

1. PRESENTACIÓN

Señores accionistas:

El Grupo Empresarial Juriscoop tiene su oferta de valor sustentada en los pilares de servicios sociales y de servicios financieros. Es así, que Financiera Juriscoop siendo filial del Grupo es la encargada de ofrecer los servicios financieros, la cual a pesar de llevar poco tiempo de operación, ha logrado conquistar la confianza del mercado, a través de estrategias enfocadas hacia el cliente siempre manteniendo una adecuada administración basada en la gestión del riesgo.

Financiera Juriscoop en los primeros meses del año 2015 continúa en la senda de consolidación dentro del sector financiero, producto de ello, es muy grato informar que logró mejorar su calificación de riesgo, ya que la firma BRC Investor Services S. A. Sociedad Calificadora de Valores subió la calificación de riesgo de largo plazo a A+ y mantuvo en BRC 2 la calificación de corto plazo.



Se destacan los siguientes aspectos tenidos en cuenta por la calificadora para la decisión adoptada:

Aspectos Positivos

- ✓ Capacidad de penetrar el mercado de libranzas y de esta forma mejorar su posición de mercado.
- ✓ El alza de la calificación de deuda de largo plazo obedece a los avances mostrados por la entidad en la estabilidad de los indicadores de calidad de cartera y la mejora en la estructura de fondeo de la compañía, lo que a futuro podría redundar en mejores niveles de rentabilidad. Así como por el fortalecimiento de su solvencia, una adecuada evolución financiera y el cumplimiento de su plan estratégico.
- ✓ Ponderan positivamente la evolución de los créditos de consumo, nicho de mercado de la compañía, cuya tasa anual de crecimiento de 16% fue superior a la de sus pares de 8.3% a diciembre de 2014.

- ✓ No se espera que la desaceleración económica tenga una afectación relevante en la cartera de consumo.
- ✓ Cobertura de cartera vencida de 239%, nivel superior al reportado en el sector de compañías de financiamiento y sus pares.
- ✓ Margen de solvencia (18.4%) por encima de sus pares (14%) y el sector (12%). El mayor respaldo de capital de Financiera Juriscoop CF respecto de sus pares le permite mitigar de mejor forma el impacto de pérdidas no esperadas de su cartera en un escenario económico adverso.
- ✓ Los certificados de depósito a término (CDT) siguen representando la principal fuente de fondeo de Financiera Juriscoop CF, con una participación de 63% de los pasivos al cierre de 2014. Esta relación es superior al 59% de sus pares y al 57% del sector. El adecuado crecimiento de este producto ha posicionado a la entidad en el quinto lugar por volumen de depósitos dentro del sector de compañías de financiamiento y le han acompañado favorables tasas de renovación, el aumento en la duración de los CDT y la buena atomización por clientes; factores que han evolucionado positivamente entre la puesta en funcionamiento de la compañía, en mayo de 2014 y diciembre de 2014.

Aspectos por Mejorar

- ✓ La operación de Financiera Juriscoop CF presenta oportunidades en la consolidación de su participación de mercado, control de la calidad de la cartera en el desarrollo de su plan de profundización en nuevos mercados y desarrollo de nuevos productos, y, en la diversificación de su estructura de fondeo.
- ✓ El comportamiento de la calidad de la cartera comercial puede presentar una alta volatilidad dada la alta participación de algunos clientes. Además el crecimiento esperado en este segmento podría afectar el ICV total de la compañía.
- ✓ El indicador de cobertura para la cartera en riesgo (CDE) del 41%, inferior al de sus pares (44.1%) y el sector (56.8%).

De otra parte, es importante resaltar que la entidad en el transcurso del primer semestre se mantuvo dentro de las cinco primeras compañías de financiamiento tradicionales (no especializadas en leasing) por tamaño de su cartera, depósitos y patrimonio, mostrando la aceptación y confianza por parte del mercado, es así, que en depósitos obtuvo un crecimiento de \$53,655 millones en el primer semestre del año 2015 y en cartera de \$37,180 millones.

En adición a lo anterior, la estrategia de fomentar el producto de tarjeta de crédito, con el fin de optimizar la composición del portafolio de productos del activo, en el período entre

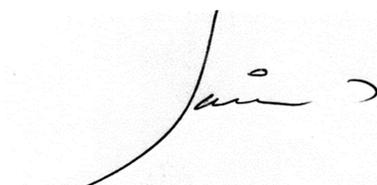
enero y junio de 2015 obtuvo resultados positivos al pasar de 3,345 tarjetas de crédito activas en diciembre de 2014 a 7,004 al cierre de junio de 2015, de igual forma la cartera de este producto pasó de \$11,096 millones a \$23,925 millones en el mismo período confirmando la gran acogida de nuestra tarjeta de crédito.

