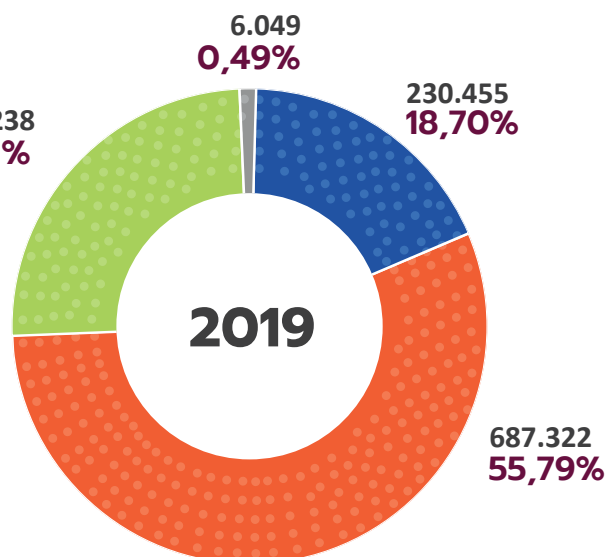
La adecuada definición de las políticas de colocación de créditos, equilibradas entre la realidad económica nacional y las necesidades de financiación de nuestros asociados, permitieron otorgar recursos por más de **\$718 mil millones**.

Cartera por modalidades

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

- Vivienda
- Comercial
- Consumo
- Microcrédito

/// Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos - Financiera Comultrasan.



/// Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos - Financiera Comultrasan.

Conocedores del valor que cobra la capacidad de adaptación en forma rápida a los cambios, juntos avanzamos en la implementación de procesos y metodologías de colocación no presencial, que permitieron garantizar la disponibilidad de recursos, para apoyar el sostenimiento de los hogares de nuestros asociados y mantener la viabilidad económica de sus microempresas. Por ello, al cierre del año **2020** el **82,54%** de la cartera, era conformado por la clasificación consumo y microcrédito, lo que significó un mayor ritmo de expansión en dichas modalidades en comparación con lo registrado en el **2019**, cuando esta participación se ubicó en el **80,81%**.

Se destaca una mayor dinámica de crecimiento en los productos de libranza, tarjeta de crédito, financiación de actividades agropecuarias y financiación de capital de trabajo para el segmento microempresarial.

Mayor dinámica
en la financiación de
**actividades
agropecuarias**

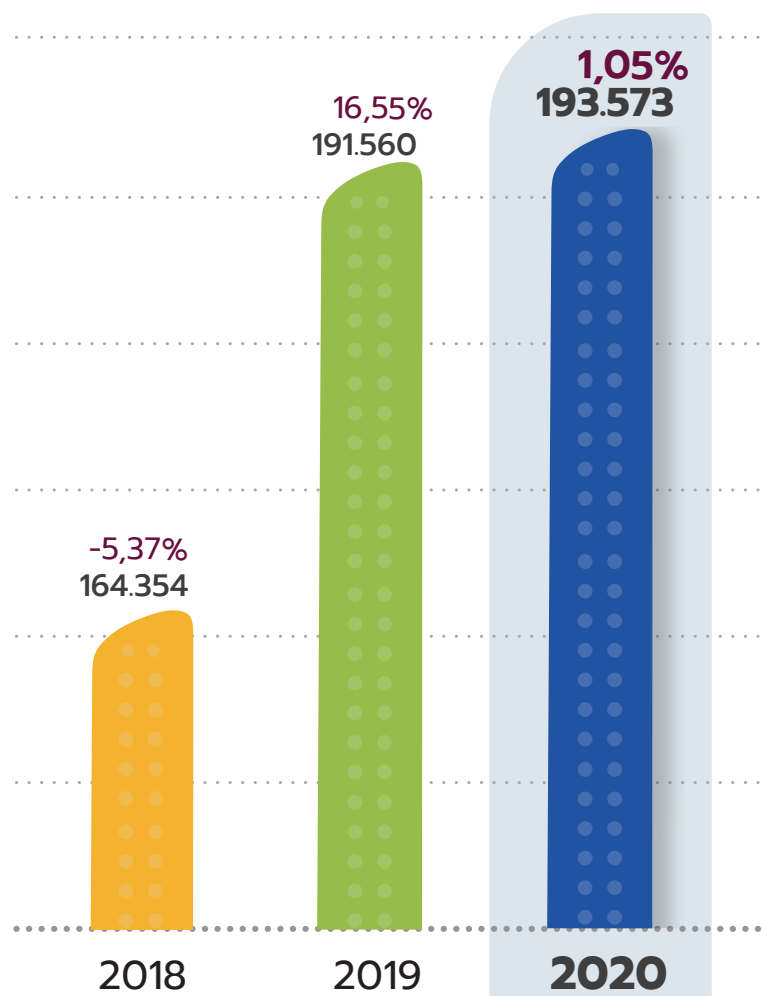


Evolución saldo capital línea microempresarial

■ Evolución % Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

Juntos avanzamos en el sostenimiento y crecimiento del sector microempresarial, al otorgar más de **\$81.000 millones**, para apalancar las necesidades de financiación de capital de trabajo y adquisición de activos productivos de nuestros asociados microempresarios, reafirmando nuestro compromiso social de inclusión y apoyo financiero, a los segmentos de mayor afectación económica durante el **año 2020**. Al finalizar esta vigencia la línea detalla un saldo de cartera de **\$193.573 millones**, participando en el **15,71%** del total de la cartera de la cooperativa.



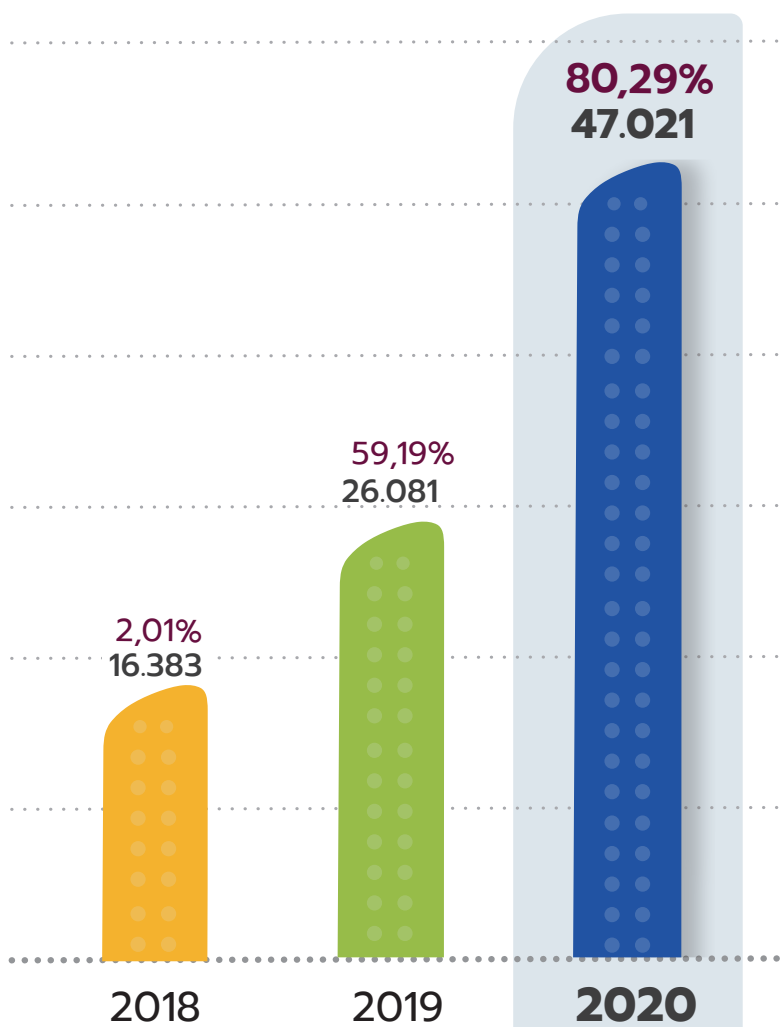
/// Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos - Financiera Comultrasan.

Evolución línea FINAGRO

Avanzamos en el desarrollo y sostenibilidad del sector agropecuario. La cooperativa, con el apoyo de **FINAGRO**, continuó su direccionamiento estratégico de mejorar el nivel de vida de los pequeños y medianos agricultores, con la colocación de créditos para financiar las actividades agrícolas a través de recursos de redescuento, los cuales benefician altamente a nuestros asociados con condiciones especiales de tasas de interés, plazos, periodos de gracia y garantías. Durante el **2020** este producto registró un crecimiento del **80,29%** con respecto a la vigencia anterior, convirtiéndose en la línea de mayor crecimiento, del segmento independientes, otorgando nuevos recursos por más de **\$31.000 millones**.

Evolución % Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



/// Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos - Financiera Comultrasan.

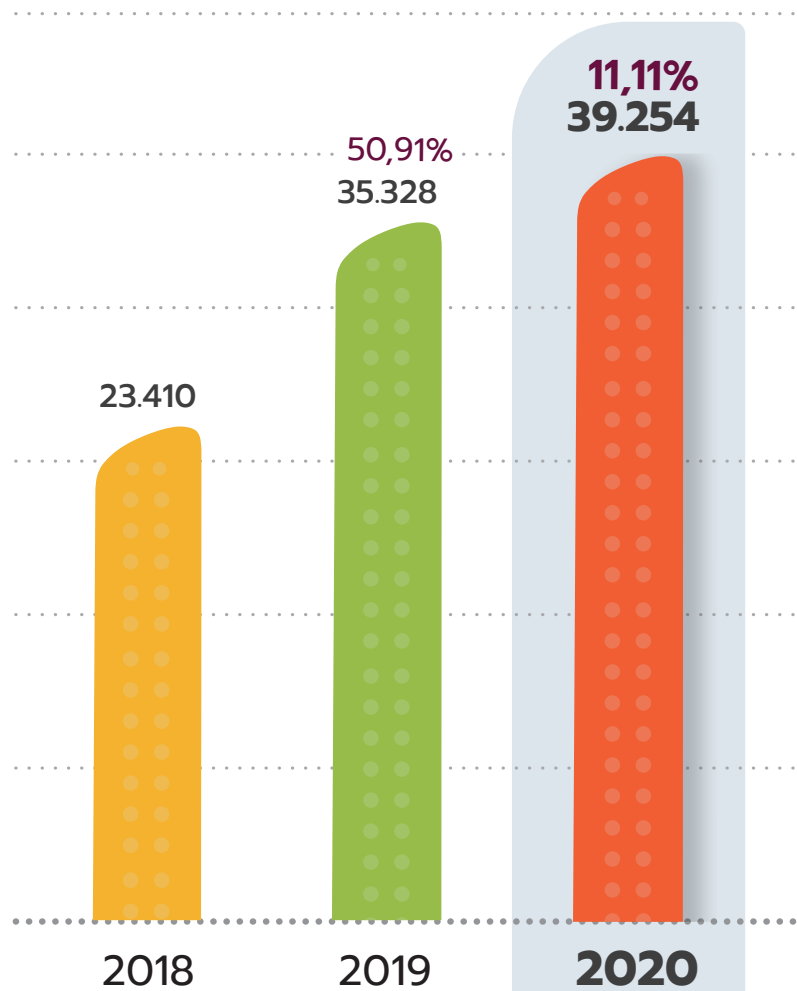
Evolución saldo capital tarjeta crédito

■ Evolución % Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

Aseguramos la disponibilidad de recursos para la financiación de las necesidades básicas de consumo; por ello, crecimos en el otorgamiento del producto tarjeta de crédito con la activación de más de **5.000** nuevos plásticos y un movimiento transaccional en avances y compras superior a los **\$68.000 millones**.

Se destacan como atributos fundamentales de este producto, para apoyar el adecuado manejo de la liquidez en los hogares de nuestros asociados, la disminución en la tasa de interés, el no cobro de cuota de manejo y la aprobación **100% en línea**. Al cierre de esta vigencia el producto registra un crecimiento del **11,11%** con respecto al año anterior.



/// Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos - Financiera Comultrasan.

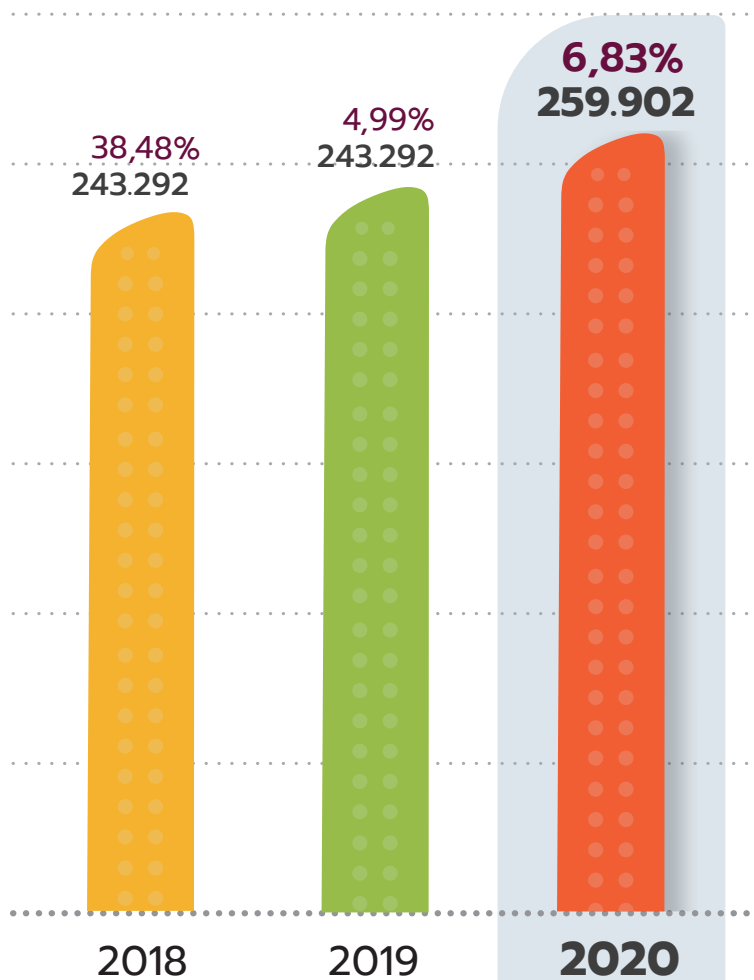
Evolución línea libranza

Juntos avanzamos en el fortalecimiento y transformación del crédito con modalidad libranza: la venta no presencial, los mínimos requisitos de evaluación y su legalización por medios electrónicos, permitieron garantizar eficiencia en la colocación de recursos en este segmento, que históricamente registra los mejores indicadores de calidad de cartera.

Al cierre del presente año, este producto registró un incremento en el saldo de cartera del **6,83%**, con un desembolso de nuevos recursos por más de **\$168.000** millones, los cuales apoyaron la tranquilidad y el bienestar de nuestros asociados pertenecientes al segmento de empleados. Es fundamental indicar que el índice de calidad de cartera registrado por esta línea al finalizar el año es del **0,42%**, inferior al **0,47%** que se registró en el año anterior.

Evolución % Crecimiento

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



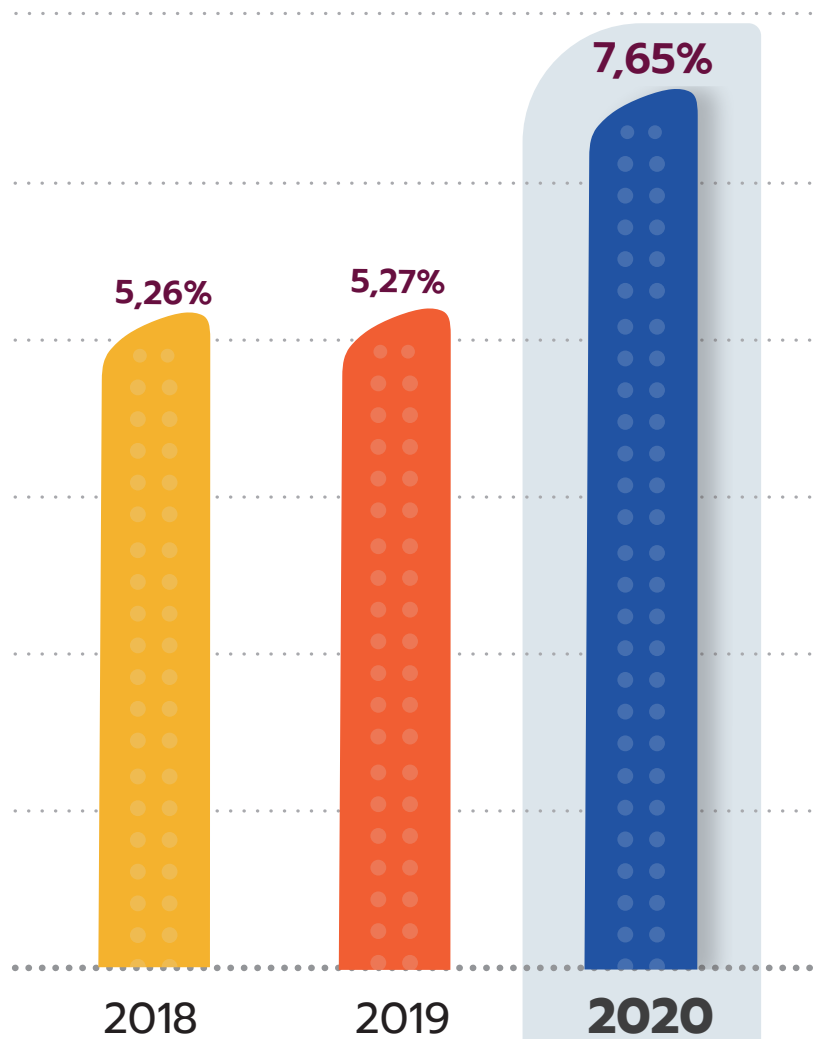
/// Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos - Financiera Comultrasan.

Indicador de mora

En este año donde las tendencias cambiaron de rumbo y la tecnología nos acercó mucho más que antes, fortalecimos el valorpreciado del saber escuchar y del aprendizaje constante, esto nos permitió que juntos avanzáramos en conocernos más, y profundizáramos con mayor facilidad en la realidad económica de cada asociado, para diseñar un paquete de medidas y alternativas reales de alivios financieros, que mitigaran el impacto de la disminución del flujo de caja de nuestros asociados y que garantizaran en forma transparente el control en la calidad de la cartera.

La respuesta favorable a las medidas de normalización de cartera adoptadas, más la fidelidad, esfuerzo y compromiso de todos nuestros asociados con el pago de los créditos, posibilitó un menor crecimiento en el saldo vencido. Al cierre del año, la cartera con mora superior a **30 días** se ubicó en el **7,65%**. Es importante indicar que **la cooperativa no consideró pertinente realizar castigo de cartera, teniendo en cuenta la coyuntura económica actual, y en su lugar propuso diferentes medidas de conciliación para beneficiar a nuestros asociados.**

Indicador de Mora % Crecimiento



/// Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos - Financiera Comultrasan.

/// Medidas de Normalización de cartera

La solidez patrimonial de la entidad producto de una adecuada labor administrativa y social, permitió que juntos avanzáramos en la definición de un portafolio de alternativas financieras tangibles, que permitieran a los asociados con mayor afectación económica, afrontar con menor preocupación y facilidad, el pago de las obligaciones crediticias.

Todas estas medidas, que están alineadas con las políticas establecidas en la Circular Externa 011 del 19 marzo de **2020** y la Circular Externa 017 del 17 de julio de **2020**, expedidas por la superintendencia de Economía solidaria, se abordaron bajo los conceptos de Alivios Financieros y Beneficios Cooperativos.

/// Alivios Financieros

La cooperativa registró un saldo de cartera aliada de **\$382.552 millones**, participando en el **31,05%** de la cartera total de la entidad, por ello es fundamental indicar el estado de esta cartera aliada al cierre del año. Se resalta que el **89,63%** está al día, porque los asociados retomaron su pago normal, el **2,68%** continúa con periodo de gracia vigente, y únicamente el **7,69%** no ha regulado su hábito de pago.

A continuación, se detallan las alternativas más representativas:

~ Periodos de gracia:

Hace referencia al desplazamiento de las fechas de pago de las cuotas de los créditos, hasta por **12 meses**, tiempo en el cual los asociados pudieron utilizar estos recursos para su sostenimiento personal y empresarial. Para acceder a este beneficio la entidad estableció un proceso fácil y rápido de solicitud, vía página web, mediante la atención personalizada en agencias o mediante comunicación con el Contac center de servicio al asociado, atendiendo y aplicando efectivamente este beneficio a más de **55.000** operaciones de crédito.

~ Refresque de plan de pagos:

La organización realizó un importante desarrollo tecnológico y esfuerzo económico, para ofrecer como apoyo adicional a los asociados con créditos aliados con periodos de gracia, la opción de trasladar al final del crédito todos los intereses acumulados durante este tiempo de alivio, permitiendo continuar con la cancelación del valor habitual de las cuotas, una vez finalicen los periodos de gracia.

Durante este año, los créditos beneficiados con esta medida fueron más de **43.000** y los intereses trasladados al final del crédito superan los **\$23.000 millones**.

Más de **43.000**
créditos **beneficiados**
para pagar intereses al
final del crédito



n Refinanciación de créditos:

Hace referencia a la modificación de las características financieras de los créditos: plazo, tasa, valor de cuota; para ajustarlos a la realidad financiera de los flujos de caja de nuestros asociados, permitiendo así condiciones favorables que les permitieran continuar la cancelación oportuna de sus obligaciones crediticias.

Dentro de esto proceso se destaca un importante componente tecnológico, con el desarrollo y la puesta en marcha de herramientas digitales para diligenciamiento y legalización de documentos en forma electrónica, y ajuste en los sistemas de cartera, para posibilitar un plan de pagos, en el cual se mantuvieron los beneficios cooperativos indicados anteriormente y se facilitara el pago de intereses acumulados durante los periodos de gracia en cuotas y sin cobro de interés. Al cierre del **2020** fueron refinanciados **3.714 créditos** por un valor de cartera superior a los **\$48.000 millones**.

/// Beneficios cooperativos

Alineada con su propósito social, la cooperativa se acercó más a los asociados, integrando al paquete de alivios financieros, los siguientes beneficios cooperativos:

n Para todos los asociados con cartera vigente, excepción en el cobro de intereses de mora hasta **60 días**, por este concepto la cooperativa favoreció a **86.500** asociados con el no cobro de **\$1.366 millones**.

n Para los asociados con periodos de gracia, que se acogieron a las medidas de refresco de plan de pagos o refinanciación de créditos: se aprobó el no

cobro de los valores acumulados durante los periodos de gracia por concepto de comisiones por aval del **FRG, FNG, FAG**, seguros de vida e incendio y terremoto, y para los asociados con cartera de microfinanzas el no cobro de la comisión Mypime acumulada. Por estos conceptos la cooperativa impactó positivamente a **39.224** asociados en más de **\$1.414 millones**.

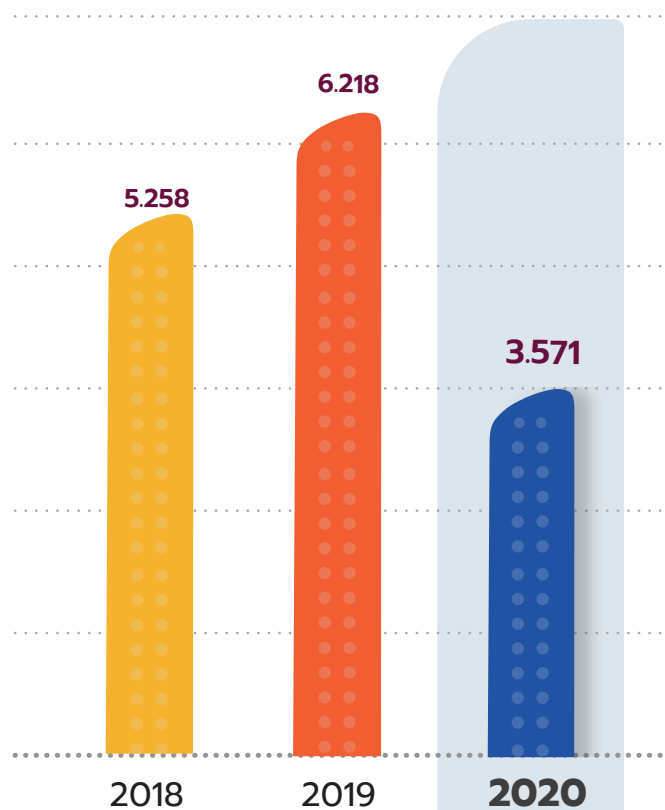
n Para el proceso de refinanciaciones, la cooperativa asumió también el **100%**, de los gastos de legalización de las nuevas operaciones, por los conceptos de: papelería, centrales de información, avalúos, certificados de libertad y tradición, y legalización de gastos notariales por constitución de hipotecas.



Evolución recaudo cartera castigada

Evolución

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



Mantener y beneficiar a los asociados con políticas de condonación de cartera hasta del **100%** de los intereses, jalonó positivamente el recaudo de cartera castigada en esta vigencia, por más de **\$3.571 millones** y ratifica la responsabilidad social de la cooperativa al posibilitar el mejoramiento de la moralidad crediticia de los asociados deudores de esta tipología de cartera, para propiciar a futuro el acceso a nuevas fuentes de financiación, las cuales son necesarias y fundamentales en los procesos de reactivación económica que se proyectan en los próximos años.

/// Fuente: Gerencia de Contabilidad e Impuestos - Financiera Comultrasan.



Gestión

Porque nuestro compromiso con su desarrollo se hizo presente siempre en el 2020, sin cuarentenas ni treguas y con una esperanza infinita en el futuro.

Financiera COMULTRASAN



El año **2020** se convirtió para la cooperativa en un gran reto de digitalizar su portafolio de productos y servicios y algunos procesos comerciales, encaminados a estar más cerca de los asociados para generar valor a través de los beneficios con impacto social. Es así como la estrategia comercial se enfocó en la transformación y ajuste de procesos hacia el acompañamiento del asociado a través de nuevos servicios no presenciales, adaptados a las nuevas necesidades y creación de campañas con el propósito de contribuir a la reactivación económica de las diferentes comunidades; esto nos permitió:

Más de **431 mil**
asociados a diciembre
de **2020**

/// Ingreso de **27.233** nuevos asociados, alcanzando un total de **431.172** asociados a diciembre de **2020**.

/// Disminución en un **18%** en el número de retiros voluntarios de asociados, con un indicador de deserción del **3,3%**, el más bajo en los últimos 8 años.

/// Crecimiento del **8,90%** en las inversiones en **CDAT**, representado en **\$50.922 millones** y **3.936** nuevos inversionistas, lo que reafirma la confianza de nuestros asociados y el posicionamiento de la cooperativa.

/// Aprovechamiento de herramientas digitales y el diseño oportuno de una hoja de ruta organizacional ante los diferentes comportamientos del mercado, con lo cual, se logró una colocación por más de **\$718 mil millones**, producto del desembolso de más de **73 mil** operaciones de crédito, permitiendo así un cierre de año positivo.



Adaptación rápida a la nueva realidad

Marketing ágil para un mundo cada vez más digitalizado. Las soluciones de nuestros asociados no podían esperar, por eso el **2020** fue un año de cambios donde se destaca:

1.1. Canales de atención

Nuevo canal de atención: la página web y **Whatsapp** con servicio **24/7** atendidos por **Fibot**, el asistente virtual, que permitió dar respuesta a más de **42 mil** solicitudes de asociados y clientes, de las cuales el **80%** fueron resueltas de forma automática.



Acompañamiento en el uso de soluciones virtuales: la cooperativa continuó con el fortalecimiento de sus canales virtuales, generando un crecimiento de usuarios del **69%** y más de **202 mil transacciones**, un crecimiento del **128%** frente al año anterior.

Mejoramiento de la App Financiera Comultrasan Móvil: el nuevo diseño, el ingreso por huella y el pago de tarjeta de crédito, permitió una mayor profundización y consolidación del canal, cerrando el año con más de **25 mil** usuarios y más de **16 mil transacciones**.

Nueva tarjeta débito: se realizó el cambio del 100% de las tarjetas debito a la nueva tarjeta débito clásica con franquicia directa **VISA** que cuenta con cobertura nacional e internacional y permite realizar pagos sin contacto. Al cierre del año **2020** la cooperativa registró **54.278 tarjetas** vigentes y más de **366.000 transacciones**.



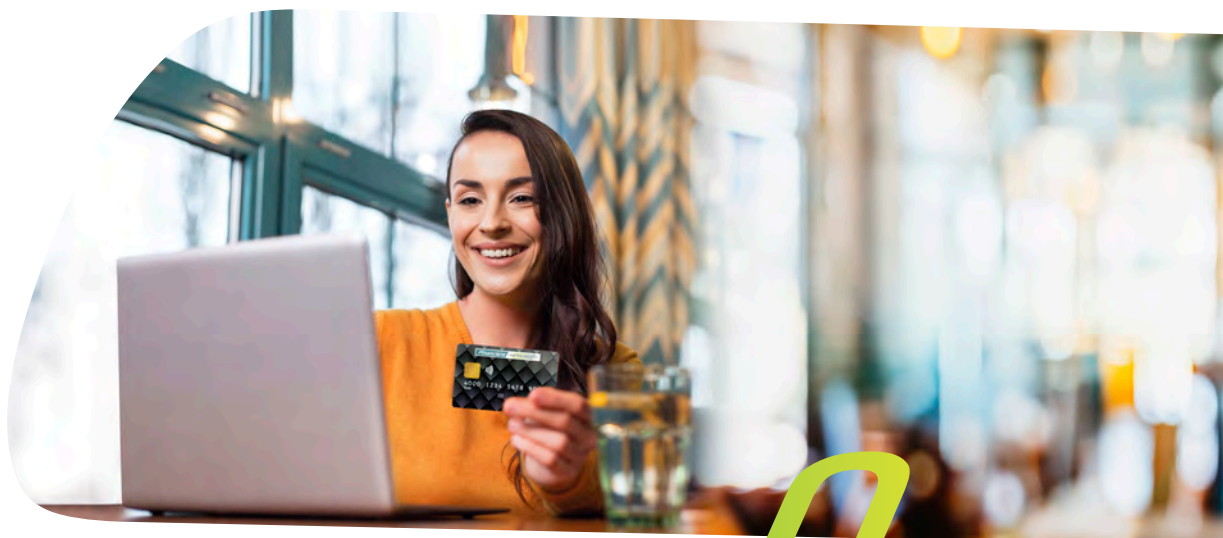
Pagos por internet: se puso a disposición de asociados y clientes una nueva alternativa ágil para realizar pagos de los diferentes convenios de servicios públicos y privados que no requiere desplazamientos y que a través del sitio web de la cooperativa logró facilitar más de **53 mil** pagos por más de **12.886 millones**.

Venta telefónica: a partir del mes de junio se implementaron nuevas formas, cómodas y ágiles para estar cerca de los asociados y así ofrecer un servicio más personalizado. A través del nuevo canal telefónico se desembolsaron **1.270** operaciones de crédito por **24.575 millones**.

Créditos virtuales: la cooperativa aceleró los procesos de solicitud de crédito virtual, logrando 4.447 solicitudes con una aprobación de 1.700 millones de pesos. Este primer paso enmarca una nueva era para los asociados y **Financiera Comultrasan**.



53 mil pagos
por más de
12.886 millones
a través del sitio web



/// 1.2. Campañas

Estamos contigo respaldado por Bancoldex: la cooperativa, a través de sus alianzas, desarrolló campañas dirigidas a apoyar la reactivación económica; estas acciones permitieron el apoyo financiero a **2.299** asociados representado en **\$23.058 millones** de pesos en créditos.

Apoyo a los nuestros: con el perfilamiento de actividades económicas, se apoyó el crecimiento y apalancamiento de los asociados con actividad independiente, logrando una colocación de **4.974 operaciones** por **\$45.989 millones** de pesos.

Repunte Finagro: se otorgaron **\$31.306 millones** de pesos en créditos a **2.158** asociados del sector agropecuario con un crecimiento del



87% en la colocación a este importante sector, siendo el **48%** créditos nuevos.

Tranquilidad financiera, Compra de cartera: para la consolidación de las obligaciones, la cooperativa otorgó soluciones de compra de cartera con bajas tasas de interés a **6.368 asociados**, representado en **\$183 mil millones**, **4%** más frente al año anterior.

/// 1.3. Nuevos Productos

DigiAhorro: se transformó la manera de ahorrar, con una solución no presencial que facilita la movilización de los recursos por parte de los asociados. Con **DigiAhorro** se brinda facilidad en los pagos, compras y transferencias a muy bajo costo y totalmente virtual.

Plan de Ahorro programado Salvavidas: la cooperativa evolucionó el producto plan de ahorro programado (P.A.P), permitiendo a los asociados disponer del **50%** del valor ahorrado antes del vencimiento, para dar respuesta a sus necesidades.

Pasoapaso
salvavidas

Nuestra pasión
por cooperar
nos inspira a
**avanzar
juntos**



Acompañamiento y fidelización de asociados

El sentir cooperativo se hizo más fuerte; en el **2020** la cooperativa se enfocó en lo que más importa y adaptó sus beneficios para ser parte de la solución, impactando a **198.750 asociados** a nivel nacional. Se destacan:

a) Nuevos beneficios en los servicios de puntos de recaudo: se eliminaron costos de comisión para el recaudo de créditos y de tarjetas de crédito en los aliados de recaudo **Efecty, Coopenessa y Apuestas Cúcuta 75**, logrando más de **140 mil transacciones** y un crecimiento del **15%**.

b) Disminución y eliminación de tarifas: la cooperativa eliminó los costos de las transacciones por medio virtual, redujo el costo de los retiros por cajero electrónicos y los costos en comisión en convenios de recaudo. Estos beneficios permitieron el mejoramiento del uso de las soluciones digitales y electrónicas.

c) Juntos podemos – plan de beneficios: el plan de beneficios de la cooperativa también evolucionó y se adaptó rápidamente a las nuevas necesidades de nuestros asociados, donde se destacan:

Domingo recreativo (vecinos y amigos) virtual: mediante herramientas tecnológicas se incrementó la cobertura del programa, para llevar actividades lúdicas y de esparcimiento en diferentes horarios a los asociados.



Consejería psicológica y médica telefónica: se transformaron las brigadas de salud en un plan de acompañamiento telefónico médico y de seguimiento a aquellos afectados por el **COVID-19**.

Auxilios educativos: el apoyo a los jóvenes estudiantes se vio representado en la entrega de **128 millones** de pesos en **143 auxilios** educativos y alianzas con descuentos en matrículas de hasta el **20%** en algunas entidades educativas.

143 auxilios educativos
representados en
128 millones de pesos



Comunidad empresarial: se desarrolló un espacio virtual para apoyar el comercio local, con un directorio digital en el sitio web de la cooperativa, reafirmando el compromiso con el progreso comunitario.

Webinars: se crearon espacios a través de las redes sociales para que los asociados pudieran interactuar y contar con canales de educación alternativos.

¡Gracias! Juntos avanzamos y seguiremos contribuyendo al desarrollo económico y social de los más de **431 mil asociados** a través de un portafolio de productos y servicios financieros adaptados a sus necesidades y expectativas.

Gestión administrativa

Dando cumplimiento a los protocolos de bioseguridad y medidas de prevención establecidas por el Ministerio de Salud, se llevaron a cabo jornadas de higiene, desinfección y reubicación de puestos de trabajo en el edificio administrativo y **53 agencias** de la cooperativa. Se adquirieron para colaboradores elementos de bioseguridad (**tapabocas, guantes, termómetros, alcohol, entre otros**) que permitieron proteger la salud y facilitaron la atención a asociados, la inversión superó los **550 millones de pesos**.

Se renovaron espacios comunes: auditorio mayor, zona de descanso y áreas de servicio del sexto piso del edificio administrativo, brindando comodidad para las reuniones de colaboradores y asociados. Se inició la renovación del edificio **Carrera 11**, fachada y tercer piso, modernizando la Escuela de Formación que permitirá una nueva experiencia en la capacitación de colaboradores.

De la misma manera, se apoyó en el diseño e interventoría de obra de la remodelación de la zona administrativa del Colegio Gimnasio Superior Empresarial Bilingüe.



/// Carrera 11 - fachada y tercer piso.

/// Auditorio mayor - edificio administrativo.



Data center zona franca Santander

Se concluyó la construcción del nuevo data center que prestará servicios tecnológicos a **Financiera Comultrasan**, se intervinieron **191 mt2** en el quinto piso y sótano del edificio Zenith, de **Zona Franca Santander**. Todas las actividades fueron ejecutadas con los más altos estándares de calidad y mano de obra, más de **120 personas** intervinieron prestando servicios profesionales, técnicos y de control, logrando un excelente resultado. De igual manera, se participó activamente en la obtención de la **calificación Tier III**.



Se intervinieron
191 mt2 en el edificio
Zenith, de la **Zona
Franca** Santander



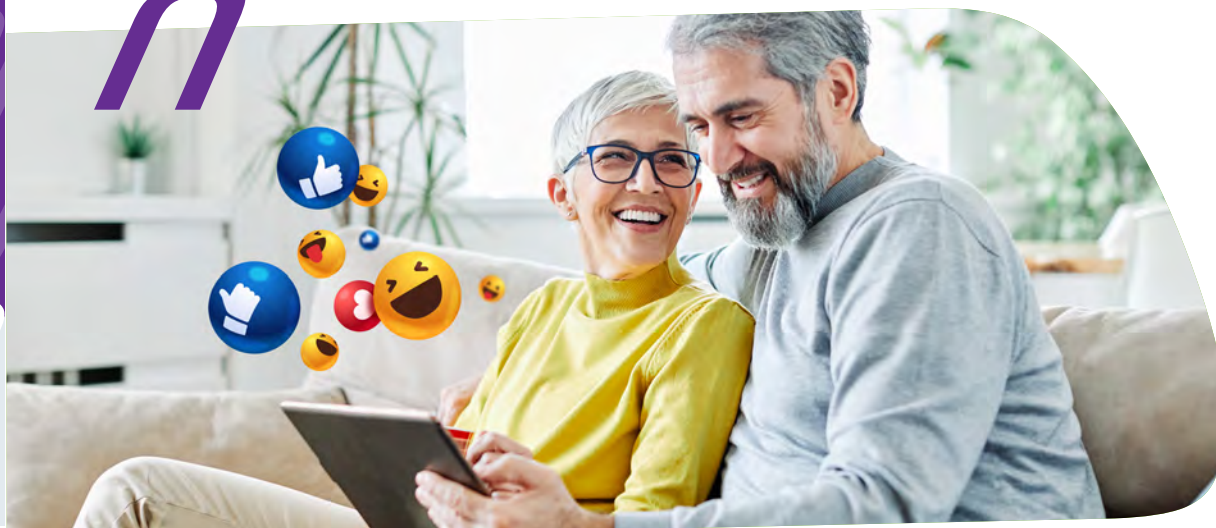
Comunicación

La cooperativa implementó diferentes estrategias de comunicación transversal enfocadas a sensibilizar e informar a colaboradores, asociados y público en general, sobre los lineamientos, medidas y novedades acaecidas a raíz de la nueva realidad. Así mismo se apoyó la implementación y divulgación de estrategias comerciales y de cartera orientadas a minimizar el impacto económico y favorecer el desarrollo de nuestros asociados.

Como una estrategia de acercamiento a la comunidad, posicionamiento de marca y educación financiera, se desarrolló el programa de radio **“Déjeme le cuento”** a través de **RCN**, emisoras Rumba y la Cariñosa, mediante las cuales se llegó a una población aproximada de **210 mil personas**, en Bucaramanga y su área metropolitana.

Durante el **2020**, la Cooperativa continuó su inmersión en los procesos de **comunicación digital**, fortaleciendo

principalmente el desarrollo de estrategias digitales, a través de un proceso de planeación para la presencia digital en redes sociales y motores de búsqueda. Con lo anterior, se desarrollaron **67** campañas digitales, se logró un incremento de **78,91%** en el número de visitantes del sitio web en relación con el año anterior y se cerró con más de **41 mil seguidores** en las redes sociales.



Gestión de riesgos

En el año **2020** la cooperativa continuó fortaleciendo su sistema de gestión de riesgos, el cual nos permite identificar, medir, monitorear y controlar los posibles riesgos en su actividad de intermediación financiera. Es así como se ha incorporado en todas las iniciativas, proyectos, productos,

de **octubre 24 de 2019**, incorporando en la medición los ajustes en la brecha de liquidez y la adopción del modelo estándar de medición del **Riesgo de Liquidez**; realizando el seguimiento y monitoreo de los indicadores, factores de riesgo y señales de alerta temprana que fueron definidas por la entidad con el fin de identificar preventivamente eventos que pudieran generar un nivel de exposición significativa.

Dada la situación económica producto de la pandemia, se tomaron medidas encaminadas a asegurar la disponibilidad de recursos, se implementaron planes de acción inmediata como fue el aumento de la liquidez primaria (**caja + banco + Fondos de inversión colectiva FICs**) mediante la cancelación de inversiones a plazos fijos para llevarlos a la vista y contar con su disponibilidad; se realizó el monitoreo y control permanente del flujo de caja, lo cual implicó también un análisis a la gestión de pagos y definir prioridades de inversión y gastos.

servicios, procesos y decisiones que la entidad emprende la cultura en la gestión de riesgos, dando cumplimiento de las políticas y límites aprobados por el Consejo de Administración y las disposiciones establecidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria en la circular básica contable y financiera y circulares externas.

En Riesgo de Liquidez SARL. Se dio cumplimiento a la Circular Externa **Nro. 6**

El nivel de activos líquidos y la caja primaria reflejaron un crecimiento

frente al saldo de **2019**, generado especialmente por una menor dinámica en la colocación producto de la recesión económica de los diferentes sectores y la prudencia en el endeudamiento, así como por el crecimiento de los depósitos, aún con un bajo nivel de tasas generalizadas y con situaciones económicas poco favorables para ciertos sectores.

Al cierre del ejercicio, la cooperativa finalizó con una brecha acumulada a 90 días de **\$62.995 millones** según la metodología de la brecha y un total de activos líquidos netos por valor de **\$236.999 millones**, incluidos **\$104.479 millones** del fondo de liquidez, los cuales son suficientes para cubrir sus requerimientos inmediatos y sin sufrir exposición significativa al riesgo de liquidez. Así mismo con la aplicación del modelo estándar los Indicadores de Riesgo de Liquidez **IRL(razón)** e **IRL(monto)** a 30 días, estuvieron por encima de los límites requeridos.

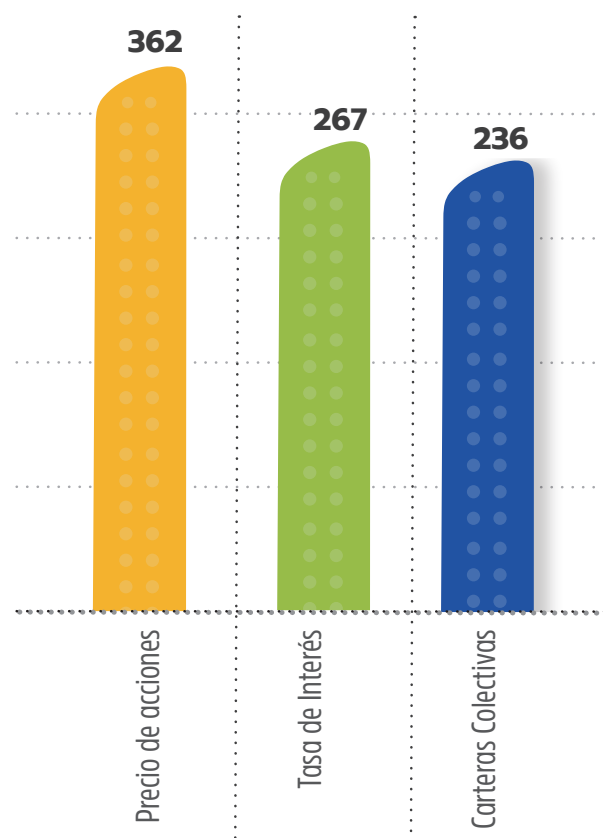
De acuerdo con las instrucciones impartidas en el decreto 704 de 2019 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, así como lo contemplado en la circular externa 07 de octubre de 2019 de la Supersolidaria, la cooperativa debe mantener un fondo de liquidez mínimo del **10%** del total de los depósitos de los asociados; a corte de 31 de diciembre de **2020** este indicador se sitúa en el **12,04%**, siendo superior el mínimo reglamentado.

En Riesgo de Mercado SARM. La gestión de los recursos del portafolio de inversiones en la entidad continuó orientada a operar bajo un perfil conservador alineado con las políticas y estrategias definidas por el Consejo de Administración y de acuerdo con las disposiciones normativas vigentes emitidas por la Superintendencia de la **Economía Solidaria**.

En cuanto a la medición de riesgo de mercado, la entidad continuó utilizando el modelo estándar establecido por la Superintendencia Financiera, para el cálculo del **VaR**, cuyo objetivo es medir la exposición al riesgo de mercado de su portafolio por las variaciones que presentan la tasa de interés, el precio de las acciones, las carteras colectivas y el tipo de cambio que afectan el valor de los instrumentos financieros.

VaR de mercado portafolio de inversión

(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)



/// Fuente: Gerencia de Riesgos - Financiera Comultrasan.