Al cierre de junio de 2015 ya son 65,911 los clientes que han visto en Financiera Juriscoop un aliado que le aporta valor para la consecución de sus objetivos a corto, mediano y largo plazo, no obstante, la entidad tiene claro que satisfacer las necesidades de sus clientes es una gestión permanente enfocada en el servicio, por lo tanto en el primer semestre de 2015 se terminó de desarrollar e implementar la web transaccional (fase 1), la cual sale a producción en el mes de julio de 2015, donde nuestros clientes podrán, además de obtener información relacionada con la entidad, consultar sus productos y solicitar sus extractos.

Se debe destacar el favorable desempeño de la entidad en sus resultados financieros, pues aunque los niveles de utilidad parecieran ser pequeños, tales resultados se han logrado con apenas un año de operación y lo más importante aún, incluyen ya el efecto de importantes inversiones que han sido necesarias para cumplir las exigencias de los órganos de control y vigilancia, en temas relacionados con: a) gastos pre operativos (gastos legales de constitución y de aumento de capital); b) aumento en el gasto de provisiones por cambio en el modelo normativo aplicable a las compañías de financiamiento; c) impacto de la reforma tributaria, en impuesto a la riqueza y aumento a la sobretasa del CREE; d) impacto de la adopción plena de las normas internacionales de información financiera, con lo cual desaparecen los gastos diferidos; e) inversiones en tecnología para atender requerimientos de calidad y seguridad de la información con base en las exigencias de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Para la entidad, el año 2015 es un período donde se inicia el proceso de consolidación de la misma, teniendo como pilares principales la satisfacción de los clientes y la rentabilidad, fundamentados en una gestión con transparencia y la alineación de los objetivos corporativos: *“Ser el grupo amigable que apoya a la gente”*.

A continuación, les presentamos el resultado de nuestra gestión del primer semestre del año 2015.



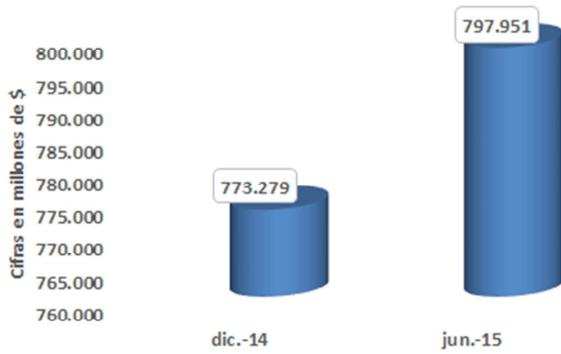
FABIO CHAVARRO GONZÁLEZ
Presidente Junta Directiva



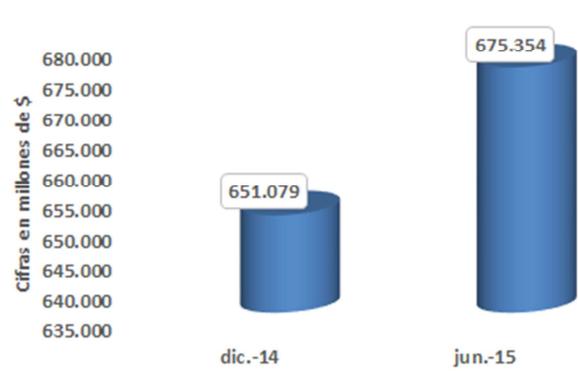
LUIS ALFONSO VERA OSORIO
Presidente Ejecutivo