Al cierre del **2020**, la cooperativa registraba una exposición al Riesgo de Mercado (**VaR**) que ascendía a **\$865 millones**, lo anterior producto de la composición del portafolio de inversiones en un patrimonio autónomo, carteras colectivas y en acciones de baja bursatilidad que ascendió a **\$255.439 millones**; su composición por factor de riesgo está dado por el precio de las acciones con una participación del **60%**, tasa de interés del **23%** y carteras colectivas del **17%**; alcanzando un nivel conservador dentro de la exposición de las inversiones, donde el impacto sobre el patrimonio técnico no superó el **0,3%**, así mismo registró un margen de solvencia del **30,21%** y afectado por riesgo de mercado es del **30,01%**, superior al exigido del **9%**.

En Financiera Comultrasan la gestión del riesgo crediticio,

se desarrolló dentro del marco de actuación, políticas y procedimientos establecidos para las etapas de originación, seguimiento, recuperación de cartera, garantías y cobertura de provisiones. Éstas buscan asegurar un adecuado desempeño de la cartera como principal activo de la cooperativa.

Durante el **2020**, la cooperativa presentó un saldo de cartera bruta de **\$1.232 billones**, el cual se sostuvo en comparación con el año **2019**, producto de una estrategia de colocación que pretendía minimizar el riesgo en las clasificaciones de microcrédito y consumo; este crecimiento logró compensar la disminución de saldo de la clasificación comercial. La clasificación microcrédito evidenció

Durante el **2020** se presentó un saldo de cartera bruta de **\$1.232** billones

un crecimiento del **4,36%** (**\$13.446 millones**), principalmente influenciado por las colocaciones en el segmento de Finagro. La clasificación de consumo presentó un crecimiento de **1,16%** (**\$7.982 millones**) jalonado por la eficiencia en la dinámica de otorgamiento en la línea de libranza.



Debido a la contingencia presentada y a los impactos que sufrió la economía en año **2020**, Financiera Comultrasan fortaleció las metodologías para la evaluación del riesgo de crédito en los diferentes asociados

de la cooperativa, realizando análisis más detallados en el área de cartera, identificando perfiles de asociados y generando oportunidades para garantizar una adecuada colocación de la cartera.

Así mismo, la Superintendencia Solidaria -en el marco de la emergencia- y con el fin de mitigar los efectos de la coyuntura económica, emitió las circulares **N°11** y **N°17**,

que impartieron directrices con respecto al otorgamiento de alivios financieros para los deudores, estableciendo periodos de gracia, recalificación de asociados y la constitución de provisiones de capital e intereses. Al **31 de diciembre** y conforme lo establecido en la circular **N°17**, la cooperativa provisionó el **100%** los intereses causados y no pagados de los créditos con periodo de gracia, generando una provisión adicional de **\$20.530 millones**.

Para la cobranza se tienen estrategias internas y a través de outsourcing con casas de cobranza. El área de riesgos realiza un seguimiento permanente de las operaciones, de los perfiles de clientes, de las líneas y campañas especiales, con el fin de proponer los ajustes a los modelos y/o

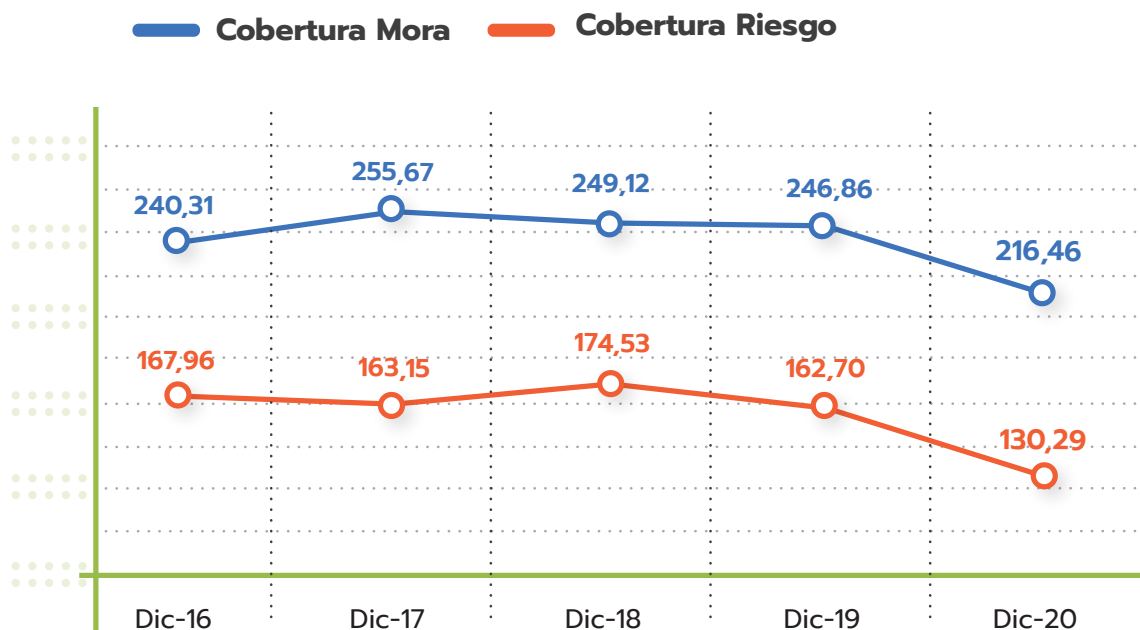
políticas, las cuales se ajusten a las necesidades actuales de la cooperativa.

Producto de un portafolio de colocación diversificado y enfocado en el fortalecimiento de las competencias técnicas y del ser del equipo humano de conciliación, integrado a modelos especializados de seguimiento y recuperación de cartera; la cooperativa registró al cierre de esta vigencia un indicador de cartera vencida del **7,65%**. La cartera vencida mayor a **30 días** se sitúa en **\$94.224 millones**, presentando un crecimiento real de **45,20%**, el cual, si bien es superior al año **2019**, logró mitigar y gestionar de una manera controlada los impactos económicos presentados en el **2020**.

El indicador de cubrimiento de la cartera vencida de (mora) **216,46%**, presenta una disminución frente al año **2019**, lo mismo que el indicador de cobertura de la cartera en riesgo situado en **130,29%**. Si bien estos indicadores presentan un decrecimiento versus el año anterior, es importante resaltar que la cooperativa mantiene una provisión general superior al mínimo exigido en la circula básica contable, la cual fue aprobada por el Consejo de Administración y se fundamenta en un modelo basado en matrices de rodamiento que han permitido mantener una cobertura sobre la cartera deteriorada por efecto de los impactos en los sectores económicos por la pandemia.



Cobertura de la cartera



/// Fuente: Gerencia de Riesgos - Financiera Comultrasan.

Evaluación de cartera

Dando cumplimiento al **Capítulo II** de la **Circular Básica Contable y Financiera** de la **Superintendencia de Economía solidaria**, la cooperativa aplicó su metodología vigente de evaluación de cartera en el mes de noviembre de la siguiente forma:

El comité de evaluación de cartera analizó la totalidad de la cartera de la cooperativa utilizando una metodología propia construida a partir de una combinación de técnicas analíticas, criterios expertos y el producto **“Evaluación de Cartera”** de un buró del mercado. Esta metodología evalúa cada uno de los criterios de evaluación mencionados en el **capítulo 2.4** de la circular básica contable (Capacidad de Pago, Solvencia del Deudor, Garantías, Reestructuraciones, Servicio a la deuda, Centrales de riesgo), generando una alerta por cada criterio que fue objeto de evaluación en el modelo de acuerdo con su ponderación.

Como insumo importante para el modelo de evaluación de cartera, en el caso de las garantías hipotecarias se verificó la existencia de su póliza de seguro vigente para los bienes asegurables y para las garantías hipotecaria cuyo saldo sea superior a **\$50 millones**, se realizaron las consultas a la Superintendencia de notariado y registro, con el fin de evaluar la existencia de gravámenes o limitaciones que afectaran la propiedad.

El comité de **Evaluación de Cartera**, analizó toda la cartera con metodologías y técnicas analíticas.



Las recalificaciones de los créditos fueron contabilizadas en el mes de diciembre de **2020** y se realizaron los ajustes por deterioro al corte del 31 de diciembre de **2020**, generando un rodamiento en las calificaciones cuyo impacto total fue de **\$15.269 millones** de cartera que aumentó su nivel de riesgo, de los cuales **\$4.914** corresponde a cartera calificada en **A** que pasó a categorías de mayor riesgo, impactando el indicador de riesgo y generando un gasto por deterioro individual por valor de **\$3.762 millones**.

Las perspectivas de reactivación económica de los asociados se tuvieron en cuenta para analizar los créditos objeto de alivio, con el propósito de determinar si eran susceptibles de mejorar la calificación asignada en cumplimiento de las instrucciones impartidas por la Supersolidaria en la circular 17 de **2020**, al cierre de diciembre de **2020**. Los asociados con alivios aplicados en sus operaciones de crédito, que no fueron objeto de deterioro en el proceso de evaluación de cartera y cuyo periodo de gracia se encuentra vencido, han reanudado los pagos en su operación de crédito con al menos una cuota pagada -y que al corte presentaban mora menor de 30 días- fueron recalificados en una categoría de menor riesgo, generando un mejoramiento total de **\$61.065 millones** en el total de la cartera, de los cuales **\$45.989 millones** retornaron a la calificación **A**, impactando el indicador de riesgo y generando un reintegro en la provisión por deterioro individual por valor de **\$7.881 millones**.



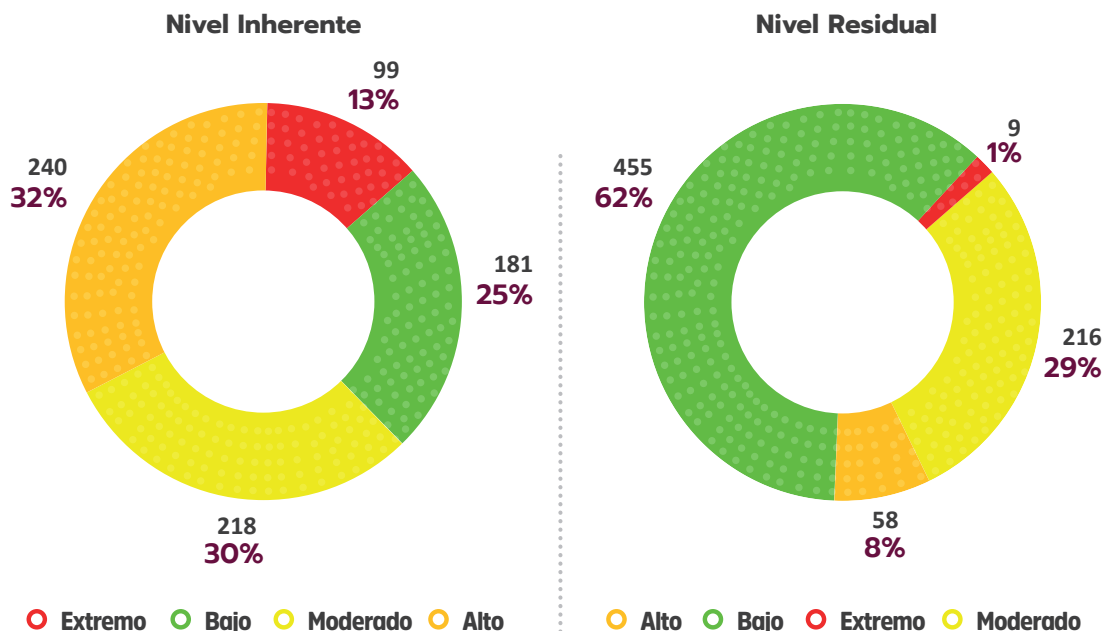
En Riesgo Operativo SARO. En el **2020** el Sistema de Administración del Riesgo Operativo continúa con sus actividades de monitoreo de riesgos para todos los procesos de la cooperativa, con el fin de detectar oportunamente situaciones que puedan comprometer el normal curso de sus operaciones y adoptar medidas preventivas, detectivas y correctivas para mantener controlados los niveles de exposición de riesgo de acuerdo con los lineamientos establecidos en el manual de **SARO** y las políticas aprobadas por el Consejo de Administración.

Las actividades de identificación y medición de riesgos y controles en procedimientos nuevos, ya sea por la implementación de nuevos productos, servicios, canales de

ventas y de atención o por la documentación de procesos existentes, se realizó en coordinación con los dueños de procesos y un equipo interdisciplinario. Igualmente, como parte de las actividades de riesgo operativo se realizó la revisión de los riesgos y eventos materializados para identificar oportunidades de mejora.

Al corte del **31 de diciembre** de **2020**, el Sistema de Administración de Riesgo Operativo cuenta con **39 mapas** de riesgo de los procesos documentados, **738 riesgos** identificados en sus procesos y **1.974 controles documentados**. Los riesgos y sus líneas de tendencia presentaron un comportamiento estable.

/// Perfil corporativo de riesgo operativo



/// Fuente: Gerencia de Riesgos - Financiera Comultrasan.

La cooperativa registra un perfil de riesgo consolidado inherente en alto y dado sus controles y su efectividad se ubica en un nivel residual moderado, manteniendo un perfil de riesgo conservador.

Las pérdidas totales registradas en el **2020** por la materialización de eventos se distribuyen por eventos de fraude el **82%** con un valor de **\$ 7 millones** y el 18% por eventos diferente de fraude con un valor de **\$2 millones**; cifra muy conservadora respecto a los reportes de eventos de riesgo operativo del sector financiero y muy inferior a los años anteriores, dada la efectividad de los controles y planes de mejoramiento en los procesos que nos ha permitido subsanar eventos anteriores.

Se implementó la nueva plataforma que permite llevar a cabo la gestión integral de los sistemas de riesgos (**SARO, SARLAFT, SGSI, BCP**), robusteciendo las herramientas para la administración del **SIAR** mediante el software **CERO**, el cual ha permitido integrar en una sola herramienta los sistemas de riesgos, el reporte de eventos e incidentes de seguridad y continuidad para una mejor gestión.

En Gestión de Continuidad del Negocio, con la finalidad de reducir al mínimo las consecuencias de la contingencia, en el **2020** se integraron estrategias, personas y herramientas para reaccionar y activar la estrategia de continuidad **“trabajo a distancia”**, que permitió dar continuidad a la operación de más del **60%** de los colaboradores desde casa. Además, se conformó el comité de emergencia Covid integrado por los líderes de las áreas críticas de la cooperativa, con el fin de planear y

60% de los
colaboradores en
trabajo en casa

Renueva tus conocimientos

Actualízate 2020

SARLAFT



direccionar decisiones estratégicas durante la pandemia. Se destacan las siguientes actividades:

- Ampliación del inventario de equipos de cómputo para dar cobertura al teletrabajo, con los proveedores establecidos por la cooperativa, dando prioridad a las actividades críticas del negocio.

- Activación de los planes de continuidad, especialmente con el teletrabajo.
- Análisis de los riesgos de los canales virtuales y las medidas de control, ampliando los límites transaccionales para incentivar la utilización de la agencia virtual.
- Establecimiento de protocolos de seguridad para la atención a los asociados, las reuniones virtuales y el uso de los equipos en teletrabajo.
- Protocolos de retorno a la normalidad, identificación de espacios disponibles para el trabajo, capacidad y % de aforo.
- Horarios de trabajo escalonados, días alternos de trabajo y mecanismos de rotación de trabajo para evitar aglomeración de personas.

Dada la implementación del software de gestión de riesgos y el módulo de incidentes, se ha podido mejorar el proceso de reportes de incidentes de continuidad.

En el año se presentaron **68 eventos** de interrupción en la operación de las agencias, los cuales fueron respaldados por los planes alternos de operación ante la no disponibilidad de fluido eléctrico y tecnología.

En el primer trimestre del año se lograron realizar pruebas del plan de continuidad de los procesos de Monitoreo transaccional, otorgamiento de crédito, y salarios y compensaciones, facilitando probar la funcionalidad de la estrategia de continuidad en el centro alerno de operación y profundizar los roles y responsabilidades de los equipos de recuperación.



En Gestión de Seguridad de la Información.

El año **2020** estuvo marcado por grandes retos y la seguridad de la información no fue la excepción, con la consigna de permitir y facilitar el acceso a los productos y servicios a nuestra comunidad en entornos virtuales y de la misma manera garantizar la continuidad de la operación para el recurso humano en sitios remotos, **Financiera Comultrasan** incorporó los controles necesarios para que la información mantuviera la seguridad requerida, tomando como fundamento tres frentes:

- 1. Tecnológico**, aplicando las medidas de seguridad en los servicios y recursos de la infraestructura tecnológica que soporta la operación en el ámbito digital.
- 2. Administrativo**, mediante el establecimiento de un grupo interdisciplinario de alto nivel en donde se estudiaron, analizaron y definieron las medidas necesarias para atender los cambios.
- 3. Humano**, manteniendo una constante comunicación con el personal, reforzando la importancia de los cuidados de la información y la responsabilidad individual en el manejo de los datos.

Todo sobre la base de un trabajo previo realizado durante años para afianzar en los procesos la cultura de la seguridad de la información y para asegurar el mantenimiento y la mejora de estas nuevas implementaciones en el tiempo. Igualmente se resaltan otras actividades que han hecho parte de la gestión de la seguridad en este año:

- Implementación de soluciones para el control de la fuga de datos.
- Actualización de la información en el registro nacional de base de datos en cumplimiento de la **ley 1581** de protección de datos personales.
- En la gestión de activos y riesgos se actualizó la herramienta tecnológica y se continuaron con las actividades de gestión de riesgos en los procesos.
- Se realizaron pruebas controladas de hacking ético para validar la seguridad de servicios e infraestructura.





Monitoreo Transaccional. Se resalta el incremento en el uso de los canales y medios de pago no presenciales para la realización de transacciones por nuestros asociados, situación reflejada en la gestión de alertas de prevención de fraude. Los siguientes valores corresponden a la distribución de las alertas generadas en la gestión de monitoreo transaccional a través de los diferentes canales y medios de pago: tarjetas débito y crédito **43%**, canales virtuales (**agencia virtual y aplicación móvil**) **45%**, y oficinas **12%**.

Para fortalecer el control transaccional de las tarjetas crédito y débito, se implementó una solución adicional que permite incorporar tecnologías de puntuación (**score**), con la cual se facilita el seguimiento y el análisis de riesgo de cada transacción y a partir de su puntuación tomar acciones ante comportamientos inusuales como por ejemplo detener una transacción antes de su aprobación, esto como respuesta a los riesgos que puedan presentarse en el manejo cotidiano de estas tarjetas.

En Seguridad Bancaria. Se enfocó el trabajo en analizar y minimizar los diferentes riesgos que se presentaron en las agencias y departamentos administrativos de cara a la pandemia para evitar posibles pérdidas humanas.

Se acataron los lineamientos gubernamentales en los controles de pico y cédula, toma de temperatura por el personal de vigilancia y administrativo de la cooperativa, así como la verificación y cumplimiento en las medidas de bioseguridad y controles de aforo.

Se continuaron atendiendo las investigaciones de fraude interno y externo, así como la gestión de los intentos de fraude.

Con el concurso de los proveedores de seguridad bancaria, se hicieron acuerdos que se tradujeron en disminuciones en los gastos causados de seguridad frente a años anteriores, pero continuando con el mismo esquema y dinamismo de seguridad.

En Riesgo de Lavado de Activos SARLAFT.

Financiera Comultrasan continúa con el compromiso en la adopción de buenas prácticas consignadas en las diferentes normas, en especial la Circular Externa **014 de 2018** y Circular Externa **010 de 2020**, sobre el Sistema de Administración del Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo **SARLAFT**. Se destacan las siguientes actividades:

- Actualización y aplicación de la Circular Externa 014 de 2018 y Circular Externa 010 de 2020**, en las políticas y procedimientos internos de la cooperativa.
- Actualización del acuerdo #183 del 27 de agosto de 2019 SARLAFT** acorde con las nuevas modificaciones impartidas por la Supersolidaria y que en adelante será el acuerdo **#193 del 27 de marzo de 2020**.

Implementación y desarrollo de un proyecto tecnológico con Monitor Plus que robustece los procesos de seguimiento y control de las transacciones que realicen los asociados, así como el fortalecimiento de la segmentación de los factores de riesgos (**clientes, productos, canales y jurisdicción**) que se encuentra implementada en el software de la cooperativa.

Se cuenta con un procedimiento especial en la debida diligencia de los asociados identificados como Personas Expuestas Públicamente (**PEP**) acorde con el decreto **#1674** del año **2016**. Así mismo, se presentan al Consejo de Administración para la aprobación.

Se fortalece día a día la cultura institucional capacitando en materia del Sistema de Administración del Riesgo del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo **SARLAFT**, mediante módulos virtuales en la herramienta e-learning en cumplimiento al programa establecido por el Oficial de Cumplimiento: proceso de inducción de los nuevos empleados, Consejo de Administración/ Junta de Vigilancia y Alta Gerencia.

Velamos por el seguimiento y control transaccional a las alertas generadas en la herramienta **Monitor Acrm**. A estas operaciones, se le aplica el procedimiento de debida diligencia y en caso de que se determine como una operación sospechosa, se procede a documentar el caso, para efectuar el reporte a la Unidad de Información y Análisis Financiero, **UIAF**.

Monitor Plus

Robustece los procesos de seguimiento y control de las transacciones



Tenemos adoptado **FATCA**, que se incluye entre las buenas prácticas y en cumplimiento a la **Resolución 060** de **2015**. Efectuamos revisión permanente de la información general y transaccional de los asociados identificados como personas de **EEUU** y personas con indicios de **EEUU**, con el fin de identificar a los ciudadanos y residentes norteamericanos y extranjeros que tienen dinero fuera de su país en Instituciones **Financieras Extranjeras (FFIs)** con el fin de reforzar el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Reportes externos oportunos a la Unidad de Información y Análisis Financiero, **UIAF**.

Seguimiento y control a las etapas del sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, apoyados en el mapa de procesos de la cooperativa.

Seguimiento y control a los diferentes reportes externos e internos establecidos por **Financiera Comultrasan**.



Gestión de servicio

Durante la vigencia anterior se logró dar continuidad a la promesa de servicio enmarcada en la estrategia:

“Brindar un Servicio cálido, claro y simple con beneficios cooperativos.”

Indudablemente el **2020** fue un año que cambió la forma de comunicación entre las organizaciones y sus clientes. Por ello, se dispuso diferentes canales de contacto para dar atención y solución a las inquietudes presentadas.

Con el propósito de conocer la experiencia de servicio de los asociados, se realizó la encuesta de satisfacción alcanzando una calificación del **4.6** en un intervalo de **1** a **5**. Los resultados obtenidos, nos permitieron confirmar que una de las fortalezas de la cooperativa continúa siendo la calidez de nuestros colaboradores en la atención. Así mismo, se logró construir con las áreas líderes los diferentes

planes de acción para la mejora de procesos como: desembolso de crédito automático, protocolo de servicio, funcionalidad de **App** y agencia virtual, entre otros. Esta encuesta fue realizada antes de inicio de la pandemia.