2. PRINCIPALES CIFRAS

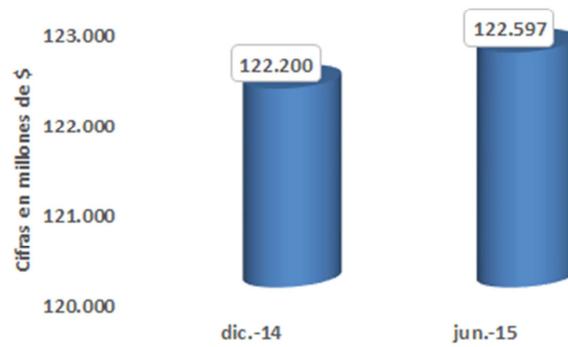
Activo



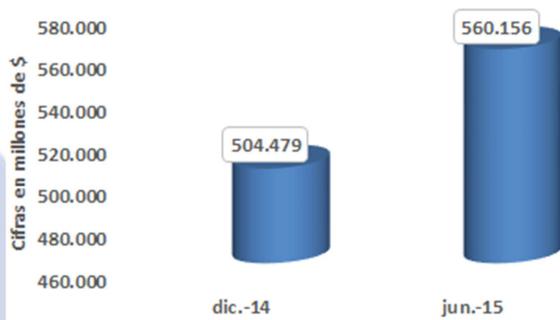
Pasivo



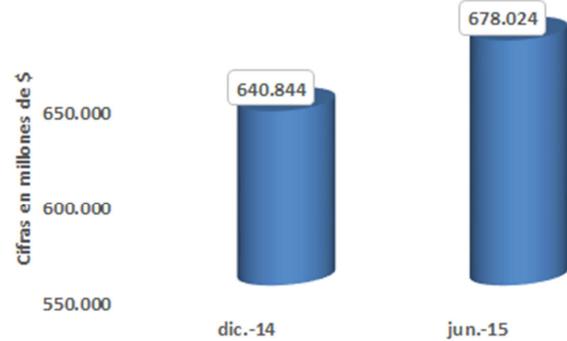
Patrimonio



Depósitos



Cartera



		jun-15
Millones \$	Capital Social	121.530
	Reservas	317
	Superávit	330
	Resultado del Ejercicio	420
		jun-15
Millones \$	Activos	797.951
	Cartera Bruta	678.024
	Depósitos	560.156
	Patrimonio	122.597
	Ingresos Totales	54.799
	Utilidad Financiera	31.551
	Utilidad Neta	420
%	Gtos Advtos/Ing Finan	42%
	Margen Financiero	57,58%

Cientes	65.911
Oficinas	36
Cajeros Electrónicos	41
Beneficiarios Convenios Nómina	10.193
Empleados (Planta y Temporales)	465
Tarjeta Crédito Activas	7.004
Tarjeta Débito Activas	16.642

Calificación Nacional - BRC Investor Services S.A.

Calificación deuda de largo plazo (Grado de inversión)	A+
Calificación deuda de corto plazo (Calidad Crediticia)	BRC 2

3. INTEGRANTES JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPALES

FABIO CHAVARRO GONZÁLEZ (Presidente)
GUSTAVO ZÚÑIGA CÓRDOBA
JUAN MANUEL IGUARÁN MENDOZA
LEONARDO OMAR MARTÍNEZ RIVAS
GUSTAVO ADOLFO SINTES ULLOA
ISNARDO RUEDA PIMIENTO
JAIME DE GAMBOA GAMBOA

SUPLENTES

NURY MARLENY HERRERA ARENALES
JORGE ELIÉCER CRUZ ORTIZ
JOHN FABIO ALVAREZ RIVERA
PIEDAD VELEZ ZAPATA
LIDA BERNAL MATEUS
JUAN DE JESÚS BECERRA
FERNANDO CASTILLO CADENA

4. INTEGRANTES DIRECCIÓN GENERAL

LUIS ALFONSO VERA OSORIO
CLARA LUCIA AVENDAÑO MORALES
SULAY DEL CARMEN CÓRDOBA CUESTA
CARLOS JAVIER MORALES RODRÍGUEZ
GABRIEL ENRIQUE LANCHEROS ACEVEDO
NOHORA LILIANA GONZÁLEZ AMÍN
DIEGO ANTONIO TRUJILLO CEBALLES
RAFAEL ALBERTO CASTILLO SÁNCHEZ
JORGE HERNANDO LOZANO ARIAS
CLARENA GUERRERO FAJARDO
LAURA INES GAMEZ BRITO
HERIBERTO ROJAS OLIER
JOSE ELUVIN RINCON ARANDA
CARLOS ENRIQUE GARRIDO TEJADA

Presidente Ejecutivo
Gerente de Crédito y Cartera
Gerente Comercial
Gerente Administrativo
Contralor
Directora Financiera
Director de Banca Electrónica
Director de Otorgamiento
Subgerente Tecnología
Directora de Contabilidad
Director de Gestión Humana (E)
Director de Planeación
Director de Operaciones
Director de Riesgos y Oficial de Cumplimiento

5. ENTORNO ECONÓMICO

(Fuente: Banco de la República, Superfinanciera, DANE, Banco de Bogotá, Bancolombia)

5.1 Panorama Nacional

A lo largo del primer semestre del año 2015, la Junta Directiva del Banco de la República mantuvo inalterada la tasa de referencia en 4.5%, pese al comportamiento que mostraron los diferentes indicadores de la actividad económica en la demanda interna y el hecho de que el crecimiento de la economía fuera menor a lo esperado, dado que las exportaciones mostraron una caída producto principalmente de la disminución en las ventas al exterior de petróleo, debido al desplome en sus cotizaciones internacionales reflejadas en el año 2014.