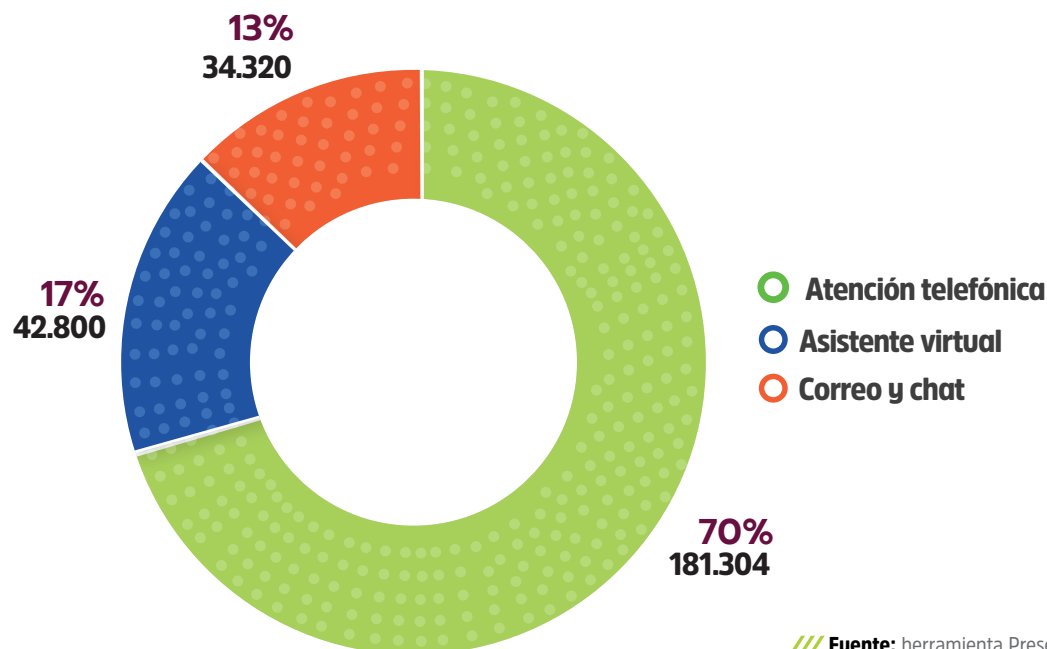
Dando continuidad al fortalecimiento interno de la estrategia de servicio, se afianzó en los colaboradores el atributo **“Claro”**, a través de un juego digital que permitió reforzar el conocimiento integral, y de esta manera brindar información clara, completa y veraz; logrando así fortalecer la confianza en asociados y comunidad en general.

Se atendieron **9.172** requerimientos clasificados en: solicitudes, quejas/recamos, derechos de petición, sugerencias y felicitaciones, con un incremento del **90,6%** con relación al año anterior. El **67,29%** correspondió a solicitudes de cartera, alivios financieros, tarjeta de crédito, a partir de las medidas tomadas con ocasión de la pandemia.

Mantuvimos la
calificación de
satisfacción del
asociado en **4.6**



Participación canales de atención Contact



/// Fuente: herramienta Presence y Pratech.atomic
31 de diciembre de 2020.

El principal canal de atención del Contact center fue el telefónico, el cual recibió y atendió el **70%** de los requerimientos e inquietudes de nuestros asociados, presentando un incremento del **115%** con relación al año anterior. A su vez el asistente virtual Fibot tuvo una participación del **17%**; mientras que el correo electrónico presentó una participación del **13%** en las solicitudes atendidas.

Durante el año **2020** se realizaron más de **1 millón 44 mil gestiones**, a través de las diferentes campañas de inbound (recepción) y outbound (**emisión**) demostrando la importancia de este canal durante el confinamiento y el aislamiento selectivo con distanciamiento social responsable. Se destaca la campaña de activación, asesoría y acompañamiento del canal virtual y electrónico, la cual tuvo un crecimiento del **85,27%** con relación al año anterior y permitió **virtualizar a la mayor parte de nuestros asociados y brindarles alternativas digitales para el**

manejo de sus productos desde la comodidad de su casa. A sí mismo, se logró dar cumplimiento al proceso de actualización de los asociados transaccionalmente activos con un indicador del **80,83%**. Finalmente, la gestión de cobro de cartera administrativa (**reactivada a partir del mes de abril de 2020**) nos permitió realizar un cobro más cercano, enfocado en identificar las necesidades por las que estaban atravesando los asociados, con el ánimo de brindarles alternativas de alivio financiero en sus obligaciones de crédito de acuerdo con su situación actual.

Auditoría interna

El Plan General de Auditoría fue modificado cambiando la presencialidad por la virtualidad y desde esta nueva perspectiva se orientó a evaluar el sistema de control interno de la cooperativa, priorizando la evaluación y cumplimiento de las directrices institucionales de los procesos administrativos al igual que los cambios normativos con componente tecnológico, emitidos por las entidades gubernamentales sin descuidar la operación misma del negocio.

1. A inicios del año **2020** atendiendo a los criterios del sistema de administración del riesgo operativo y el sistema de administración de riesgo lavado de activos y financiación del terrorismo **“Sarlaft”**, se realizó evaluación de los controles claves vinculados con nivel de riesgo inherente, en las categorías: extremo, alto y moderado, consolidado de la cooperativa para **11 visitas** a las oficinas de manera presencial, dando cubrimiento al **18%** del total de las agencias. Obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 1. Resumen general de auditorías
ejecutadas en agencias riesgo operativo y Sarlaft**

Riesgo	Año	Total Auditorías	Pruebas realizadas	Controles evaluados	Observaciones	Calificación General promedio
Operativo	2020	11	825	1488	482	4,02
Sarlaft	2020	11	114	221	96	3,96

2. Teniendo en cuenta los criterios de priorización de los procesos de apoyo administrativo, se ejecutaron auditorías a las áreas de: compras, comunicación, contratos, nómina, seguridad bancaria, seguros, servicio al cliente, sistema de seguridad y salud en el trabajo (cumplimiento medidas sanitarias), sistema de riesgos financieros (**Sarl, Sarm**), **sistema de riesgos operativos (Saro-Asociación, Saro-Captación, Saro-Cartera)** de cuyas evaluaciones se logró identificar y generar acciones conducentes a la mejora del sistema interno normativo y a la mejor articulación de los procesos que de manera transversal se desarrollan en diferentes áreas de la cooperativa.



3. La Gerencia de Auditoría interna, en virtud de lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica **No. 007 de 2008**, en el **capítulo XI del Título II** establece el régimen de control y prevención del lavado de activos y financiación del Terrorismo para las cooperativas de ahorro y crédito, el numeral **6.4** y el **Acuerdo 193 de 27 de marzo de 2020, capítulo VI**, establece las funciones y responsabilidades relacionadas con el **SARLAFT**, verificó el cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos del **SARLAFT**, los cuales garantizan razonablemente el cumplimiento de los objetivos del control interno.

Se **verificó** el cumplimiento de todas y cada una de las **etapas** del **Sarlaft**



4. La auditoría interna realizó evaluación de los siguientes procesos de Tecnologías de la Información **“TI”**: educar y entrenar a los usuarios, Instalar y acreditar soluciones y cambios, administrar los servicios de terceros, protección de datos personales, y seguridad de las comunicaciones, este último para atender la priorización de los cambios emergentes en materia de la adopción de los nuevos esquemas de trabajo en casa, impuestos para atender la emergencia sanitaria; igualmente y con el objetivo de evaluar el cumplimiento de la **circular externa 12** y carta circular **No 11** de la Supersolidaria en materia de Instrucciones y recomendaciones sobre medidas prudenciales, se realizó revisión especial de cartera sobre novedades de contingencia **(COVID19)**. Todos los procesos de **TI** evaluados fueron calificados como sobresalientes en el cumplimiento de las directrices tanto internas como externas.



5. Sobre las actividades que se desarrollan en el área como auditorías continuas que se encuentran en ejecución permanente son las siguientes:

- n* Seguimiento a planes de pago de créditos desembolsados del día anterior.
- n* Verificación de la provisión mensual de cartera.
- n* Seguimiento a la causación de intereses corrientes y moratorios.
- n* Verificación en la amortización de pagos recibidos.
- n* Seguimiento a los parámetros de las diferentes líneas de cartera.
- n* Seguimiento al proceso de actualización de la base única de cliente **“BUC”**.
- n* Monitoreo diario de la información que se procesa en la base de datos transaccional de la Cooperativa **“Xiscoop”**, comprendiendo la revisión de los módulos de captaciones y de colocaciones.
- n* A partir del segundo semestre del año se dio inicio al programa de auditorías continuas y a distancia cubriendo la evaluación de controles de riesgo operativo de los procesos misionales y conexos.



La Cooperativa
cuenta con un grado
razonable de
confianza

Con base en el alcance de lo evaluado en el año **2020**, la Gerencia Auditoría Interna ha verificado que, en la **Cooperativa**, existe un grado razonable de confianza en cuanto a la consecución de objetivos corporativos, teniendo como base la eficacia y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información, el cumplimiento de las leyes y normas aplicables, gestión de riesgos, control y gobierno.

Tecnología

Evolucionamos más rápido que nunca, fijamos nuevos y mejores horizontes, gracias por mostrarnos el camino.

Financiera COMULTRASAN

Financiera Comultrasan -durante el año 2020- continuó avanzando de la mano con sus asociados, adaptando sus herramientas tecnológicas, automatizando procesos y priorizando sus proyectos, en el marco de las nuevas disposiciones legales y normativas, hacia su consolidación como proveedor de servicios financieros que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

La virtualización de los servicios le ha aportado a la cooperativa la posibilidad de un mayor acercamiento a sus asociados, facilitándoles el acceso a los productos de ahorro y crédito mediante la combinación de la atención física y digital. En ese sentido, a partir del año **2020**, la solicitud del producto Crédito estudio es posible realizarla de manera virtual **(incluida la vinculación)**, el formulario para solicitar crédito es asequible desde internet **(PC, tableta o celular)**, la venta de productos de captación y crédito es viable realizarla telefónicamente y la apertura de productos en campo se atiende a través de tecnologías móviles **(asistida por asesores)**.

Ahora es posible solicitar
el **Crédito estudio**
de manera **virtual** 

La priorización de los proyectos de la cooperativa (teniendo como objetivo facilitar a los asociados la continuidad en el desarrollo de sus actividades en medio de la virtualidad) generó como resultado la entrega del nuevo App Financiera Comultrasan móvil, que permite al asociado realizar consultas y transacciones rápidas y seguras desde su celular **(pagos de Tarjeta de crédito, ingreso por huella, entre otros)**. A través de **PSE (Pagos Seguros En línea)** se hizo la puesta en producción de pagos de la administración

de conjuntos residenciales, matrículas y pensiones de colegios y los recibos de servicios públicos. La cooperativa por otra parte desplegó los servicios de generación y envío masivo de Certificados de Retención en la fuente **(enviado automáticamente sin solicitud previa del asociado)**, firma electrónica de documentos para legalización de créditos refinanciados

que podrán realizar desde cualquier lugar con acceso a internet y la creación de un nuevo canal de atención, atendido por su asistente virtual **Fibot**, el cual, mediante tecnologías de inteligencia artificial permite una interacción fluida entre el asociado y el servicio de atención virtual.

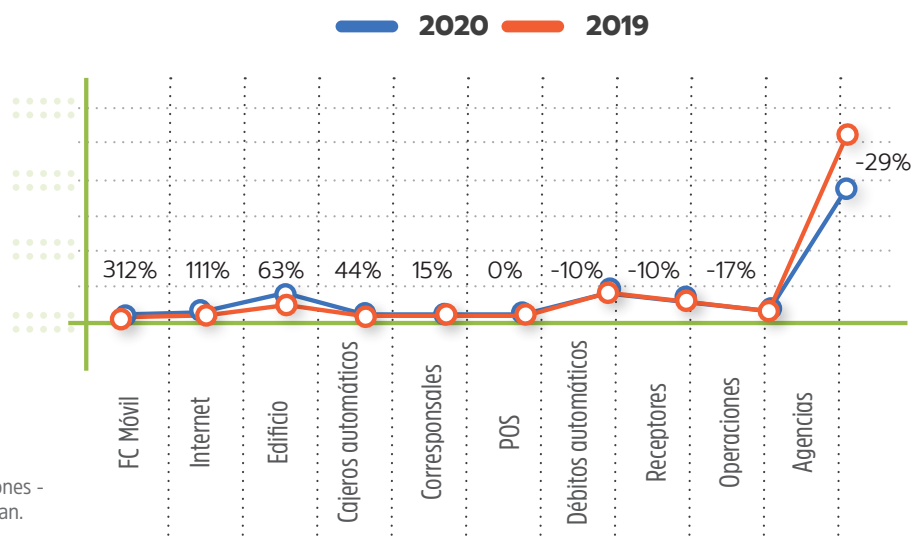


El fortalecimiento de los procesos internos de la cooperativa, como una medida necesaria para continuar afrontando los retos institucionales, llevó al desarrollo de proyectos enfocados en la sistematización y automatización de procesos administrativos (**gestión de contratos, garantías y documentos normativos**), mediante la implementación de herramientas tecnológicas especializadas, la adquisición e implementación de software de monitoreo para la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo, y la ampliación del uso de

asistentes virtuales a los procesos internos (**Gestión Humana y Operaciones**).

Durante el año **2020** la cooperativa implementó la comunidad empresarial, con el objetivo de apoyar a las empresas asociadas mediante su promoción a través del sitio web corporativo, donde se dispuso un espacio para que los asociados y público en general consulten, contacten y realicen negociaciones con estas empresas.

Operaciones monetarias



/// Fuente: Gerencia de Operaciones - Financiera Comultrasan.

En el transcurso del año **2020**, en **Financiera Comultrasan** se observó un incremento del **312%** en la utilización de los **canales virtuales Financiera Comultrasan Móvil e internet**. Por otra parte, se evidenció un incremento del **63%** en las operaciones desarrolladas desde la administración de la cooperativa relacionadas con la gestión de alivios, reversiones y demás acciones de la cartera, producto del plan de apoyo a los

asociados para continuar avanzando. La utilización de cajeros automáticos aumentó en un **44%** y el uso de los corresponsales locales o cooperativos en un **15%**. En los demás canales se mantuvo o se evidenció un sutil decrecimiento por ser canales físicos ubicados en poblaciones que tuvieron restricciones de movilidad y protocolos sanitarios, que impidieron el desplazamiento normal de asociados hacia las agencias de la cooperativa.

Se continuó avanzando en la consolidación de la plataforma tecnológica para responder a los nuevos retos de ciberseguridad mediante la renovación del equipamiento y soporte a la seguridad del perímetro y de la red para la conectividad interna. El **Uptime Institute**, institución internacional especializada en Data Centers con sede en Seattle, Washington, entregó la certificación **Tier III** en construcción del nuevo **Data Center** de Financiera Comultrasan, ubicado en la Zona Franca Santander, convirtiéndose en el primer Data Center en Santander con este nivel de certificación en diseño y construcción. Por otra parte, la infraestructura tecnológica de la cooperativa aportó a la continuidad del servicio, soportando el trabajo en casa, manteniendo la funcionalidad, disponibilidad, continuidad y seguridad de la plataforma tecnológica bajo estas nuevas condiciones.

El primer **Data Center**
en **Santander** con
certificación **Tier III**
en diseño y construcción





Gestión Humana

Porque nuestro sentido de humanidad se puso a prueba; salvaguardamos a nuestro equipo humano y a partir de allí, impulsamos con su talento cada uno de nuestros logros.

Financiera **COMULTRASAN**

La cooperativa cierra el **2020** con **1.016** empleados directos y **58 practicantes Sena** para un total de **1.074** colaboradores de los cuales el **60,4%** son **mujeres** y el **72,2%** son **millennials**. Con ocasión de la situación presentada a nivel mundial se logró la implementación exitosa de herramientas de telepresencia como Zoom y de acceso remoto **VPN** que permitió a más de **600** colaboradores trabajar desde casa (**56% del personal**), dando continuidad a las diferentes actividades que venían realizando. Al cierre de la vigencia anterior y con la puesta en marcha del plan de alternancia y retorno a la oficina, el edificio administrativo hoy cuenta con cerca de **160** colaboradores que realizan trabajo presencial, **170** en la modalidad de trabajo en casa y **40** en alternancia.

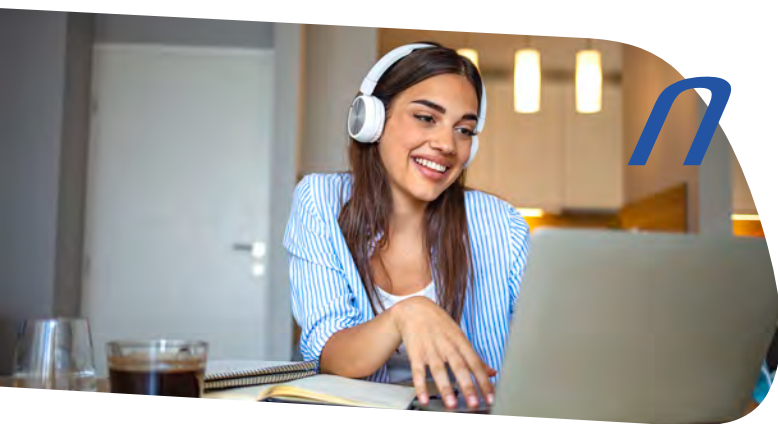
No obstante la situación presentada a nivel mundial, la cooperativa cumplió con el pago de sus salarios en las fechas establecidas y logró reconocer a sus colaboradores beneficios económicos extralegales por más de **\$3.226** millones de pesos así:

Retorno por productividad	\$ 2.061
Prima extralegal de vacaciones	\$ 441
Bono navideño	\$ 293
Prima extralegal de antigüedad	\$ 265
Auxilio educativo	\$ 166

* Valores dados en millones de pesos.

Sin embargo, a partir del **2 de mayo de 2020** en la política de Gestión Humana se eliminaron los siguientes beneficios no salariales: prima extralegal de mitad de año, prima extralegal de fin de año, bonificación de vacaciones y retorno por productividad.

Se mantuvo comunicación permanente con todos los empleados tanto de trabajo en casa como presencial y se organizaron múltiples actividades de Bienestar, como el mes de la familia donde se desarrollaron más de **39** actividades y participaron **1992** personas entre empleados y familiares, otra actividad de impacto fue el programa **"Juntos a la distancia"**, donde se desarrollaron actividades como: noche de reconocimientos, visitas de la presidencia ejecutiva, integración de fin de año (**bingo paseo**), detalle día de los niños, regalo de navidad para los hijos de los colaboradores, celebración del día de la mujer, entre otras, las cuales se realizaron de forma virtual, con una inversión superior a **\$180 millones**. Adicionalmente se continuó con el beneficio de no contar como hábil el día sábado, cuando los empleados se encuentran en vacaciones.





En concordancia con las nuevas disposiciones gubernamentales y con el plan de trabajo anual del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, se desarrollaron actividades orientadas en garantizar el control sobre los riesgos y peligros a los que se exponen los colaboradores. Referente al programa de Estilos de vida y trabajo saludable, se aplicó la encuesta de morbilidad sentida por medio de la plataforma de la **Escuela de Formación**, como resultado se realizaron **375 consultas de nutrición**.

Respecto al programa de Riesgo psicosocial se aplicó la encuesta correspondiente a los colaboradores de las agencias. Con relación al **Plan estratégico de seguridad vial**, se realizó la aplicación de la encuesta a todos los colaboradores de la cooperativa, con el fin de establecer estrategias que permitan la disminución de los índices de accidentalidad, adicional se efectuó la capacitación en medidas de prevención de acuerdo con el rol que desempeñan en la vía.

Dando cumplimiento a las medidas de prevención en materia sanitaria se capacitó y dotó a los colaboradores sobre los protocolos de bioseguridad implementados por la cooperativa.

Se realizó la elección y conformación de los comités de convivencia laboral y paritario de seguridad y salud en el trabajo para el periodo **2020 - 2022**.



Formación para el avance

La Escuela de Formación implementó un conjunto de programas de formación enfocados en alinear temas fundamentales para la Cooperativa, destacando las campañas de Actualización, **Actualízate SARLAFT** y pon a prueba tus conocimientos, **Actualízate Seguridad y Salud en el Trabajo y la Copa Súmate** a la pasión de servir; en los cuales se obtuvo una participación de más de **1.024** colaboradores, y en las que se destacó la implementación de metodologías de aprendizaje apoyadas de la virtualidad y creación de micro contenidos, dinámicas de gamificación y gestión del conocimiento.

Se desarrollaron más de **139 programas** de entrenamiento laboral y actualización a los colaboradores de la cooperativa, se impulsó el uso de la plataforma virtual de la Escuela de Formación en las que se habilitaron más de **20** programas de autoformación en habilidades blandas en los que se destacan Gestión del cambio, cambio de hábitos, **Mindfullnes** y **5 claves** del éxito profesional, así como la creación de contenidos de formación y

actualización en normatividad y procesos internos, también se continuó fortaleciendo el conocimiento y habilidades de los colaboradores a través de seminarios de actualización y capacitación no formal, además se dio continuidad al programa de competencias con valor, con el cual se desarrollan y fortalecen las habilidades y destrezas de los colaboradores.



The background of the entire page is a photograph of several hands of different skin tones stacked together, palms up, holding a white silhouette of a family (two adults and two children) in the center. The hands are positioned in a way that suggests support and unity. The background is a light teal color with various abstract graphic elements: a large dark blue 'U' shape in the top left, a large green 'U' shape in the bottom right, and several sets of white and yellow dots and lines scattered across the page.

Gestión **Social**

Salimos adelante porque somos solidarios,
siempre lo hemos sido; porque nuestra esencia
cooperativa hoy es más vigente que nunca y
seguimos dándole vida gracias a usted.

Financiera **COMULTRASAN**

Balance social

Financiera Comultrasan dentro de su gestión social, resalta lo descrito en la Circular Externa 23 del 30 de diciembre de **2020**, sobre la necesidad de rendir cuentas a los asociados acerca de la gestión socioeconómica y del cumplimiento de la responsabilidad social conforme a los valores y principios de la economía solidaria.

Por lo anterior, destaca los principios que enmarcan dicha gestión así:

	Principio	Medición
1	Democracia participativa, autogestionaria y emprendedora.	Evalúa asociados activos, nivel de participación en las Asambleas, inclusión de género en los procesos de participación democrática.
2	Adhesión voluntaria, responsable y abierta.	Crecimiento de asociados hábiles, transacciones de los asociados, crecimiento de la base social, nivel de satisfacción asociados.
3	Principio de participación económica de los asociados, en justicia y equidad.	Cultura del ahorro, inclusión financiera, volumen de negocio promedio mujeres y hombres, desembolso de créditos a hombres y mujeres.
4	Principio de formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva.	Gastos de educación, formación e información. Cobertura de procesos de educación, educación para empleados.
5	Principio de autonomía, autodeterminación y autogobierno.	Mide fuente de financiación externa, concentración de depósitos, concentración de créditos, patrocinios, cultura de buen gobierno.
6	Principio de servicio a la comunidad.	Créditos de incidencia comunitaria, desembolsos para fines productivos, promoción a proveedores locales, acciones para el medio ambiente.
7	Principio de Espíritu de Solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua y de integración con otras organizaciones del mismo sector.	Fondeo tomado del sector solidario, inversiones en el sector solidario, economía de escala generada.