De otro lado, el semestre cerró con una inflación anual de 4.42%, cifra por encima del rango meta del Banco de la República (4%). Según los analistas del mercado, el origen de las presiones sobre los precios tienen que ver además de los alimentos, donde no se descartan presiones al alza por cuenta del fenómeno del niño en los próximos meses, con el aumento del salario mínimo en 2015 (4.6%), y con las presiones derivadas de la depreciación del tipo de cambio; por lo anterior, se espera que la inflación se mantenga por encima del 4% en los próximos meses y converja al 3.85% solo en el último cuarto del año.

En el mercado monetario, la liquidez permanente retornó pausadamente al sistema a pesar de colocaciones primarias de TES por \$2,19 billones y un recaudo tributario estimado para el mes de \$12,44 billones que continuaron retirando liquidez al mercado. El pago de intereses de TES a mediados de junio por \$1,5 billones y los giros programados de la Nación (sin deuda) por \$13,2 billones, compensaron las salidas de liquidez permanente permitiendo que el saldo de OMAS del Banco de la República cayera desde un máximo de \$12 billones el 3 de junio hasta \$8,22 billones el fin de mes.

La tasa de cambio se devaluó por la incertidumbre de los mercados internacionales y el incremento de la prima de riesgo de Colombia. La curva de devaluaciones incrementó su volatilidad a pesar de que la caja en dólares del sistema financiero se mantiene en niveles históricamente altos. En materia local, el incremento en el déficit de la balanza de pagos por encima de lo esperado, la aceleración en el crecimiento de la deuda externa y el descenso en los flujos de inversión de portafolio, han incrementado los temores frente a la posición externa del país. Aun cuando a mediano plazo la adaptación de la economía a sus nuevas condiciones implique menores niveles de déficit en cuenta corriente, es evidente que hoy el país es altamente dependiente de los flujos de capital del exterior. Además de esto, el ánimo de los inversionistas se vio afectado por cuenta de la escalada reciente de acciones violentas y ataques terroristas en el país.

Como puede verse, son diversos los factores que se conjugan para observar una tasa de cambio altamente desvalorizada. Los expertos no esperan que en el corto plazo haya catalizadores que puedan revertir esta tendencia, por lo que su visión fundamental apunta a que en el corto plazo la debilidad del peso se extenderá.

Por otra parte, mientras que la curva de TES TF se empinó por el incremento en la prima de riesgo de Colombia y los anuncios del Ministerio de Hacienda contenidos en el Marco Fiscal de Mediano Plazo para 2015 y de la realización de operaciones de canje de deuda, la curva de TES UVR se aplanó por la desvalorización del segmento corto ante expectativas de menores presiones de inflación. Es así como, la presentación del Marco Fiscal del Mediano Plazo también generó incertidumbre durante el mes, pues el mercado tenía la percepción de que se anunciaría un mayor déficit fiscal financiado con mayor endeudamiento. Si bien el Ministerio de Hacienda anunció un incremento del déficit fiscal de 0.2% del PIB para el 2015, al pasar de 2.8% anunciado en diciembre pasado a 3.0%, también aclaró que este mayor déficit sería financiado por menores pérdidas del Banco de la República y la eliminación de los giros al Fondo para la Estabilización de los Precios de los Combustibles. Por lo tanto, en esta versión del Plan Financiero 2015 no se contemplaron adiciones al endeudamiento interno y la meta de colocación de TES se mantuvo en \$30,57 billones.

5.2 Expectativas para el II semestre de 2015

En América Latina las economías de mayor tamaño crecen a tasas bajas o negativas. Estos resultados han incidido en una demanda externa para los productos colombianos más débil que la estimada un trimestre atrás.

El precio internacional del petróleo descendió al igual que otras cotizaciones de bienes básicos que exporta Colombia. El descenso en los términos de intercambio tiene un efecto negativo sobre el ingreso nacional y explica en parte la fuerte devaluación del peso frente al dólar.

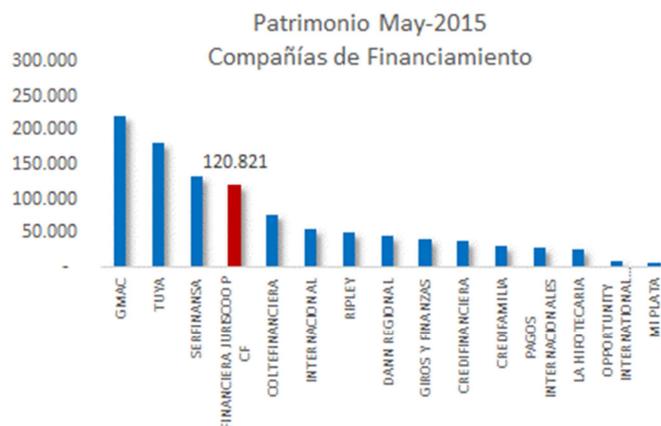
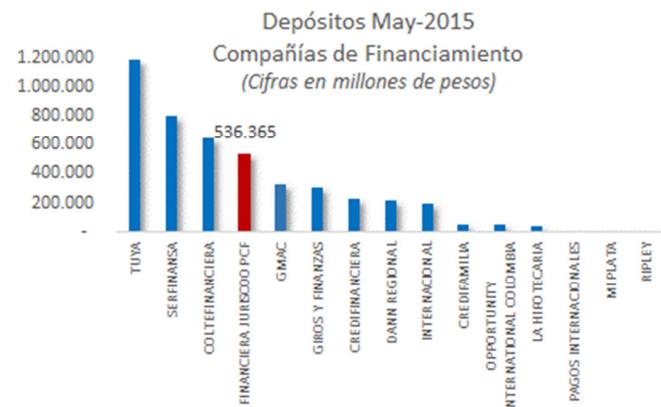
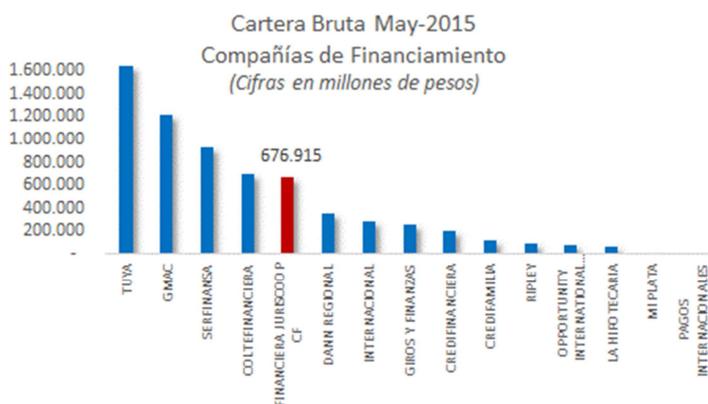
En Colombia, dados los indicadores de comercio al por menor, de confianza al consumidor y del comercio, de expectativas económicas, de importaciones y de la evolución observada de la demanda externa de bienes y servicios nacionales, se estima que el crecimiento según el Banco de la República para el segundo trimestre de 2015 sea similar al registrado en el primero. En este sentido, se espera que para el 2015 la cifra más probable de crecimiento esté entre 3.2% y 2.8%, contenida en un rango entre 1.8% y 3.4%.

Por otro lado, la inflación se mantiene por encima del límite superior del rango meta y el gasto interno de la economía continúa ajustándose a la menor dinámica del ingreso nacional. Adicionalmente, la depreciación reciente del peso podría postergar la convergencia de la inflación a la meta.

En cuanto al déficit fiscal el gobierno subió la meta al 3%, esto debido a un escenario de menores ingresos minero energéticos y de un crecimiento económico no tan dinámico. En un escenario estresado para la economía como el actual, el déficit fiscal nacional puede llegar a pasar de 2.4% a 3.3% del PIB; lo que conllevaría que en el 2016 la capacidad de endeudamiento del Gobierno se vea menguada en la regla fiscal.

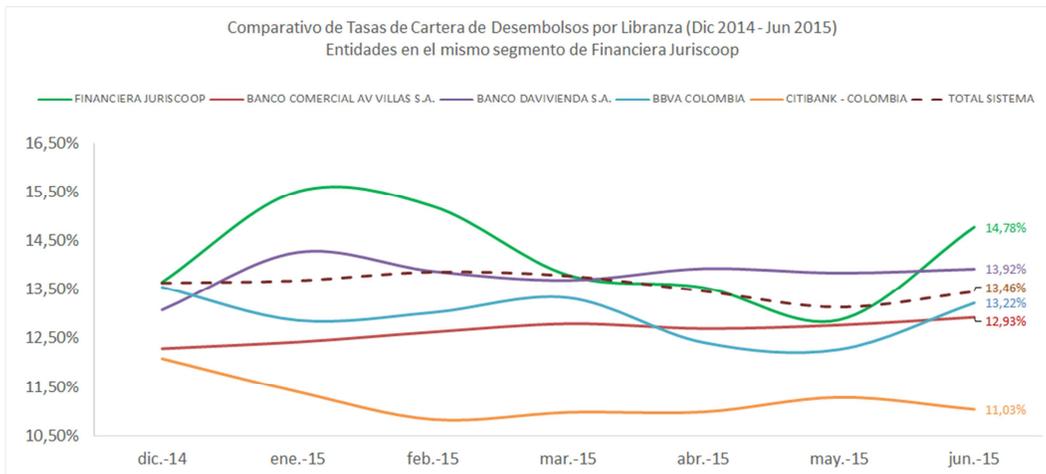
5.3 Financiera Juriscoop frente al sector

Financiera Juriscoop, al cierre del mes de mayo de 2015 (últimas cifras reportadas por la Superintendencia Financiera de Colombia), se ubicó en la quinta posición en saldos de cartera bruta y en la cuarta en saldos de depósitos y patrimonio. Es así como la entidad cerró mayo con una participación en cartera del 10.17% dentro de las compañías de financiamiento tradicionales que operan en la actualidad; mientras que en depósitos la entidad finalizó con una participación del 11.66% dentro del sector. En cuanto al patrimonio, la entidad cerró con una participación del 11.33%.