Teniendo en cuenta los principios y dando continuidad al propósito social, La cooperativa impactó en **\$15.992 millones** aproximadamente a **183.648 asociados** a través de los fondos de solidaridad, el gasto de la cooperativa y mediante eliminación de costos a los asociados que se traducen en menores ingresos financieros, pero con un efecto positivo para nuestros asociados en un año atípico en todos los aspectos.

En los siguientes cuadros se detallan los principales beneficios directos e indirectos otorgados a los asociados a la luz de la Circular Externa 23 de **2020** de la Superintendencia Solidaria:

Concepto	Valor beneficio	Número total asociados beneficiados
BENEFICIOS DIRECTOS		
AUXILIOS	2.493.003.807	47.074
Eventos		
Capacitación	541.256.178	2.117
Actividades de bienestar y recreación	59.325.802	1.648
Otros eventos	5.246.827	410
EVENTOS	605.828.807	4.175
SUBTOTAL BENEFICIOS DIRECTOS	3.098.832.614	51.249
Solidaridad Cartera	1.322.258.117	874
Revalorización de aportes	4.853.996.491	413.782
TOTAL BENEFICIOS DIRECTOS	9.275.087.222	

/// Cifras expresadas en pesos colombianos.



Con el objetivo de facilitar las posibilidades de acceso a los servicios y minimizar el impacto en sus flujos de caja afectados por la emergencia sanitaria, la cooperativa otorgó los siguientes beneficios directos e indirectos:

Concepto	Valor beneficio	Número total asociados beneficiados
BENEFICIOS DIRECTOS		
Mora: No cobro días de mora por pago de cuota	1.554.113.126	86.507
Cajeros Automáticos: 50%descto en transacción	516.902.687	8.501
Agencia virtual: Transacciones gratis	56.744.150	5.051
No cobro en canales: Efecty, JJ pita y Coopenesa	170.653.052	26.826
No cobro de seguros, comisiones de fondos, co-misión MiPymes e intereses de mora acumulados durante periodo de gracia (alivio)	1.414.200.470	39.224
Disminución de tasas a créditos ya radicados (2,25% puntos porcentuales)	579.094.644	3.051
Disminución de tasas créditos nuevos (reducción 2,19%puntos)	2.567.191.493	61.334
TOTAL BENEFICIOS DIRECTOS POR DISMINUCIÓN COSTOS A LOS ASOCIADOS	6.858.899.622	118.204
BENEFICIOS INDIRECTOS		
Convenios	68.535.322	4.421
TOTAL BENEFICIOS INDIRECTOS	68.535.322	4.421

/// Cifras expresadas en pesos colombianos.

La gestión social de Financiera Comultrasan se desarrolló contundentemente en el **2020** desde diferentes enfoques orientados a atender las nuevas necesidades de sus asociados en lo referente a servicios financieros, salud, educación, cultura, vivienda y medio ambiente.

Fondos sociales

FONDOS SOCIALES DE EDUCACIÓN Y SOLIDARIDAD 2020						
Detalle	Saldo a ejecutar 31/12/2019	Traslado retor- nos decretados Asamblea 2019	Apropiación excedentes 2019	Presupuesto año 2020	Ejecución acumulada 31/12/2020	Saldo por ejecutar a 31/12/2020
Fondo de Educación						
Pago a la DIAN por impuesto de renta regimen especial	0	0	9.325.642	9.325.642	9.325.642	0
Total Fondo de Educación	0	0	9.325.642	9.325.642	9.325.642	0
Fondo de Solidaridad						
Fondo de Solidaridad	2.787.138	54.641	6.994.231	9.836.010	2.274.248	
Pólizas	0	0	0	0	81.533	
Protección Social	0	0	0	0	13.925	
Auxilios (Incluye ejecución de 11 millones de pesos para completar pago del impuesto de renta)	0	0	0	0	2.178.790	0
Total Fondo de Solidaridad	2.787.138	54.641	6.994.231	9.836.010	2.274.248	7.561.762
Total Fondos Sociales	2.787.138	54.641	16.319.873	19.161.652	11.599.889	7.561.762

/// Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Fondo de educación

Con recursos del excedente del año 2019, destinados al fondo de Educación que corresponden al **20%**, a partir del año 2020 por disposición de la ley 1819 de 2016 los fondos de educación se destinan en su totalidad al pago de impuesto de renta por valor de **\$9.326 millones** del fondo de educación y del fondo de solidaridad **\$11 millones**, para un total por impuesto de renta tomado de los fondos de educación y solidaridad por **\$9.337 millones** de pesos.

Es de resaltar que en los años anteriores, estos recursos se destinaban en parte a cupos y programas de educación superior, la inversión alcanzó los **26.035 millones** e impactó a **171.462 niños** y **jóvenes** de estrato **1, 2, 3**.



\$2.274 millones
invertidos en el **Fondo**
de **Solidaridad**

Fondo solidaridad

Los valores apropiados de los excedentes del año 2019, destinados al fondo de solidaridad fue el **15%** de los excedentes del 2019, fueron **\$6.994 millones** de pesos, a esta partida se adicionó el saldo por ejecutar del año 2019 por **\$2.787 millones** y un traslado de **\$55 millones** correspondientes a valores decretados como revalorización de aportes no reclamados de asociados por cuentas canceladas a el 31 de diciembre de 2019, para un presupuesto total de **\$9.836 millones** de pesos.

Promoviendo la calidad de vida de la comunidad, el Fondo de Solidaridad destinó recursos de su presupuesto para actividades y apoyo a diversos sectores como educación formal, cultura, a mejoramiento de la salud, pólizas exequiales de empleados, situaciones de calamidad y apoyos a entidades de gestión social con una ejecución de **\$2.274 millones** de pesos impactando a más de **29 mil beneficiarios**.

Fondo de solidaridad cartera

Concepto	Valor
Saldo a diciembre de 2020	5.202.569
Saldo a diciembre de 2019	4.832.103
Variación	370.467

/// Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Concepto	Valor
Saldo inicial 1° enero de 2020	4.832.103
(+) Reintegros	54.557
(+) Sobrante seguro vida deudores	1.638.167
(-) Disponibilidades	1.322.258
Saldo final 31 de diciembre de 2020	5.202.569

Fondo desarrollo empresarial

Su objetivo es impulsar el desarrollo regional, la creación de la pequeña y microempresa y apalancar proyectos.

Concepto	Valor
Saldo a diciembre de 2020	10.003.207
Saldo a diciembre de 2019	8.800.000
Variación	1.203.207

/// Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Concepto	Valor
Saldo inicial 1° enero de 2020	8.800.000
(+) Apropiación excedentes año 2019	5.003.207
(-) Aporte no reembolsable a la Fundación Comultrasan al proyecto de vivienda interés social Bucaramanga	3.800.000
Saldo final 31 de diciembre de 2020	10.003.207

Fundación Comultrasan



En el año **2020** la **Fundación Comultrasan** adaptó sus programas sociales a las nuevas realidades del mundo, para contribuir de manera significativa a la transformación social de los asociados, sus familias y la comunidad en general, beneficiando a más de **37 mil personas** a través de sus seis líneas de acción.

Educación

Fomentamos el desarrollo integral mediante la capacitación formal y no formal dirigida a asociados, colaboradores y comunidad en general, beneficiando **más de 2.400 personas**, a través de becas educativas, talleres y conferencias que aportaron al fortalecimiento de habilidades y conocimientos.



/// Huellas Comunitarias - 6 de marzo de 2020

Salud

Reafirmamos nuestro compromiso y responsabilidad con el bienestar de la comunidad, mediante la línea de acción salud. En el año **2020** se realizaron actividades encaminadas al desarrollo de prácticas saludables, **teleconsejería**, orientación profesional y atención médica especializada a asociados y sus familias, beneficiando a más de **20 mil personas**.



/// Estación Saludable La Cumbre - 12 de febrero de 2020

Medio ambiente

Promovemos una cultura ambiental enfocada a las comunidades, propiciando el cuidado y la conservación del medio ambiente, mediante actividades que fomenten el sentido de pertenencia y la sostenibilidad. En el año **2020**, continuamos apoyando la gestión realizada por Cooperación Verde para la recuperación de suelos degradados, la preservación de bosques naturales, nacimientos hídricos, y fortaleciendo el refugio de especies en vía de extinción.



/// Conservación de bosques

Cultura y arte

Construimos espacios de integración social, a través de actividades culturales que incentivan las expresiones artísticas, y que aporten al bienestar y al sano esparcimiento. Gracias al acercamiento que realizamos con la comunidad, se beneficiaron más de **8.100 personas**.



/// Entrega de elementos de bioseguridad



/// Campaña - Me Pongo La 12



Vivienda

Reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar de nuestros asociados y la comunidad, apalancando los proyectos de vivienda de interés social, como **Terrazas de Molinos** en la ciudad de **Bogotá** y **Ciudadela Verde** en **Bucaramanga**, que brindarán espacios de confort, seguridad y uso de energías amigables con el medio ambiente.



/// Ciudadela Verde - Bucaramanga

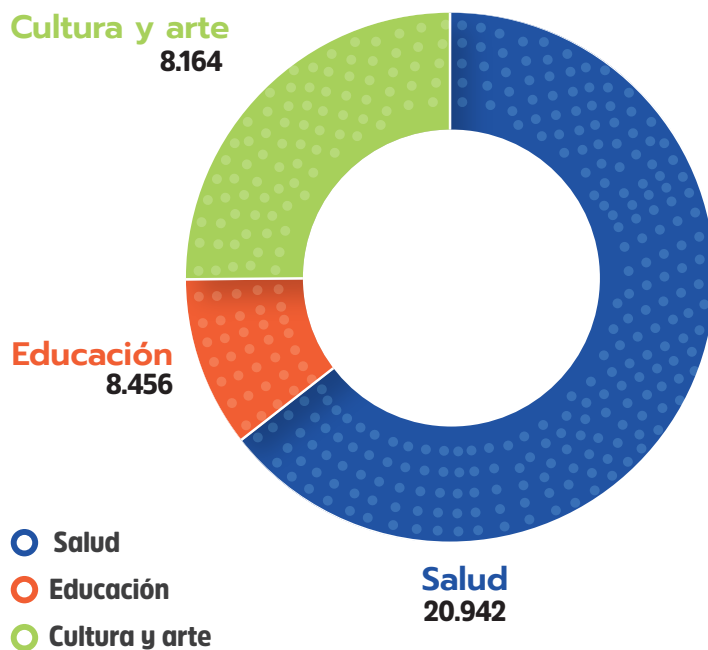


Fortalecimiento y desarrollo empresarial

Apoyamos el crecimiento y **desarrollo empresarial** de la región, mediante estrategias sostenibles, económicas y sociales orientadas a empresas generadoras de empleo, con responsabilidad social y amigable con el medio ambiente.

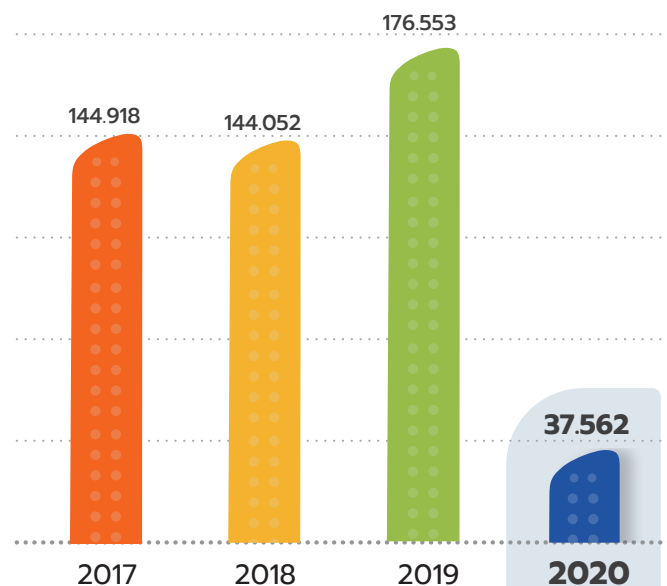


Total beneficiados 2020



/// Fuente: Fundación Comultrasan.

Histórico de beneficiados



/// Fuente: Fundación Comultrasan.

Apoyo al deporte



El **Club Deportivo Financiera FC**, mediante su Escuela de formación, realizó pre convocatorias para las diferentes categorías sub-11, sub12, sub13, sub-14, sub 15, sub 16, pre juvenil, ascenso, primera, programa recreativo de 5 a 9 años y torneos nacionales organizados por la Difútbol en las categorías sub 15, sub 17 y sub 20. Dadas las circunstancias del año 2020 se realizaron los entrenamientos de forma virtual. Se cuenta con aproximadamente **150 niños** y jóvenes, adicionalmente se realizaron diferentes patrocinios para la comunidad en general con los cuales se beneficiaron aproximadamente **305 personas**; en el segundo semestre del año se apoyaron las actividades físicas de los empleados de Financiera Comultrasan con una participación de más de **130 personas**.



Apoyo a la educación

Comprometida con la educación y el emprendimiento, Financiera Comultrasan continuó su respaldo a los estudiantes del **Colegio Gimnasio Superior Empresarial Bilingüe**, mediante **899 becas**, con una inversión de **\$1.150.000.000** de su fondo de solidaridad que permitió darle continuidad a la formación de jóvenes con espíritu empresarial. Así mismo, el colegio desarrolló de manera exitosa el programa académico desde la **virtualidad**, obteniendo resultados sobresalientes en la Encuesta de Satisfacción de padres de familia y estudiantes.

A través del Instituto Gimnasio Superior la cooperativa desarrolló el **Programa de Transformación Social**, encaminado a fortalecer las competencias, conocimientos y habilidades de los asociados mediante el desarrollo de programas de formación que promovieron el conocimiento del modelo de economía social y su impacto en el desarrollo regional, atendiendo a **4.396 personas**. En adición, desarrolló el Diplomado de inteligencia financiera, del cual participaron **623 asociados**; y el programa English interpreter, con **143 estudiantes graduados**.

/// Colegio Gimnasio Superior Empresarial Bilingüe



Cumplimiento de **Normas**

Porque nuestro accionar transparente ha
sido un pilar inquebrantable en medio
de las nuevas realidades.

Financiera **COMULTRASAN**

Situación jurídica y cumplimiento normativo

Conforme al marco normativo, y en atención a los principios y valores de las cooperativas [reconocidas por Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura UNESCO, como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad en reunión del comité intergubernamental del 2 de diciembre de 2016] **Financiera Comultrasan** desarrolla todas sus actividades conociendo y respetando lo ordenado por la Constitución Política, las leyes, decretos, resoluciones, y circulares expedidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Mejores prácticas y Sarlaft: En los aspectos económicos, tributarios, civiles, laborales y administrativos entre otros, Financiera Comultrasan se ciñe al marco legal señalado para las cooperativas de ahorro y crédito en Colombia, y aplica las mejores prácticas empresariales que le garantizan su continuidad en el tiempo; estableciendo y utilizando rigurosamente controles sobre los temas de riesgo, en especial los relacionados con sistema de administración de riesgo del lavado de activos y de la financiación del terrorismo, los cuales son constatados por el oficial de cumplimiento, quien cuenta con los recursos tecnológicos y humanos para el correcto y oportuno funcionamiento.

Normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor. Las adquisiciones y compras de bienes y servicios se efectúan conforme a los requisitos de ley, pagando los impuestos fijados y cumpliendo de manera cabal y oportuna las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor, así como la ley de protección de datos personales. Las licencias de software que la cooperativa utiliza en todas sus operaciones están legalmente

amparadas, y sus equipos de cómputo y telecomunicaciones son de procedencia legítima.

Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Desde el año 2016 la cooperativa aplica las normas de información financiera según anexo 1 del decreto 2420 del 2015, modificado por el anexo 1.1. del decreto 2496 del 2015 y demás normas reglamentarias actualizados con el decreto 2270 del 13 de diciembre de 2019, salvo en lo que respecta a la cartera de crédito y los aportes sociales que se rigen por lo contemplado en la circular básica contable y financiera 004 de 2008 de la Supersolidaria. Por adopción voluntaria aprobada en asamblea general extraordinaria de delegados del 06 de septiembre de 2014, que consta en el acta 018 aplica NIF plenas.

Estado de emergencia Nacional: La cooperativa cumplió con las disposiciones normativas promulgadas en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional de que tratan los decretos 417 del 17 de marzo de 2020 y 637 del 6 de mayo de 2020, así como los decretos a través de los cuales el gobierno nacional impartió instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus covid - 19, y el mantenimiento del orden público, y demás disposiciones normativas que ordenaron el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable.

Impuestos, tasas y contribuciones. La liquidación, causación y pago de los impuestos, tasas y contribuciones los realiza la Cooperativa de forma adecuada y oportuna conforme le corresponde y se encuentra

obligada, cumpliendo a cabalidad con la legislación laboral y tributaria aplicable a las cooperativas de ahorro y crédito. La cooperativa se acogió a la exoneración del pago de la seguridad social y parafiscales (SENA, ICBF) de los trabajadores que devengaron menos de 10 SMMLV, conforme a lo dispuesto en la Ley de Financiamiento 1943 de 2018, Plan Nacional de Desarrollo Ley 1955 de 2019, y sentencia 23692 del 30 de junio de 2020, el Consejo de Estado que declaró la nulidad de las expresiones “19 - 4” y “1.2.1.5.2.1 del artículo 2° del Decreto 2150 de 2017”, en virtud de los cuales se pretendía obligar a las cooperativas a realizar cotizaciones al régimen contributivo de salud y aportes al SENA e ICBF, respecto de los trabajadores que devenguen menos de 10 SMMLV, razones por las cuales Financiera Comultrasan, no realizó provisión, ni pago por este concepto durante el año 2020.

Inversión en subordinadas (Shareppy SAS – Shareppy Internacional S.A.S.): Conforme a la normativa vigente en Colombia y reglamentada en la circular básica contable financiera capítulo XI de la Supersolidaria, si una entidad tiene el control en otra entidad y la participación accionaria, directa o indirectamente, es igual o mayor al 50%, se considera una inversión en subordinadas que debe ser medida por método de participación patrimonial en los estados financieros separados y consolidar estados financieros con la subsidiaria. Al corte de 31 de diciembre de 2020, la cooperativa mantiene una inversión directa en Shareppy SAS de 1250 acciones equivalentes al 50% de la participación patrimonial, por lo tanto, debe medirla por método de participación patrimonial y está obligada a presentar estados financieros consolidados con Shareppy SAS. Por su parte, Shareppy S.A.S. cuenta con una inversión directa en Shareppy Internacional S.A.S. (subsidiaria) de 173 acciones equivalentes al 100% de la participación patrimonial.

Cumplimiento del artículo 87 de la Ley 1676 de 2013. Financiera Comultrasan informa y deja constancia que no se opuso a la libre circulación de las facturas emitidas por sus vendedores o proveedores. La Revisoría Fiscal en su dictamen anual se pronuncia sobre su cumplimiento por parte de la administración.

Seguros, garantías y seguro de depósitos. Los activos de la Cooperativa están protegidos y adecuadamente cubiertos y amparados con contratos de seguros, y la cartera cuenta con seguros de vida que dan cobertura a los riesgos de muerte e incapacidad, sujeto a los requisitos y condiciones generales de las respectivas pólizas. Igualmente, para proteger los ahorros de todos los asociados de la Cooperativa mantiene el seguro de depósitos con el Fondo de Garantías de entidades Cooperativas - Fogacoop, de acuerdo con las limitaciones establecidas para garantizar el ahorro del público.

Medidas de sanitización y trabajo en casa. Con ocasión de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus covid-19, la cooperativa implementó y cumple con las medidas preventivas de sanitización y protocolos de bioseguridad señaladas por las autoridades del orden nacional, regional y municipal. Igualmente, los lineamientos respecto del trabajo en casa señalados por el Ministerio de Trabajo.

Mitigación del riesgo legal: Financiera Comultrasan realiza los actos necesarios y cuenta con un equipo humano idóneo para atender las acciones y necesidades jurídicas de la organización con el propósito de mitigar el riesgo legal al que se encuentra expuesta como cooperativa de ahorro y crédito.

Riesgo jurídico. Al 31 de diciembre de 2020, se registran cinco procesos civiles, con pretensiones diversas, cuantificables, que por la naturaleza controvertible se

torna contingente su resultado final. Sobre aquellas que según el concepto de la Vicepresidencia Jurídica y Secretaria General se espera un resultado adverso se constituyeron las correspondientes provisiones por valor de \$895 millones. Financiera Comultrasan a la fecha no cuenta con procesos judiciales, ni administrativos que puedan afectar su situación financiera o estabilidad patrimonial; y los más relevantes están relacionados en las notas a los estados financieros.

Buen gobierno. Constituye para Financiera Comultrasan base fundamental y soporte integral de la gestión cooperativa, como proceso sistemático de dirigir, organizar y desarrollar a la entidad acorde a los estándares idóneos de desempeño para alcanzar mercados confiables y eficientes, con reglas y procedimientos para toma de decisiones acertadas, midiendo los riesgos y con un sistema efectivo de control interno y externo acorde a las exigencias legales, con el fin de fortalecer la confianza, garantizar permanencia, y lograr el cumplimiento del objeto social de la cooperativa.

Gobierno corporativo. La Asamblea general está integrada por 97 delegados elegidos en el proceso electoral realizado en enero de 2019 para el periodo 2019-2021. Está conformada por 31 mujeres y 66 hombres, de los cuales 30 de ellos menores a los 50 años cumplidos y 67 con edades superiores a los 51 años. Por estatutos la Asamblea elige a nueve miembros principales del Consejo de administración con sus respectivos suplentes personales para periodos de tres, dos y un año respectivamente; quienes no pueden ser reelegidos cuando cumplan seis años consecutivos de permanencia, pudiendo postularse nuevamente transcurrido por lo menos un año.