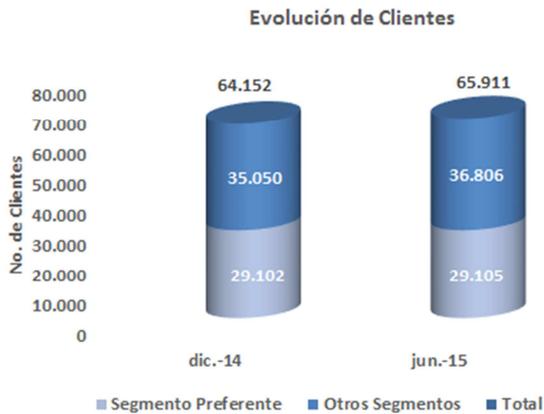
✓ **Comparativo tasas de interés libranza**



Financiera Juriscoop con el fin de brindarles mejores opciones a sus clientes y no perder competitividad en el mercado del segmento de las libranzas, ha realizado esfuerzos importantes en mantener una tasa acorde al mercado cerrando junio en 14.78% N.A. En el semestre, la entidad reflejo una tasa promedio ponderada de colocación de 14.28% N.A., mientras que el sector cerró con 13.57% N.A.

6. GESTIÓN COMERCIAL FINANCIERA JURISCOOP

6.1 Evolución Clientes



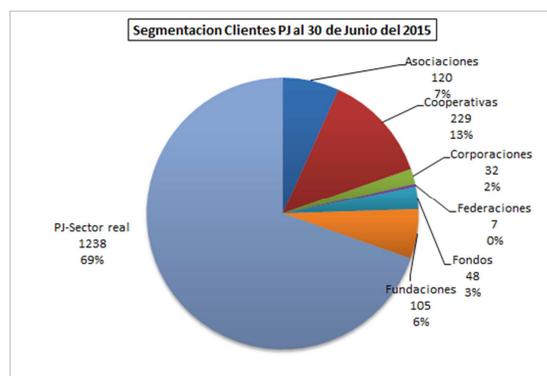
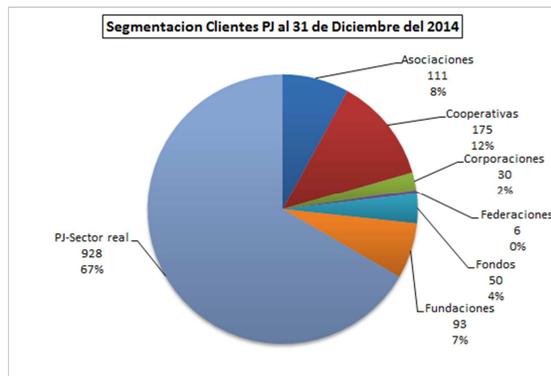
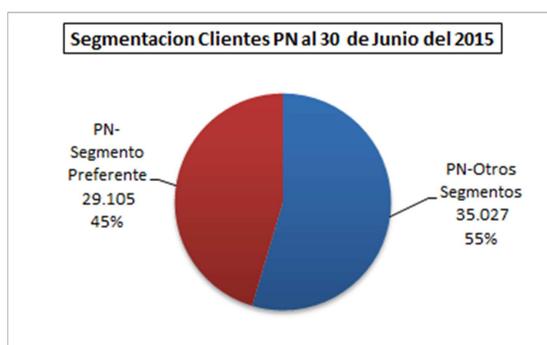
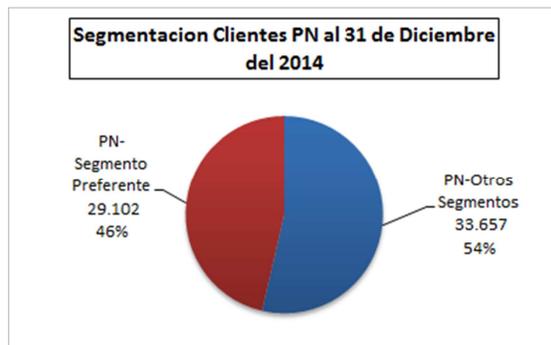
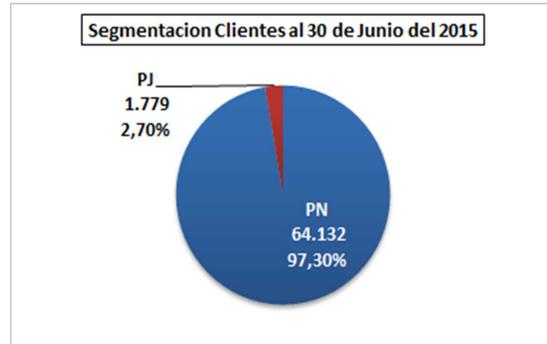
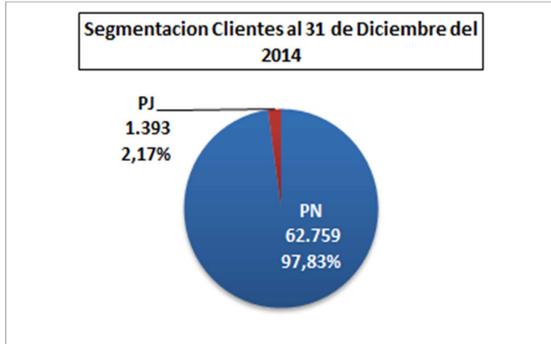
Al finalizar junio de 2015 la base de clientes cerró en 65,911; de los cuales 29,105 pertenecen al segmento preferente, es decir clientes asociados a la Cooperativa Juriscoop y 36,806 que pertenecen a los demás segmentos. De esta manera, los clientes presentan un crecimiento de 1,759 frente a diciembre de 2014; lo que refleja un incremento del 2.74%.

Del total de los clientes, el 41.59% posee productos de crédito; bajo la modalidad de cartera de consumo el 38.46% de los clientes tiene al menos 1 producto de esta categoría; respecto a los ahorros, el 89.02% de los clientes registran productos de ahorro, siendo el producto más representativo el depósito a la vista, el cual cuentan con el mayor nivel de profundización teniendo en cuenta que el 76.04% de los clientes posee una cuenta de ahorros.

No. de productos a junio 30 de 2015			
Concepto	No. Clientes	No. Productos	% Profundización
Cartera	27.412	42.382	41.59%
Comercial	238	432	0.36%
Consumo	25.348	33.725	38.46%
Consumo TC	8.206	8.224	12.45%
Depósitos	58.672	84.840	89.02%
A Término	5.636	8.782	8.55%
Ahorro Vista	50.120	51.160	76.04%
Programado	11.987	13.640	18.19%
Permanente	11.228	11.228	17.04%

Segmentación por Clientes

Al cierre del periodo, la distribución de clientes se encuentra de la siguiente manera:



6.2 Captación

Acorde con la estrategia de captación definida por la entidad, al cierre del periodo los productos de captación registraron un saldo de \$560,156 millones (incluye \$10,407 millones de intereses), mostrando un aumento con respecto al mes de diciembre de 2014 por valor de \$55,677 millones, mes en el cual el saldo de los depósitos se ubicó en \$504,479 millones (incluye \$8,385 millones de intereses), presentando un crecimiento porcentual del 11.04%, lo que demuestra la confianza de nuestros clientes en la compañía.