La asamblea general de delegados: Sesionó ordinariamente en una oportunidad el 7 de marzo de 2020 tal como consta en el acta 027, donde fueron presentados y aprobados el informe de gestión, los estados financieros

del año 2019 y reforma parcial de los estatutos sociales. En la mencionada reunión, se realizaron las elecciones de tres miembros principales de la administración con respectivos suplentes, de acuerdo con las reglas estatutarias adoptadas en función del cumplimiento al Decreto 962 de 2018 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El consejo de administración: Está conformado por nueve integrantes principales con sus respectivos suplentes personales de los cuales siete son hombres y dos mujeres, una de ellas la doctora Luz Imelda Latorre Contreras quien hasta el 30 de abril de 2020 fue la presidenta. El consejo de administración se reunió de forma ordinaria doce veces, dos de manera presencial y diez de forma no presencial (virtual) para hacer seguimiento a la evolución de los negocios, gestión de los administradores, políticas y perfiles de riesgos, aprobación de las solicitudes de créditos que le corresponden por competencia, y desempeño de las demás funciones establecidas en los estatutos de la cooperativa. Sesionó extraordinariamente en una ocasión en el mes de febrero de 2020 para asuntos administrativos y nombramiento de la doctora Socorro Neira Gómez como presidenta ejecutiva encargada de la cooperativa, quien en la reunión ordinaria de abril de 2020 fue elegida titular a partir del 1º de mayo de 2020.

La junta de vigilancia: Se reunió doce veces de manera ordinaria para ejercer el control social (dos reuniones de forma presencial y diez sesiones no presenciales), y tres veces de manera extraordinaria para ejercer la vigilancia democrática de participación de los delegados en la asamblea.

Erogaciones especiales y operaciones con administradores. En cumplimiento de los requerimientos de información contemplados en la carta circular 002 del 24 de enero de 2014 de la Supersolidaria y del artículo 446 del Código de Comercio, se informan las erogaciones realizadas a los directivos de la Cooperativa:

Erogaciones especiales y operaciones con administradores

Representante Legal (Principal y Suplentes)

Cédula	Salarios	Prestaciones sociales	Gastos de representación	Otros pagos	Total
63322960	398.580	23.404	155.277	20.431	597.692
91256693	251.306	18.754	70.800	19.229	360.089
63359266	238.092	7.828	70.407	17.248	333.574
91070970	230.439	9.208	70.800	17.564	328.011
Total	1.118.417	59.194	367.284	74.472	1.619.367

/// Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Consejo de Administración y Junta de Vigilancia

	Cédula	Honorarios	Viáticos	Total
Consejo de Administración	5708088	16.678	2.387	19.065
	5725830	5.267	106	5.373
	9056980	19.312	106	19.418
	9516624	6.584	748	7.331
	9527043	1.317	370	1.687
	13535755	6.584	393	6.977
	13642191	21.945	106	22.051
	13800462	32.918	106	33.024
	13827983	3.950	106	4.056
	13836841	16.239	106	16.345
	13883795	3.950	200	4.150
	17130221	9.654		9.654
	19132839	21.506	106	21.612
	27790026	26.334	106	26.440
	63276123	16.678	1.632	18.310
	91225045	16.678	993	17.671
	91294718	6.584	663	7.246
	91517367	3.950	106	4.056

Erogaciones especiales y operaciones con administradores

	Cédula	Honorarios	Viáticos	Total
Junta de Vigilancia	5674094	21.945	222	22.167
	13438232	5.267	683	5.950
	13876303	6.584	398	6.981
	13922397	6.584	250	6.834
	91065610	22.384	998	23.382
	91234827	23.701	106	23.807
	Total	322.591	10.996	333.588

/// Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Revisoría Fiscal

NIT	Honorarios	Viáticos	Total
9003383556	646.812	1.040	647.852
Total	646.812	1.040	647.852

/// Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Presidencia corporativa

NIT	Gastos de representación	Honorarios	Bonificaciones	Otros pagos	Total
9013195738	277.484	775.964	95.427	65.513	1.214.388
Total	277.484	775.964	95.427	65.513	1.214.388

/// Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

La Cooperativa no realizó erogaciones a favor de asesores o gestores cuya función principal consistiera en tramitar asuntos ante entidades públicas o privadas, o aconsejar o prepara estudios para adelantar tales tramitaciones.

Las operaciones realizadas por Financiera Comultrasan con sus administradores se ajustan a las políticas generales de la entidad. Estas están detalladas en las Notas a los Estados Financieros.

Financiera Comultrasan en el año **2020** no realizó con cargo al gasto donaciones a título gratuito y ejecuta auxilios a través de fondos de solidaridad.

Actividades, destinos y usos entregados a la Fundación Comultrasan

Concepto	Valor
Proyecto vivienda VIS / Fondo Desarrollo Empresarial	3.800.000
Logística actividades sociales / Gasto actividades sociales	196.265
Campaña entrega de mercado Alcaldía Bucaramanga - Fundación Comultrasan por la pandemia Covid 19 - Apoyo a periodistas, apoyo comunidad. / Fondo Solidaridad	55.000
Cesión contrato laboral	3.027
Total	4.054.292

/// Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Auxilios al Gimnasio Superior Biligüe

Concepto	Número beneficiarios	Valor
Becas y pensiones estudiantes / Fondo Solidaridad	899	1.150.000.00

/// Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Propaganda y Publicidad

Nombre de la cuenta	Dic-20	Dic-19	Variación \$	% Cto
Publicidad y propaganda	1.375.958	2.867.283	-1.491.325	-52,01%
Productos y Servicios de Captación	174.460	524.731	-350.271	-66,75%
Productos y Servicios de Colocación	196.681	531.747	-335.066	-63,01%
Fidelización	396.277	760.198	-363.921	-47,87%
Apertura, Posicionamiento y reubicación	6.229	59.072	-52.843	-89,46%
Public.Institucional y Patrocios	321.300	624.350	-303.050	-48,54%
Imagen Corporativa	201.002	182.070	18.932	10,40%
Publicidad prensa	37.266	86.776	-49.510	-57,05%
Publicidad Empresa Captación	0	23	-23	-100,00%
Publicidad Empresa Colocación	0	34	-34	-100,00%
Publicidad Empresa Fidelización	0	4.047	-4.047	-100,00%
Apoyos Comerciales	42.743	94.235	-51.492	-54,64%
Productos y servicios microfinanzas	12.149	73.691	-61.542	-83,51%
Volanteo y Pendones	1.971	9.851	-7.880	-79,99%
Perifoneo y Carro Valla	7.066	26.368	-19.303	-73,20%
Stand Microfinanzas	2.350	4.740	-2.390	-50,43%
Pautas Emisoras Publicitarias	0	15.692	-15.692	-100,00%
Participación Eventos (Micro 2*3)	763	1.880	-1.118	-59,44%
Elaboración Cuñas Radiales	0	2.400	-2.400	-100,00%
Evento Microempresario	0	12.760	-12.760	-100,00%
Comunicación	540.910	1.305.943	-765.032	-58,58%
Organizacional	389.678	1.069.302	-679.624	-63,56%
Culturales y de Marca	13.016	68.641	-55.625	-81,04%
Apertura y Reinauguración	0	2.000	-2.000	-100,00%
Comunicación - Patrocinios	40.000	166.000	-126.000	-75,90%
Programa Radial	78.207	0	78.207	100,00%
Gestión Social	20.009	0	20.009	100,00%

/// Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Propaganda y Publicidad

Nombre de la cuenta	Dic-20	Dic-19	Variación \$	% Cto
Sorteos	69.638	86.281	-16.643	-19,29%
Grandes Campañas	67.009	62.333	4.676	7,50%
Plan Fidelización Captación	2.630	23.948	-21.318	-89,02%
Productos y servicios ventas	1.115	21.054	-19.939	-94,70%
Volantes	1.115	21.054	-19.939	-94,70%
Publicidad radial	787.410	684.990	102.420	14,95%
Publicidad Radial	787.410	684.990	102.420	14,95%
Marketing Digital	223.532	52.983	170.549	321,89%
Campaña Marketing Digital	223.532	52.983	170.549	321,89%
Total	3.010.714	5.092.225	-2.081.511	-40,88%

/// Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Dinero u otros bienes que la Cooperativa posea en el exterior y las obligaciones en moneda extranjera

Detalle Entidades del Exterior	31 Dic.20	31 Dic.19	Variación	% Cto
BBVA Madrid - España	0	40.979	-40.979	-100,00%
Banco Pichicha Miami - Estados Unidos	469.876	487.260	-17.384	-3,57%
Total	469.876	528.239	-58.363	-11,05%

/// Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

El saldo de la cuenta en el Banco Pichincha a **31 de diciembre de 2020** es de **136.890,35 dólares** y la **TRM a 31 de diciembre de 2020** fue de **\$3.432,50**.

Detalle de otras inversiones

Entidad	Dic-20	Dic-19	Variación \$	% Cto
Coopcentral	1.108.096	1.096.827	11.269	1,03%
La Equidad Generales	227.814	222.986	4.828	2,17%
La Equidad Vida	450.233	449.463	770	0,17%

/// Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Acciones con baja y mínima liquidez bursátil o sin cotización en bolsa**Inversiones en Instrumentos de Patrimonio/ sin cotización en bolsa**

Entidad	Dic-20	Dic-19	Variación \$	% Variación
Fondo Regional de Garantías	817.350	766.480	50.870	6,64%
Servibanca	405.857	405.857	0	0,00%
Conecta Financiera S.A	699.754	551.911	147.843	26,79%
Cenfer	133.600	133.600	0	0,00%
Shareppy SAS*	0	277.676	-277.676	-100,00%
Total	2.056.561	2.135.524	-78.963	-3,70%

/// Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

* En el año **2020 Shareppy SAS** se trasladó de inversiones en instrumentos de patrimonio a inversiones contabilizadas por el método de participación patrimonial.

1 Con relación al detalle de las otras inversiones relacionadas en los cuadros anteriores, la cooperativa se permite revelar lo siguiente:

Coopcentral: integra, a través de la red Visionamos, a distintas cooperativas para que realicen entre ellas transacciones tales como: retiros, consignaciones y transferencias.

Equidad Seguros Generales y Equidad Seguros de Vida: son organismos cooperativos de segundo grado con quienes la cooperativa cuenta con convenios interinstitucionales que facilitan el acceso de los asociados a seguros, con precios competitivos. Así mismo, la cooperativa toma algunos seguros institucionales.

Fondo Regional de Garantías de Santander: es una entidad que presta el servicio de aval a los asociados tomadores de créditos de consumo, microempresarial y comercial en la cooperativa.

Servibanca: es una administradora de sistema de pago de bajo valor, que presta servicios a los tarjetahabientes asociados a la cooperativa, y apoya con la red tecnológica de cajeros electrónicos.

Conecta Financiera: es una entidad que le ofrece a la cooperativa los servicios de procesamiento de tarjetas débito y crédito.

Estas inversiones están relacionadas con actividades propias para el cumplimiento del objeto social, precisándose que **Financiera Comultrasan** no es matriz, ni entidad controlante de ninguna de ellas.



Inversiones contabilizadas por el método de participación patrimonial

Shareppy SAS: Es una entidad especializada en desarrollo de software y aplicaciones a la medida de los requerimientos tecnológicos de la cooperativa.

Entidad	Dic-20	Dic-19	Variación \$	% Variación
Shareppy SAS	570.327		570.327	100,00%

/// Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Al corte de **31 de diciembre de 2020**, la cooperativa mantiene una inversión en **Shareppy SAS** de **1250 acciones** equivalentes al **50%** de la participación patrimonial, por lo tanto, teniendo en cuenta la normativa su valorización se realizó por el método de participación patrimonial. Así mismo se presento estados financieros consolidados con dicha entidad.

Detalle de la inversión en Shareppy

Año	Número de acciones			% Participación
2020	1.250	Valor costo	286.076	50%
Valorización por participación patrimonial			284.251	
Total valor de la Inversión a 31 Dic 2020			570.327	

/// Cifras expresadas en miles de pesos colombianos.

Acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio. La cooperativa no tiene conocimiento de la existencia de eventos importantes ocurridos después del cierre del ejercicio contable a **31 de diciembre de 2020** que modifiquen o alteren los estados financieros o este informe.

Expectativas para el 2021

Ante esta nueva realidad económica que se plantea, aún llena de incertidumbre y nuevos retos, Financiera Comultrasan en el año **2021** reanudará la actualización de su Plan Estratégico Prospectivo, el cual fue aplazado durante el año **2020** por la emergencia sanitaria, donde se priorizarán los temas fundamentales que este nuevo entorno demanda. Así mismo, uno de los objetivos principales del año estará en recuperar la productividad en la colocación y el crecimiento de la cartera, llevando estos recursos al cumplimiento de sueños y proyectos productivos, con los parámetros de riesgo aceptados por la entidad, apalancado de nuestra principal fuente de fondeo que son los depósitos de los asociados.

En esta misma línea, se redoblarán los esfuerzos para reducir los índices de cartera vencida y en riesgo, dado el fuerte incremento producto de los alivios otorgados, en la medida que se recupera la actividad económica del país y no se generan nuevas olas de contagio que conlleven a la entrega de alivios de crédito adicionales.

Todo lo anterior está enmarcado en una gestión eficiente del presupuesto institucional, el negocio en marcha aplicando las mejores prácticas administrativas y financieras en materia del control del gasto. No obstante, no se limitarán las inversiones necesarias en materia tecnológica y puesta en producción de los proyectos de la entidad, para seguir modernizando a la cooperativa y continuar brindando servicios ágiles y oportunos a los asociados. De igual forma, continuaremos fortaleciendo la cobertura de **Financiera Comultrasan** a través de modelos de corresponsales de bajo costo y la ampliación de convenios, que manteniendo los estándares de calidad y servicio permitan mayor presencia en nuevas poblaciones.

El servicio continuará siendo un factor diferencial en Financiera Comultrasan, la disposición cálida y eficiente brindada permanentemente por todos los colaboradores ha permitido consolidar la confianza de los asociados; así mismo se fortalecerá la gestión social desarrollada por la cooperativa, apoyados con la Fundación Comultrasan, el Club Deportivo, Gimnasio Superior Empresarial Bilingüe y demás empresas aliadas.

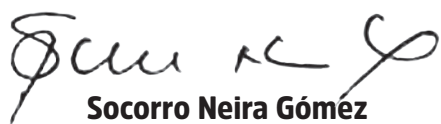


AGRADECIMIENTOS

El **2020** fue un año de retos y aprendizajes, sin duda alguna marcó nuestras vidas, somos más humanos y la familia jugó un papel protagónico; queremos agradecer a Dios por cada uno de los colaboradores porque trabajamos juntos y avanzamos ante las adversidades, logrando convertirlas en oportunidades, desarrollando competencias de alto rendimiento para sacar adelante los resultados de la cooperativa; a los asociados por su confianza y permitirnos estar ahí y ser parte de esta gran familia Financiera Comultrasan.

Al Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, la Presidencia Corporativa, la Revisoría Fiscal, a los comités y las empresas aliadas, agradezco su apoyo incondicional, su oportuna participación, su compromiso, entrega y su respaldo para seguir adelante en estos tiempos de solidaridad y apoyo mutuo.

Un reconocimiento especial a Confecoop y Fecolfin por su participación gremial y acompañamiento en la gestión de las nuevas normas regulatorias, igualmente, a la Superintendencia de Economía Solidaria por su apertura con el sector cooperativo, generando espacios importantes en el fortalecimiento del sector, mil gracias y esperamos con fe y optimismo un **2021** que permita consolidar nuestras entidades. Un abrazo solidario.



Socorro Neira Gómez
Presidenta Ejecutiva y Representante Legal



Luis Álvaro Mejía Argüello
Presidente del Consejo de Administración



Informe de la **Junta de Vigilancia 2020**

Financiera COMULTRASAN

Informe de la **Junta de**
Vigilancia 2020

Financiera **COMULTRASAN**

iGracias!
juntos avanzamos

Gestión de junta de vigilancia

La Junta de Vigilancia presenta el informe de Gestión del año 2020, enmarcado dentro de las atribuciones y funciones otorgadas en el Estatuto de la Cooperativa y las que señalan los artículos 40 de la Ley 79 de 1988, el 59 de la Ley 454 de 1998, y artículo 85 de los estatutos sociales, como organismo encargado exclusivamente del control social, entendiéndose por éste el que se ejerce a efectos de garantizar la satisfacción de las necesidades de los asociados y la vigilancia del cumplimiento de los derechos y obligaciones de los asociados de la Cooperativa.

Cumplimiento normativo. Conforme al mandato estatutario de su función de velar porque los actos de los órganos de administración se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias y en especial a los principios cooperativos enfocados al control social, la Junta de vigilancia estuvo atenta a analizar y constatar que las solicitudes, peticiones, quejas, requerimientos, sugerencias que los asociados presentaron a la cooperativa fueran respondidas cumpliendo los requisitos de oportunidad, es decir, dada dentro de los términos señalados por la ley, que las respuestas resolvieran de fondo el asunto solicitado, que las respuestas fueran claras, precisas y congruentes con lo solicitado; y que tales respuestas fueran puestas en conocimiento del peticionario; vigilando siempre, porque en todo momento se diera aplicación a las políticas implementadas en los

procedimientos, y de conformidad a lo contemplado en la ley para cada caso en particular. En total se recibieron 9.172 peticiones, de las cuales el **67,29%** correspondieron a solicitudes relacionadas con temas de cartera, tarjeta de crédito y alivios financieros.

Control social de los beneficios a los asociados.

La Junta de Vigilancia se reunió doce veces de manera ordinaria para ejercer el control social (dos reuniones de forma presencial y diez sesiones no presenciales), fue invitada a participar en doce reuniones ordinarias del Consejo de administración velando por que las decisiones enfocadas a los temas sociales estuvieran acordes con la normatividad cooperativa y estatutos sociales. Asistió

periódicamente a las reuniones y actividades programas por la Fundación Comultrasan para el desarrollo social, que adaptó a la nueva realidad por la situación de emergencia sanitaria sus líneas de acción de educación a través de becas, talleres

y conferencia, de salud mediante campañas de prácticas saludables, orientación profesional y atención médica a los asociados, como también la sensibilización cuidado y protección del medio ambiente, y desde luego propiciando espacios para desarrollar expresiones de cultura y arte.



Resaltamos la continuidad de las actividades desarrolladas y el plan de beneficios del programa “Juntos Podemos” llegando rápidamente a cubrir las nuevas necesidades de los asociados, con actividades como el domingo recreativo virtual (vecinos y amigos), la consejería psicológica y médica telefónica, los auxilios educativos, los espacios virtuales para apoyar el comercio local, con un directorio digital en el sitio web de la cooperativa, entre otros.

La Junta de vigilancia destaca con especial énfasis los beneficios otorgados por la Cooperativa a los asociados para facilitar las posibilidades de acceso a los servicios de ahorro y crédito, procurando minimizar el impacto en sus flujos de caja con ocasión de la emergencia sanitaria, tales como: El 50% de descuentos en las transacciones realizadas en los cajeros electrónicos, transacciones gratis en la agencia virtual, no cobro por recaudo de cartera en canales convenio (Efecty, JJPita y Coopenessa), no cobro de seguros, comisiones de fondos y comisión Mipyme, e interés de mora acumulados durante el periodo de gracia (alivio), disminución de tasa de interés a créditos ya radicados (2,25% puntos porcentuales promedio disminución beneficiando a 3.051), disminución de tasas de crédito para créditos nuevos (reducción de 2,19% puntos porcentuales en promedio) y no cobro de días de mora por pago de cuota. Beneficios otorgados que representan un total de **\$6.858.899.622 (Estados financieros Financiera Comultrasan, cálculos Gerencia Financiera).**

La Junta de vigilancia realizó el seguimiento a la ejecución de los fondos sociales de solidaridad aprobados por la Asamblea general ordinaria de delegados, enfocando sus esfuerzos a fortalecer los valores corporativos de confianza, compromiso, responsabilidad social, desarrollo integral y servicio; todo en armonía con el objeto social de la Cooperativa consagrado en el artículo 6 de los estatutos:

“La promoción económica y el desarrollo social de las personas, buscando elevar el nivel de vida de sus familias y la comunidad en general, el fomento del ahorro y el otorgamiento de recursos crediticios, a través de la prestación de servicios financieros a sus asociados.” Con respecto de recursos del excedente del año 2019, destinados al fondo de educación que corresponden al 20%, por disposición de la ley 1819 de 2016 a partir del año 2020 los fondos de educación fueron destinados en su totalidad a pagar el impuesto de renta por valor de **\$9.326 millones** del fondo de educación y del fondo de solidaridad \$11 millones, para un total por impuesto de renta tomado del fondo de educación y solidaridad por **\$9.337 millones** de pesos. En los años anteriores, estos recursos se orientaban y estaban destinados a cupos y programas de educación superior, y la inversión alcanzó los **\$26.035 millones** e impactó a **171.462 niños** y jóvenes de estrato **1, 2, 3.**

Capacitación asociados: En el año **2020** se graduaron 428 asociados que cursaron con éxito el diplomado de Inteligencia financiera para cooperativas de ahorro y crédito, cuyo plan de estudios contempla módulos de economía, finanzas y buen gobierno, uso de las TICS, productos de captación y colocación, legislación y normatividad, y riesgos en la actividad financiera, que se adelantó en desarrollo del plan institucional de educación social denominado “PIES” adelantado en convenio con el Instituto Gimnasio Superior; y con el plan de beneficios del Programa Juntos Podemos, se capacitaron alrededor de 54 asociados.

Libre adhesión y voluntaria de nuestros asociados: A 31 de diciembre de **2020**, la Cooperativa contaba con un total de **431.172 asociados**; constando que a lo largo del año 2020 se vincularon a la Cooperativa **27.233 nuevos asociados**, se registraron un total de

14.531 retiros, encontrando que dentro de las causas más representativas, se encuentran por retiro voluntario **(14.072)**, por sanción (N/A) y por fallecimiento **(375)**, así mismo se registra un total de **(175) asociados** excluidos que constan en 12 resoluciones, principalmente motivadas por el incumplimiento injustificado en el pago de las obligaciones crediticias adquiridas con la Cooperativa. Para el año **2020** el Consejo de administración no convocó a la Junta de Amigables componedores, como tampoco al comité de apelaciones.

Control democrático: La junta de vigilancia se reunió tres veces de manera extraordinaria para ejercer el control democrático y participación de los delegados en la asamblea general, convocada de manera ordinaria mediante el acuerdo N° 191 del 14 de diciembre de **2019**, la cual sesionó de manera presencial en el auditorio mayor de la sede y domicilio principal de Financiera Comultrasan de Bucaramanga el 7 de marzo de **2020** tal como consta en el acta N° 027, la cual contó con el quórum necesario para deliberar y decidir válidamente, verificándose la asistencia 92 asistentes **(29 mujeres y 63 hombres)** de 97 delegados hábiles convocados, que correspondió al **94,84 %** del quórum que se mantuvo desde el inicio hasta el final de la Asamblea, donde fueron aprobados por unanimidad los informes de gestión y estados financieros a corte del año 2019. Asamblea donde se realizó la elección de tres integrantes principales del Consejo de administración con sus respectivos suplentes personales para el periodo de tres años **(2020, 2021 y 2022)**, conforme a la rotación señalada en el artículo 61 de estatutos de la cooperativa, donde se establece que los miembros del Consejo de administración no podrán ser reelegidos cuando cumplan

seis años consecutivos de permanencia, pudiendo postularse nuevamente transcurrido por lo menos un año.

Control a los estatutos. De la reforma a los estatutos aprobadas por unanimidad en la Asamblea ordinaria de delegados del 7 de marzo de **2019**, se destaca la reforma del artículo 7, donde para el cabal cumplimiento de su objetivo social, se incorporó que la cooperativa puede efectuar cualquier clase de depósitos de bajo monto y ordinarios, créditos de consumo de bajo



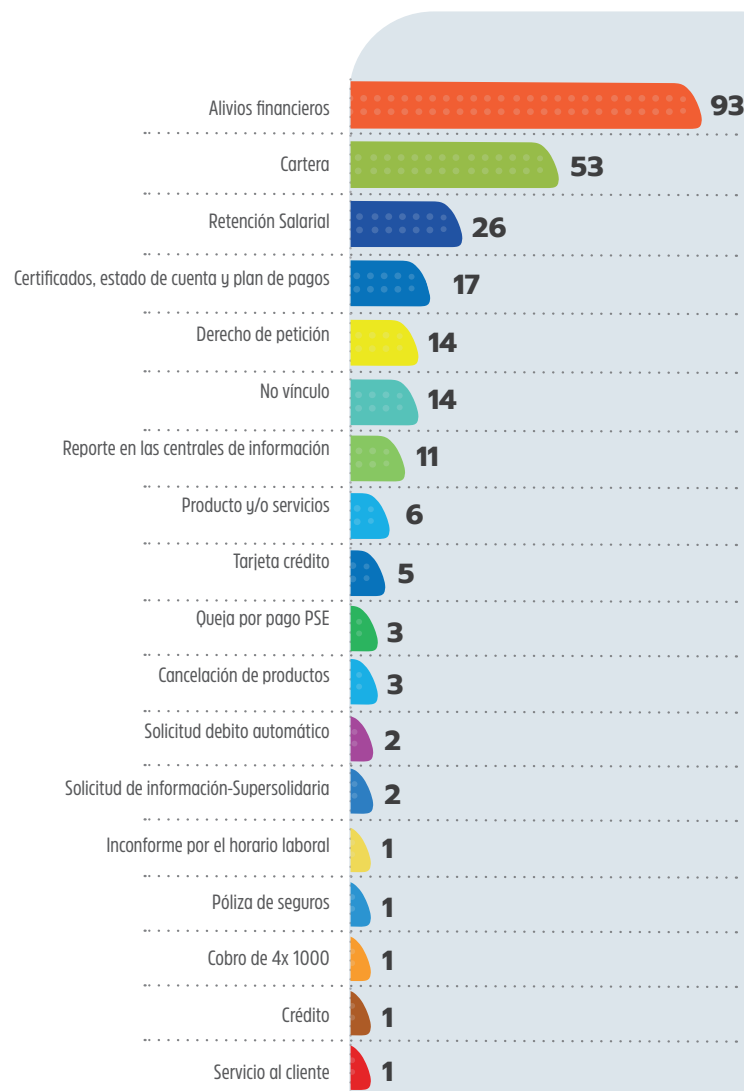
monto, especialmente a través de medios electrónicos y virtuales. La reforma del artículo 60, que trata sobre la integración del Consejo de administración conformado por nueve integrantes principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea General para periodos de tres años, dos años, y un año respectivamente, precisando que en las elecciones anuales se procederá a elegir los tres renglones de los consejeros principales y suplentes que hayan cumplido su periodo, cuya elección será para un periodo de tres años y así sucesivamente; la reforma del artículo 62, que establece que se debe cumplir con la edad definida por el reglamento del Consejo de administración como requisito para ser miembros de los órganos de dirección, control y vigilancia de la Cooperativa,

y que los asociados candidatos al Consejo de Administración deberán estar presentes en la respectiva asamblea donde se realice la elección. En el artículo 71, se incorporaron como funciones de la presidencia corporativa la de orientar el desarrollo estratégico y prospectivo de la Cooperativa, ser el máximo responsable de la gobernabilidad en la Institución, y las demás funciones que determine el Consejo de Administración, quien además lo elegirá para periodos fijos. El artículo 105, sobre el tema del mínimo no reducible de los aportes sociales se cambió la unidad de medición que estaba en salarios mínimos a UVT, quedando que el mínimo no reducible será el noventa por ciento **(90%)** del saldo de la cuenta de los aportes sociales, calculado mensualmente, sin que sea inferior a tres millones ochocientos veintidós mil Unidades de Valor Tributario [3.822.000 U.V.T.] Finalmente, se informa la inaplicabilidad de la reforma del parágrafo segundo del artículo 9, y reforma del numeral 4 del parágrafo segundo del artículo 114, atendiendo el control de legalidad de que trata el Rad. 20202200137471 del 29 de abril de 2020 de la Superintendencia de Economía Solidaria.

Quejas atendidas. En el año **2020** la Junta de Vigilancia por competencia atendió y respondió directamente **254 quejas** de los asociados, de las cuales 93 correspondieron a requerimientos relacionados con los alivios financieros solicitando periodos de gracia o desplazamiento de las fechas de pago de cuotas de créditos de asociados afectados por la pandemia del coronavirus covid 19; situación que representó un aumento de más del 300% respecto del año anterior **2019** que se atendieron **73 quejas**.



Peticiones de nuestros asociados



/// Fuente: Gerencia Jurídica y Secretaría General - Financiera Comultrasan.

Sin duda el **2020** será un año histórico, recordado en las generaciones futuras, que nos recordó la vulnerabilidad del ser humano, porque tuvimos que adaptarnos rápidamente a las nuevas exigencias, a los cambios irreversibles en nuestra forma de pensar y trabajar, y poner todos nuestros mejor esfuerzo para juntos salir adelante; pero también será un año recordado porque a pesar de la distancia se fortalecieron los lazos de solidaridad, y pudimos ver al mundo de forma diferente, que nos hace valorar más lo que tenemos y apreciar el papel que desempeñan en la sociedad las cooperativas como modelo y medio para contribuir al desarrollo social y económico, atendiendo los valores universales del cooperativismo de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. En tal sentido, la Junta de Vigilancia reafirma su compromiso en la función que le ha sido delegada, y de la cual considera que se ha cumplido con responsabilidad, siempre en todas sus actuaciones por el bienestar y desarrollo social de todos los asociados de Financiera Comultrasan.

Agradecemos al Consejo de administración por proveer la dirección estratégica apropiada de la cooperativa y señalar los lineamientos para avanzar en los objetivos institucionales; a los funcionarios y directivos de la Cooperativa por su compromiso y profesionalidad; a los asociados por la confianza depositada y ayudar a gestionar oportunidades de mejora; a los entes de “supervisión” por propiciar espacios para el fortalecimiento del sector; a Fecolfin por el acompañamiento y liderazgo gremial, y a Confecoop por su compromiso por la integración del sector solidario. A todos Gracias, **Juntos Avanzamos.**

Cordialmente.



Luis Carlos Mantilla Mantilla
Presidente Junta de Vigilancia



Javier Uribe Motta
Secretario Junta de Vigilancia

Estados Financieros 2020

Financiera COMULTRASAN



Estados
Financieros
2020

Financiera COMULTRASAN

iGracias!
juntos avanzamos

1. Certificación estados financieros separados año 2020

Bucaramanga, enero 29 de 2021

Señores:

ASAMBLEA GENERAL DE DELEGADOS
FINANCIERA COMULTRASAN

CERTIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Las suscritas Representante Legal y Contadora Pública de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Ltda. Financiera Comultrasan, certificamos que los Estados Financieros:

Estado de Situación Financiera Separados (ESF) a 31 de diciembre de 2020

Estado de Resultado Integral Separados (ERI) para el periodo 1° de enero a 31 de diciembre de 2020

Estado de Cambios en el Patrimonio Separados a 31 de diciembre de 2020

Estado de Flujos de Efectivo Separados a 31 de diciembre de 2020

Los estados financieros incluyendo sus correspondientes notas aclaratorias que forman un todo indivisible, se presentan comparativas con el año inmediatamente anterior.

Financiera Comultrasan aplica lo dispuesto en el decreto 2270 de diciembre 13 de 2019 expedido por **Ministerio de Comercio, Industria y Turismo** que compiló y actualizó los marcos técnicos de las Normas de Información Financiera para el Grupo 1 y de las Normas de Aseguramiento de Información, y se adiciona un Anexo número 6 - 2019 al Decreto Único Reglamentario de las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de la Información, Decreto 2420 de 2015, y otras disposiciones incorporado decreto 2270 de diciembre 13/2019. Con excepción en la aplicación de la NIC

39 y NIIF 9 para la cartera de crédito y Aportes (decreto 2496 de 2015), los cuales se reconocen, clasifican y miden de acuerdo con las disposiciones de la Superintendencia Solidaria a de Colombia contenidas en la Circular Básica Contable y Financiera 004 de 2008 de la Superintendencia de la Economía Solidaria. Adicionalmente se tiene en cuenta la Circular Básica Jurídica modificada por la Circular Externa No.06 de 2015 de la Superintendencia de la Economía Solidaria y demás actos administrativos y gubernamentales sobre la materia y el sector solidario.

Los principios de reconocimiento, medición, presentación y revelación han sido aplicados uniformemente con los del año inmediatamente anterior y reflejan razonablemente la situación financiera, el resultado del periodo, flujos de efectivo y los cambios en el patrimonio de la entidad al 31 de diciembre de 2020.

Para la emisión de los Estados Financieros por los años terminados en 31 de diciembre de 2020 y 2019, se han verificado las afirmaciones contenidas en ellos, de acuerdo con las disposiciones legales así:

Las operaciones registradas en la contabilidad corresponden a las decisiones de la administración, la Asamblea General y el Consejo de Administración, que se han realizado durante el período y están conforme a las normas legales y técnica contable.

Todos los hechos económicos realizados han sido reconocidos. Los activos y pasivos existían realmente a la fecha de corte, la entidad controla los derechos y los pasivos son obligaciones reales y adecuadamente controladas por la cooperativa.

Todos los elementos han sido reconocidos por los importes apropiados.

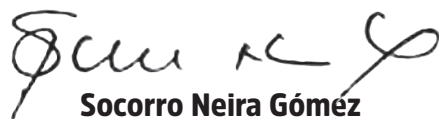
Los hechos económicos han sido clasificados, valorados, descritos y revelados.

La cooperativa cumple con las normas exigidas para seguridad social y se encuentra al día en el pago de los aportes y parafiscales, aplica lo establecido en el sistema de seguridad y salud en el trabajo decreto 1072 de 2015 y sus modificatorios, cumple la Ley de protección de datos personales.

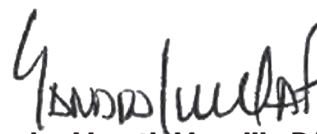
En cumplimiento de la Ley 603 de 2000 declaramos que el software utilizado tiene las licencias correspondientes y cumple por tanto con las normas de propiedad intelectual y derechos de autor.

La cooperativa cumplió con las obligaciones en materia comercial, laboral y tributaria.

No se han presentado hechos posteriores a la fecha sobre la cual se informa en el curso del período que requieran ajuste o revelaciones en los estados financieros o en las notas subsecuentes.



Socorro Neira Gómez
Presidenta Ejecutiva y Representante Legal



Sandra Lisseth Mancilla Pérez
Contadora Pública - TP75790-T



2. Estado de situación financiera separado

Al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

	Al 31 de diciembre de 2020	Al 31 de diciembre de 2019	Variación Absoluta	% CTO
ACTIVO				
Efectivo y equivalentes al efectivo	189.070.895	86.846.412	102.224.483	117,71%
Caja y Bancos	46.411.501	37.965.919	8.445.582	22,25%
Equivalentes al efectivo (carteras colectivas)	38.831.119	12.457.195	26.373.924	211,72%
Fondo liquidez	103.828.276	36.423.297	67.404.978	185,06%
Activos financieros de inversión	124.883.119	111.514.168	13.368.951	11,99%
Fondo de liquidez	0	70.990.744	-70.990.744	-100,00%
Inversiones medidas al costo amortizado	73.223.410	36.618.624	36.604.786	99,96%
Participaciones sociales -acciones sin cotización en bolsa	2.056.561	2.135.524	-78.963	-3,70%
Inversiones medidas al costo instrumentos de patrimonio	1.786.143	1.769.276	16.868	0,95%
Inversiones contabilizadas por el método de participación patrimonial	570.327	0	570.327	100,00%
Participación fondos de inversiones y títulos de deuda	47.246.677	0	47.246.677	100,00%
Cartera de Créditos	1.028.272.308	1.071.875.482	-43.603.174	-4,07%
Vivienda	5.080.725	6.048.958	-968.233	-16,01%
Consumo	695.303.570	687.321.541	7.982.029	1,16%
Microcrédito	321.684.249	308.237.992	13.446.257	4,36%
Comercial	210.158.903	230.455.312	-20.296.409	-8,81%
Menos: deterioro individual	-84.546.776	-55.339.692	-29.207.084	52,78%
Menos: deterioro general	-119.408.363	-104.848.630	-14.559.733	13,89%

2. Estado de situación financiera separado

Al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

	Al 31 de diciembre de 2020	Al 31 de diciembre de 2019	Variación Absoluta	% CTO
Intereses cartera de crédito	11.304.321	12.611.031	-1.306.710	-10,36%
Intereses	37.179.196	15.815.662	21.363.534	135,08%
Menos: deterioro	-25.874.875	-3.204.630	-22.670.244	707,42%
Pago por cuentas asociados	0	0	0	0,00%
Cuentas por cobrar refinanciación	5.822.873	0	5.822.873	100,00%
Deterioro refinanciación	-5.822.873	0	-5.822.873	100,00%
Cuentas por Cobrar	6.320.102	3.444.249	2.875.853	83,50%
Anticipos	635	0	635	100,00%
Arrendamientos	5.145	2.456	2.689	109,51%
Anticipo de impuestos	799.021	474.900	324.121	68,25%
Otras	5.515.301	2.966.893	2.548.408	85,89%
Activos Materiales	70.807.968	67.727.412	3.080.556	4,55%
Propiedades, planta y equipo	74.604.347	71.003.209	3.601.138	5,07%
Propiedades de Inversión medidas al costo	7.608.882	7.150.768	458.114	6,41%
Menos: Depreciación y deterioro	-11.405.261	-10.426.565	-978.696	9,39%
Otros Activos	4.139.119	4.134.066	5.052	0,12%
Intangibles	4.139.119	3.805.767	333.352	8,76%
Bienes y servicios pagados por anticipado	0	328.299	-328.299	-100,00%
TOTAL ACTIVO	1.434.797.831	1.358.152.820	76.645.012	5,64%

2. Estado de situación financiera separado

Al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

	Al 31 de diciembre de 2020	Al 31 de diciembre de 2019	Variación Absoluta	% CTO
PASIVO				
Depósitos y exigibilidades	862.515.031	803.872.956	58.642.075	7,29%
Depósitos de Ahorro	188.309.728	175.802.284	12.507.444	7,11%
Certificados depósitos de ahorro a término (CDAT)	622.375.895	571.453.637	50.922.258	8,91%
Depósitos de ahorro contractual (PAP)	51.829.407	56.617.034	-4.787.627	-8,46%
Intereses depósitos de ahorro (Ahorros, PAP y CDAT)	17.257.485	15.474.444	1.783.041	11,52%
Créditos con bancos y otras obligaciones financieras	55.216.623	28.710.770	26.505.853	92,32%
Créditos bancos	55.062.281	28.533.483	26.528.798	92,97%
Intereses de créditos	154.342	177.287	-22.945	-12,94%
Cuentas por pagar y otras	5.234.935	5.080.567	154.368	3,04%
Pasivos por impuestos corrientes	1.429.279	1.219.134	210.146	17,24%
Fondos sociales y mutuales	22.767.539	16.419.241	6.348.298	38,66%
Fondo de educación	0	0	0	0,00%
Fondo de solidaridad	7.561.762	2.787.138	4.774.624	171,31%
Fondo desarrollo empresarial	10.003.207	8.800.000	1.203.207	13,67%
Fondo solidaridad cartera	5.202.569	4.832.103	370.467	7,67%

2. Estado de situación financiera separado

Al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

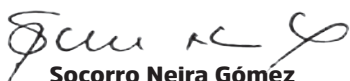
	Al 31 de diciembre de 2020	Al 31 de diciembre de 2019	Variación Absoluta	% CTO
Pasivos por beneficios a empleados	3.167.109	6.424.596	-3.257.487	-50,70%
Obligaciones laborales	2.495.774	2.883.569	-387.795	-13,45%
Beneficio extralegal	0	2.000.000	-2.000.000	-100,00%
Prima de antigüedad	669.139	934.613	-265.475	-28,40%
Bonificación vacaciones	2.196	606.414	-604.218	-99,64%
Otros Pasivos Financieros	715.833	253.881	461.952	181,96%
Ingresos anticipados	160.922	27.303	133.618	489,38%
Ingresos recibido para terceros	554.911	226.578	328.334	144,91%
Pasivos estimados y provisiones	895.000	495.000	400.000	80,81%
TOTAL PASIVO	969.198.833	877.950.589	91.248.244	10,39%
PATRIMONIO				
Aportes Sociales	141.855.399	135.611.008	6.244.392	4,60%
Reservas	255.211.751	239.423.439	15.788.311	6,59%
Reserva protección de aportes	243.858.210	228.069.899	15.788.311	6,92%
Reserva contingencia	11.353.540	11.353.540	0	0,00%
Reserva asamblea	0	0	0	0,00%
Otras reservas	0	0	0	0,00%
Fondo destinación específica	20.658.108	18.239.847	2.418.261	13,26%
Fondo amortización aportes sociales	19.983.102	17.619.103	2.363.999	13,42%
Fondo para revalorización de aportes	0	0	0	0,00%
Fondo especial	616.068	561.806	54.262	9,66%
Fondos sociales capitalizados	58.938	58.938	0	0,00%

2. Estado de situación financiera separado

Al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

	Al 31 de diciembre de 2020	Al 31 de diciembre de 2019	Variación Absoluta	% CTO
Excedente del periodo	7.628.273	46.682.471	-39.054.197	-83,66%
Excedentes acumulados (ganancias retenidas)	4.675.816	4.675.816	0	0,00%
Otros resultados integrales (ORI)	35.569.650	35.569.650	0	0,00%
Excedente de ejercicios anteriores	0	0	0	0,00%
TOTAL PATRIMONIO	465.598.998	480.202.231	-14.603.233	-3,04%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	1.434.797.831	1.358.152.820	76.645.012	5,64%



Socorro Neira Gómez
Presidenta Ejecutiva y
Representante Legal



Sandra Lisseth Mancilla Pérez
Contadora Pública
TP 75790-T



Martha Eugenia Ardila Ulloa
Revisora Fiscal (Delegada AUDIFIN S.A.S)
TR 1350 Expedida por la J.C.C - TP 16.474 -T
(Véase mi dictamen)

3. Estados de resultados y otros resultados integrales separados

Al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

	Al 31 de diciembre de 2020	Al 31 de diciembre de 2019	Variación Absoluta	% CTO
Ingresos ordinarios por intereses cartera				
Intereses cartera	189.771.787	198.796.207	-9.024.420	-4,54%
(-) Costos				
Costos Ahorros, PAP y CDAT	37.329.708	37.353.830	-24.122	-0,06%
Costos bancarios y financieros	931.952	786.539	145.413	18,49%
Total costos	38.261.660	38.140.369	121.291	0,32%
(=) Margen bruto o excedente bruto	151.510.127	160.655.838	-9.145.710	-5,69%
(+) Otros ingresos ordinarios				
Intereses cuentas de ahorros, CDAT y valorización Inversiones	10.157.251	8.828.219	1.329.032	15,05%
Comisiones y honorarios	7.187.037	7.912.831	-725.794	-9,17%
Reintegro de otros deterioros	157	3.725	-3.569	-95,79%
Papelería	144.971	987.060	-842.089	-85,31%
Consulta comercial	243.417	420.706	-177.289	-42,14%
Penalización productos de captación	186.781	236.392	-49.611	-20,99%
Judiciales	120.694	131.805	-11.111	-8,43%
Total ingresos ordinarios	18.040.309	18.520.739	-480.431	-2,59%

3. Estados de resultados y otros resultados integrales separados

Al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

	Al 31 de diciembre de 2020	Al 31 de diciembre de 2019	Variación Absoluta	% CTO
(-) Gastos Administración				
Beneficios a empleados	44.347.510	48.907.857	-4.560.347	-9,32%
Generales	42.923.923	55.186.792	-12.262.869	-22,22%
Otros deterioros	147.714	101.072	46.643	46,15%
Financieros	2.605.202	2.771.027	-165.826	-5,98%
Total gastos administración	90.024.349	106.966.748	-16.942.399	-15,84%
(-) Depreciaciones				
Depreciación	3.453.618	3.232.879	220.739	6,83%
(=) Excedentes antes de deterioro cartera	76.072.469	68.976.950	7.095.519	10,29%
(-) Gastos por deterioro cartera de crédito				
Individual (capital)	40.353.407	25.700.028	14.653.379	57,02%
General (capital)	15.076.147	1.369.225	13.706.923	1001,07%
Intereses	2.838.453	950.883	1.887.570	198,51%
Intereses covid	20.529.562	0	20.529.562	100,00%
Total gasto por deterioro cartera	78.797.569	28.020.135	50.777.434	181,22%
(+) Ingreso por recuperación deterioro cartera				
Individual (capital)	11.146.323	792.621	10.353.703	1306,26%
General (capital)	516.414	267.754	248.660	92,87%
Intereses	697.770	273.759	424.011	154,89%
Intereses covid	0			
Total ingreso por recuperación deterioro cartera	12.360.508	1.334.133	11.026.374	826,48%

3. Estados de resultados y otros resultados integrales separados

Al 31 de diciembre de 2020 y 31 de diciembre de 2019

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

	Al 31 de diciembre de 2020	Al 31 de diciembre de 2019	Variación Absoluta	% CTO
(-) Deterioro pago por cuenta asociados				
Gasto cuentas por cobrar refinanciación	5.822.873	0	5.822.873	100,00%
Ingreso por recuperación cuentas por cobrar refinanciación	0	0	0	0,00%
Total deterioro pago por cuenta asociados (refinanciación)	5.822.873	0	5.822.873	100,00%
(=) Deterioro neto cartera (gasto menos recuperación)	72.259.935	26.686.002	45.573.933	170,78%
(=) Excedente Ordinario	3.812.534	42.290.948	-38.478.414	-90,98%
(+) Otros Ingresos				
Dividendos y participaciones	875.501	591.237	284.264	48,08%
Cartera Castigada	3.571.673	6.218.338	-2.646.665	-42,56%
Arrendamientos	749.790	693.241	56.549	8,16%
Ingreso por método de participación patrimonial	284.251	0	284.251	100,00%
Otros ingresos	288.142	802.129	-513.987	-64,08%
Total otros ingresos	5.769.357	8.304.945	-2.535.588	-30,53%
(-) Otros gastos				
Beneficios a la comunidad	633.203	3.122.593	-2.489.389	-79,72%
Gastos varios	1.255.949	625.538	630.411	100,78%
Fondo garantías	64.464	165.292	-100.827	-61,00%
Total otros gastos	1.953.617	3.913.422	-1.959.805	-50,08%
(=) Excedente de otros ingresos menos otros gastos	3.815.740	4.391.523	-575.783	-13,11%
(=) Excedente neto	7.628.273	46.682.471	-39.054.197	-83,66%

Socorro Neira Gómez
Socorro Neira Gómez
Presidenta Ejecutiva y
Representante Legal

Sandra Lisseth Mancilla Pérez
Sandra Lisseth Mancilla Pérez
Contadora Pública - TP 75790-T

Martha Eugenia Ardila Ulloa
Martha Eugenia Ardila Ulloa
Revisora Fiscal (Delegada AUDIFIN S.A.S.)
TR 1350 Expedida por la J.C.C - TP 16.474 -T
(Véase mi dictamen)

4. Estado de Flujos de Efectivo separadointegrales separados (método indirecto)

Por los años terminados al 31 de Diciembre de 2020 y 2019

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

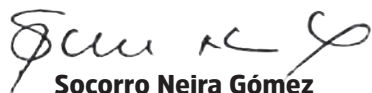
		31 de diciembre 2020	31 de diciembre 2019
Saldo Inicial del efectivo y equivalente del efectivo		86.846.412	41.735.724
Actividades de operación			
Excedente del Ejercicio	7.628.273		46.682.471
(+) Provisiones y deterioro	84.768.157		28.121.207
(+) Depreciaciones	3.453.618		3.232.879
(+)/(-) (+) Disminución (-) Aumento cartera asociados Corto plazo	18.207.588		-32.717.976
(-) Aumento de cuentas por cobrar	-30.804.451		-1.762.142
(+) Aumento depósitos asociados	58.642.075		66.146.133
(+) Aumento cuentas por pagar	1.870.869		1.716.867
(+)/ (-) (+) Aumento/ (-) disminución pasivos impuestos corrientes	210.146		-101.448
	136.348.002	64.635.520	
Efectivo Neto generado en operaciones		143.976.275	111.317.990
Actividades de Financiación			
(+) Aumento obligaciones financieras	26.528.798		6.697.147
(-) Disminución de aportes sociales	-810.191		-554.220
(-) Cancelación aportes fallecidos (depuración) y traslado a cuentas por pagar	0		-1.194.196
(-) Ejecución de Fondos Sociales educación y solidaridad	-11.599.889		-12.378.331
(-) Fondos sociales solidaridad cartera	-1.267.701		-2.382.994
(-) Ejecución fondo desarrollo empresarial	-3.800.000		-6.200.000
(+) Aumento pasivos estimados y provisiones	400.000		100.000
(-) Disminución pasivos por beneficios a empleados	-3.257.487		-649.090
(+) Aumento otros pasivos financieros	2.100.119		1.376.790
Efectivo generado en actividades de financiación		8.293.649	-15.184.895

4. Estado de Flujos de Efectivo separadointegrales separados (método indirecto)

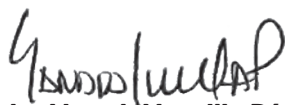
Por los años terminados al 31 de Diciembre de 2020 y 2019

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

		31 de diciembre 2020		31 de diciembre 2019	
	Total efectivo disponible		239.116.336		137.868.820
	Actividades de Inversión				
(-)	Aumento de inversiones	-13.368.951		-241.295	
(-)	Aumento cartera asociados largo plazo	-30.033.970		-42.949.239	
(-)	Aumento propiedad planta y equipo	-6.637.468		-7.503.575	
(-)	Aumento de otros activos	-5.052		-328.299	
	Total fectivo utilizado en Actividades de Inversión		-50.045.441		-51.022.408
	Saldo Final Efectivo y Equivalente al efectivo		189.070.895		86.846.412



Socorro Neira Gómez
Presidenta Ejecutiva y
Representante Legal



Sandra Lisseth Mancilla Pérez
Contadora Pública
TP 75790-T



Martha Eugenia Ardila Ulloa
Revisora Fiscal (Delegada AUDIFIN S.A.S)
TR 1350 Expedida por la J.C.C - TP 16474 -T
(Véase mi dictamen)

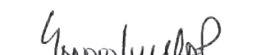
5. Estado de Cambios en el Patrimonio separados

Por los años terminados al 31 de Diciembre de 2019 y 2020

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

	Ganancias Retenidas							
	Aportes sociales	Reservas	Fondos	Excedentes del periodo	Excedente Acumulado	Adopción por primera vez NIF/ESFA	Otros Resultados Integrales	Total Patrimonio
Saldo a 1° de enero de 2019	131.196.431	222.769.541	16.060.918	43.103.060	2.924.957	1.750.859	35.569.650	453.375.416
Distribución de excedentes				-43.103.060				
Revalorización de aportes	3.751.732							
Aportes sociales capitalización Asociados	-554.220							
Cancelación aportes fallecidos (depuración) y traslado a cuentas por pagar	-1.194.196							
Aportes Amortizados	2.411.262		- 2.411.262					
Reserva Protección de Aportes		16.653.899						
Fondo Amortización de Aportes			4.300.709					
Remanente de la aplicación Revalorización aportes			193.510					
Fondo especial (distribución excedentes)			95.972					
Resultado del Ejercicio 2019 NIF				46.682.471				
Saldo a 31 de Diciembre de 2019	135.611.008	239.423.439	18.239.847	46.682.471	2.924.957	1.750.859	35.569.650	480.202.231


Socorro Neira Gómez
Presidenta Ejecutiva y
Representante Legal


Sandra Lisseth Mancilla Pérez
Contadora Pública - TP 75790-T


Martha Eugenia Ardila Ulloa
Revisora Fiscal (Delegada AUDIFIN S.A.S.)
TR 1350 Expedida por la J.C.C - TP 16.474 - T
(Véase mi dictamen)

5. Estado de Cambios en el Patrimonio separados

Por los años terminados al 31 de Diciembre de 2019 y 2020

Cifras expresadas en miles de pesos colombianos

	Aportes sociales	Reservas	Fondos	Excedentes del periodo	Ganancias Retenidas		Otros Resultados Integrales	Total Patrimonio
					Excedente Acumulado	Adopción por primera vez NIF/ESFA		
Saldo a 31 de Diciembre de 2019	135.611.008	239.423.439	18.239.847	46.682.471	2.924.957	1.750.859	35.569.650	480.202.231
Distribución de excedentes				-46.682.471				
Revalorización de aportes	4.573.603							
Aportes sociales capitalización Asociados	-810.191							
Aportes Amortizados	2.480.979		-2.480.979					
Reserva Protección de Aportes		15.788.311						
Fondo Amortización de Aportes			4.662.821					
Remanente de la aplicación Revalorización aportes			182.158					
Fondo especial (distribución excedentes)			54.262					
Resultado del Ejercicio 2020 NIF				7.628.273				
Saldo a 31 de Diciembre de 2020	141.855.399	255.211.751	20.658.108	7.628.273	2.924.957	1.750.859	35.569.650	465.598.998

Socorro Neira Gómez
Socorro Neira Gómez
 Presidenta Ejecutiva y
 Representante Legal

Sandra Lisseth Mancilla Pérez
Sandra Lisseth Mancilla Pérez
 Contadora Pública - TP 75790-T

Martha Eugenia Ardila Ulloa
Martha Eugenia Ardila Ulloa
 Revisora Fiscal (Delegada AUDIFIN S.A.S.)
 TR 1350 Expedida por la J.C.C - TP 16.474 -T
 (Véase mi dictamen)



Informe y dictamen del
Revisor Fiscal
2020

Financiera COMULTRASAN

Informe y dictamen del Revisor Fiscal 2020

Financiera COMULTRASAN

iGracias!
juntos avanzamos

ALFRED A. SUTHERLAND INSCRITA FOGACCOOP

Informe y Dictamen del Revisor Fiscal

Señores delegados

ASAMBLEA GENERAL DE DELEGADOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SANTANDER
FINANCIERA COMULTRASAN

Estados Financieros auditados

He examinado los estados financieros separados preparados conforme al **ANEXO TÉCNICO COMPILA TORIO Y ACTUALIZADO 1 -2019, DE LAS NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA, GRUPO 1** del Decreto 2420 de 2015, actualizado por el Decreto 2270 de 2019, por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 y 2019: estado de situación financiera, estado de resultado integral, estado de cambios en el patrimonio, estado de flujos de efectivo y las revelaciones que incluyen un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa.

Opinión

En mi opinión, los estados financieros separados, tomados de registros de contabilidad presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Santander Financiera Comultrasan por el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020, así como de los resultados y los flujos de efectivo terminados en dichas fechas, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera expuestas en el DUR 2420 de 2015, modificadas y compiladas por el Decreto 2270 de 2019, salvo en el tratamiento de la cartera y de los aportes sociales que por excepción del Decreto 2496 de 2015, se rigen por la normatividad cooperativa, la ley 79 de 1988, la ley 454 de 1998 y la circular básica contable y financiera de Supersolidaria.

Fundamento de la opinión

He llevado a cabo esta auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría –NIA– expuestas en el “Anexo técnico compilatorio y actualizado 4 – 2019, de las Normas de Aseguramiento de la Información” incorporado al DUR 2420 de 2015 a través del Decreto 2270 de diciembre 13 de 2019. Mi responsabilidad, de acuerdo con dichas normas, se describe más adelante en la sección “Responsabilidades del revisor fiscal en relación con la auditoría de los estados financieros”.

De conformidad con los requerimientos de ética aplicables a mi auditoría de los estados financieros en Colombia, me declaro en independencia de la cooperativa de ahorro y crédito de Santander Financiera Comultrasan, y he cumplido las demás responsabilidades de ética según dichos requerimientos. Adicionalmente, considero que la evidencia de auditoría que he obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Cuestiones clave de auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas que, según mi juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en el encargo de auditoría de los estados financieros en su conjunto, de Financiera Comultrasan en el período 1 de enero a 31 de diciembre de 2020. Este

periodo será recordado por las dificultades que el mundo entero vivió por los efectos tanto en lo económico como en lo social derivados de la pandemia del **COVID 19**. Sus efectos en la Cooperativa se notaron especialmente en los siguientes aspectos:

Comportamiento de la cartera de créditos

La cartera de créditos se constituyó en el principal objetivo de auditoría de la revisoría fiscal. La fortaleza patrimonial construida en los 20 años de políticas prudenciales aplicadas por los directivos de la cooperativa, le han permitido apoyar a sus asociados en esta inesperada coyuntura donde la solidaridad, esencia del modelo cooperativo, fue la protagonista. La tercera parte de la cartera fue objeto de alivios mediante el otorgamiento de periodos de gracia, estos créditos fueron recalificados de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria con su consecuente incremento del indicador de riesgo y de las provisiones por deterioro de cartera.

Activos líquidos y depósitos de ahorradores

Otro aspecto clave en este año fue el seguimiento a la liquidez y al comportamiento de los depósitos de los ahorradores, situaciones que contrario a lo esperado fueron crecientes durante todo el año, demostrando la confianza de los asociados en la cooperativa. Tanto las inversiones obligatorias del Fondo de Liquidez como los excesos de liquidez fueron invertidos en títulos de renta en entidades vigiladas por Superfinanciera con los criterios de bajo riesgo, rentabilidad y disponibilidad.



Excedentes del ejercicio

Los excedentes del ejercicio, dadas las circunstancias especiales del año 2020, son otro aspecto clave de auditoría en este período. El incremento de provisiones por deterioro de la cartera, así como la provisión total de los intereses causados no recaudados de la cartera aliviada, atendiendo las instrucciones de la Supersolidaria, afectan de manera muy significativa el resultado. Las medidas adoptadas por la administración para controlar el gasto, contrarrestaron los efectos negativos de la situación de emergencia económica y social, logrando excedentes positivos a pesar de las circunstancias adversas.

Hipótesis de negocio en marcha

Las circunstancias del año 2020 exigen que tanto administradores como revisores fiscales evalúen las condiciones de continuidad de la cooperativa. Dada la fortaleza patrimonial de la entidad, no existen incertidumbres importantes relacionadas con eventos o condiciones que puedan generar dudas acerca de la capacidad de Financiera Comultrasan para continuar como empresa en funcionamiento.



Responsabilidad de la administración y de los responsables de gobierno

Los estados financieros certificados que se adjuntan son responsabilidad de la administración, quien supervisó su adecuada elaboración de acuerdo con los lineamientos incluidos en el **ANEXO TÉCNICO COMPILATORIO Y ACTUALIZADO 1 -2019, DE LAS NORMAS DE INFORMACIÓN FINANCIERA, GRUPO 1** del Decreto 2420 de 2015, actualizado por el Decreto 2270 de 2019, así como las directrices de las orientaciones profesionales y técnicas del Consejo Técnico de Contaduría Pública, junto con el manual de políticas contables adoptadas por Financiera Comultrasan, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera salvo las excepciones sobre el tratamiento de la cartera de créditos y los aportes sociales, establecidas en el Decreto 2496 de 2015. Dicha responsabilidad administrativa incluye:

-  Diseñar, implementar y mantener el control interno relevante en la preparación y la presentación de los estados financieros para que estén libres de errores de importancia relativa;
-  Seleccionar y aplicar políticas contables apropiadas, y registrar estimaciones contables que sean razonables.
-  Valorar la capacidad que tiene la entidad para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones inherentes, teniendo en cuenta la hipótesis de negocio en marcha.
-  Supervisar el proceso de información financiera de la cooperativa.

Responsabilidad del revisor fiscal

Mi responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre los estados financieros adjuntos, realizando una auditoría de conformidad con las Normas de Aseguramiento de la Información. Dichas normas exigen el cumplimiento a los requerimientos de ética, así como la planificación y la ejecución de pruebas selectivas de los documentos y los registros de contabilidad, con el fin de obtener una seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de errores materiales. Los procedimientos analíticos de revisión dependen de mi juicio profesional, incluida la valoración de los riesgos de importancia relativa en los estados financieros, debido a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones de riesgo, debo tener en cuenta el control interno relevante para la preparación y la presentación de los estados financieros.

También hace parte de mi responsabilidad obtener suficiente y adecuada evidencia de auditoría en relación con la información financiera de la entidad, y evaluar la adecuación de las políticas contables aplicadas, así como la razonabilidad de las estimaciones contables y la información revelada por la entidad. Adicionalmente, debo comunicar a los responsables del gobierno de la entidad el alcance, el momento de realización de la auditoría y los hallazgos significativos de la misma, y proporcionar una declaración de que he cumplido con todos los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

-  La Ley 1314 de 2009 introdujo las nuevas normas y principios de contabilidad que deben ser aplicados en Colombia. Al respecto, a partir de 2016, como fue exigido, los estados financieros de Financiera Comultrasan han sido expresados bajo estas normas, contenidas en el Anexo 1 del DUR 2420 de 2015 y sus respectivos decretos modificatorios.



Las operaciones registradas en los libros de contabilidad y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Delegados.

La correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de asociados se llevan y se conservan debidamente.

La Cooperativa ha efectuado la liquidación y pago oportuno al Sistema de Seguridad Social Integral. Los administradores dejaron constancia en el informe de gestión de que no entorpecieron la libre circulación de las facturas de sus proveedores de bienes y servicios.

El informe de gestión de la Administración guarda la debida concordancia con los estados financieros separados.

La cooperativa ha mantenido de manera permanente el Fondo de liquidez en una proporción superior al **10%** de los depósitos de los ahorradores. Al corte de 31 de diciembre de **2020**, el fondo de liquidez representa el **12,04%** de los depósitos y exigibilidades.

La cooperativa cumple con los límites de concentración de riesgos.

Financiera Comultrasan mantuvo durante todo el año una relación de solvencia superior al **9%**. Al corte del 31 de diciembre de **2020** este indicador se ubicó en el **30,21%**, más de 3 veces el mínimo reglamentario.

Financiera Comultrasan cumplió estrictamente lo establecido en las circulares externas 11 y 17 de **2020**, emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria en materia de alivios de cartera en razón de la emergencia económica y social. La calificación de los créditos, la causación de intereses y las provisiones

por deterioro de intereses causados no recaudados se ajustaron a los lineamientos de las circulares 17 y 18 de **2020**.

La Cooperativa tiene constituida una provisión general de deterioro basada en metodología de matrices de rodamiento que le permite tener una cobertura adicional del riesgo de crédito. Al corte del 31 de diciembre, las provisiones por deterioro de cartera dan un cubrimiento del **130,29%** de la cartera calificada en categorías de riesgo superior a A.



Financiera Comultrasan realizó la evaluación total de cartera con base en la metodología aprobada por el Consejo de Administración que incluye los criterios definidos en el numeral 2.4 del capítulo II de la circular básica contable y financiera: capacidad de pago, solvencia, garantías, consulta a centrales de riesgo, servicio de la deuda, número de veces que ha sido reestructurado el crédito, así mismo se tuvieron en cuenta las perspectivas de reactivación económica de los deudores. Al corte del mes de diciembre los créditos fueron recalificados y provisionados por deterioro, con base en las conclusiones del comité evaluador de cartera.

Los fondos sociales fueron ejecutados conforme al presupuesto aprobado por el Consejo de Administración y teniendo en cuenta las recomendaciones prudenciales emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria en la Circular Externa 13 de **2020**, con motivo de la emergencia económica y social.

La Cooperativa tiene implementado el sistema de administración de riesgo de liquidez, realiza seguimiento permanente de señales de alerta y mensualmente se reúne el comité de administración del riesgo de liquidez para evaluar y tomar decisiones oportunas para garantizar un adecuado nivel de liquidez que le permita cumplir sus obligaciones y la continuidad de sus operaciones de ahorro y crédito.

La Cooperativa ha cumplido con las instrucciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria, contenidas en la circular básica jurídica, en lo relacionado con el sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, **SARLAFT**. En el año **2020** culminó la implementación del proyecto tecnológico dirigido a mejorar las herramientas de segmentación de los factores de riesgo y monitoreo de operaciones inusuales.

Opinión sobre control interno y cumplimiento legal y normativo

El Código de Comercio establece en el artículo 209 la obligación de pronunciarme sobre el cumplimiento de normas legales e internas y sobre lo adecuado del control interno.

Mi trabajo se efectuó mediante la aplicación de pruebas para evaluar el grado de cumplimiento de las disposiciones legales y normativas por la administración de la entidad,

así como del funcionamiento del proceso de control interno, el cual es igualmente responsabilidad de la administración.

Para efectos de la evaluación del cumplimiento legal y normativo utilicé los siguientes criterios:

- Normas legales que afectan la actividad de las cooperativas de ahorro y crédito;
- Estatutos de la cooperativa;
- Actas de asamblea y del consejo de administración.
- Actas de los comités.
- Instrucciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- Normas legales relacionadas con temas laborales, tributarios, comerciales y otra documentación que considere relevante.

Para la evaluación del control interno, utilicé como criterio el modelo **COSO**, por ser un referente aceptado internacionalmente para configurar un proceso adecuado de control interno para proveer razonable seguridad en relación con la preparación de información financiera confiable, el cumplimiento de las normas legales e internas y el logro de un alto nivel de efectividad y eficiencia en las operaciones.

Debido a limitaciones inherentes, el control interno puede no prevenir, o detectar y corregir los errores importantes. También, las proyecciones de cualquier evaluación o efectividad de los controles de periodos futuros están sujetas al riesgo de que los controles lleguen a ser inadecuados debido a cambios en las condiciones, o que el grado de cumplimiento de las políticas o procedimientos se pueda deteriorar.



Esta conclusión se ha formado con base en las pruebas practicadas durante el transcurso de mi gestión como revisor fiscal y en desarrollo del plan de trabajo establecido, especialmente de carácter cualitativo, pero también incluyendo cálculos cuando lo consideré necesario de acuerdo con las circunstancias, para obtener una base suficiente para expresar mi opinión sobre el cumplimiento legal y la eficiencia del control interno.

-  En mi opinión, la entidad ha dado cumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables, así como a las disposiciones estatutarias, de la asamblea de delegados y del consejo de administración, en todos los aspectos importantes.
-  En mi opinión, el control interno es efectivo, en todos los aspectos importantes, para asegurar la calidad de la información, el cumplimiento legal y la eficiencia de las operaciones.

Párrafo de énfasis

Llamamos la atención sobre las **Notas 4.18, 5.3 y 10.2** de los estados financieros, que describen las medidas adoptadas por la cooperativa relacionadas con la emergencia económica y social que afectó al país en el año **2020**, que se reflejan en el resultado del ejercicio, especialmente en lo relacionado con el manejo de la cartera de créditos y el control de los gastos administrativos, aspectos que presentan diferencias significativas con los años anteriores.



MARTHA EUGENIA ARDILA ULLOA

Revisora Fiscal (Delegada de la firma AUDIFIN S.A.S)

TR 1350 Expedida por J.C.C

T.P. 16.474 -T

Proyecto de **Aplicación** **Excedentes** 2020

Financiera COMULTRASAN



Proyecto de **Aplicación**
Excedentes
2020

Financiera COMULTRASAN

iGracias!
juntos avanzamos

Proyecto de aplicación de excedentes 2020

Valor de los Excedentes del ejercicio 2020		7.628.273.387
Fondo Especial -Artículo 10 de la ley 79/88		91.207.440
Valor de los excedentes a Distribuir		7.537.065.947
APLICACIÓN LEGAL (ART. 54 LEY 79/88)		
Fondo de Educación	20,00%	1.507.413.189
Fondo de Solidaridad	10,00%	753.706.595
Reserva Protección de Aportes	20,00%	1.507.413.189
Fondo para amortización de Aportes(10% por estatutos)	10,00%	753.706.595
Fondo para revalorización de Aportes (1,61 %)promedio aportes)	27,22%	2.051.735.306
Incrementar el Fondo de Solidaridad :Cartera	12,78%	963.091.073

/// Cifras expresadas en pesos colombianos.

* Una vez aplicado el porcentaje de Revalorización de Aportes Sociales si resulta diferencias con la partida asignada, serán trasladadas al Fondo para amortización de aportes.


Socorro Neira Gómez

Presidenta Ejecutiva y Representante Legal


Luis Álvaro Mejía Argüello

Presidente del Consejo de Administración



Informe de Gestión 2020

Financiera COMULTRASAN

¡Gracias!
juntos avanzamos

Contact Center: **01 8000 938 088** | Bucaramanga: **680 30 03**

www.financieracomultrasan.com.co



310 751 8024



FinancieraComultrasan



@FComultrasan



financiera.comultrasan



FComultrasan