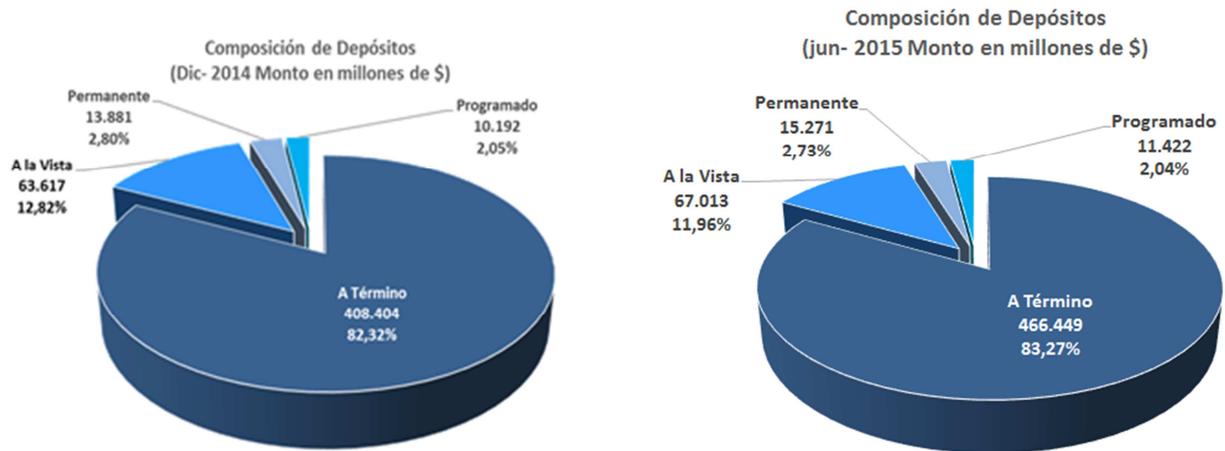


Captaciones por plazo

La entidad viene desarrollando estrategias de captación que permitan la ampliación de la duración en los plazos, por lo que al cierre del periodo se observa un aumento en la composición de los depósitos a término de mediano y largo plazo. Es así como, el plazo de 181 a 360 días paso de pesar dentro del total de los depósitos un 11.05% en diciembre del 2014, a un 34.46% al cierre de junio. De la misma manera, el plazo mayor a un año paso de un 5.22% al cierre del año anterior, a un 7.05% al finalizar el mes de junio.



Por otra parte, los depósitos están distribuidos de la siguiente manera:



Los productos a término cerraron con un saldo por \$466,449 millones, equivalente a 83.27% de los depósitos y presentando un crecimiento frente al mes de diciembre de 2014 por valor de \$51,803 millones.

A junio de 2015, el producto de ahorro a la vista cerró con un saldo de \$67,013 millones, representando el 11.96% del total de los depósitos.

El ahorro permanente registró un saldo de \$15,271 millones, lo cual es equivalente a 2.73% del total de depósitos.

El ahorro programado cerró con \$11,422 millones lo cual representa el 2.04% del total de depósitos.

Los resultados de los productos de captación sin incluir intereses por canal durante el primer semestre del 2015, estuvieron liderados por la red de oficinas, las cuales alcanzaron un crecimiento de \$41,726 millones, lo que corresponde a un incremento de un 11.27% con una participación del 74.94% dentro del total de las captaciones. Por su parte, la tesorería también presentó un crecimiento de \$13,431 millones, lo que corresponde a un crecimiento de 12.82% con una participación del 21,49%.

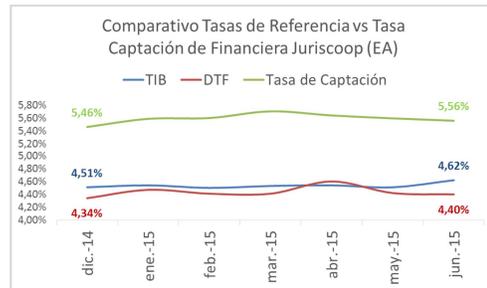
Cifras en millones de \$	jun-15		dic-14		Variación	
	Saldo	%	Saldo	%	Saldo	%
Red de Ofi.	411.958	74,94%	370.232	74,63%	41.726	11,27%
Tesorería	118.158	21,49%	104.727	21,11%	13.431	12,82%
Gte empresarial	17.598	3,20%	17.875	3,60%	(277)	-1,55%
Freelance	2.035	0,37%	3.260	0,66%	(1.225)	-37,58%
TOTAL	549.749	100,00%	496.094	100,00%	53.655	10,82%

Una de las iniciativas estratégicas que tiene la entidad es la de mantener por encima la duración de las posiciones pasivas, sobre la de las posiciones activas. En este sentido, la entidad, al cierre del mes de junio reflejó una duración de las posiciones pasivas de 2.28 años frente a 1.88 años de duración de las posiciones activas.

INVERSIONES	DURACION MOD.
Inv. Negociables	1,28
Inversiones hasta el Vencimiento	0,52
OPERACIONES SIMULTANEAS	
Op. Mercado Monetario Simultaneas Activas	0,01
CARTERA BRUTA	
Cartera Comercial	2,03
Cartera de Consumo	1,99
DURACION POSICIONES ACTIVAS	
	1,88
POSICIONES PASIVAS	
CDAT	0,07
CDT	2,90
Crédito	0,00
Redescuento	1,60
Capital	2,03
DURACION POSICIONES PASIVAS	
	2,28

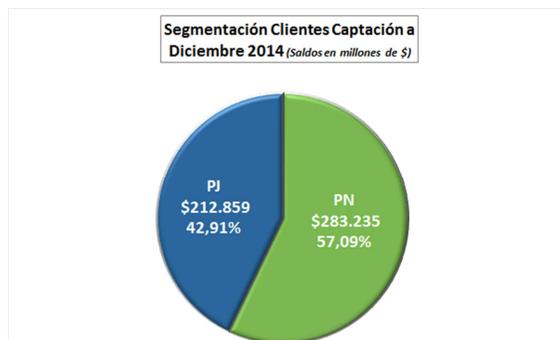
Con el fin de apoyar la estrategia mencionada en el párrafo anterior, la entidad ha mantenido sus tasas de captación para el mediano y largo plazo por encima de las tasas de referencia del mercado, como son la DTF y la TIB.

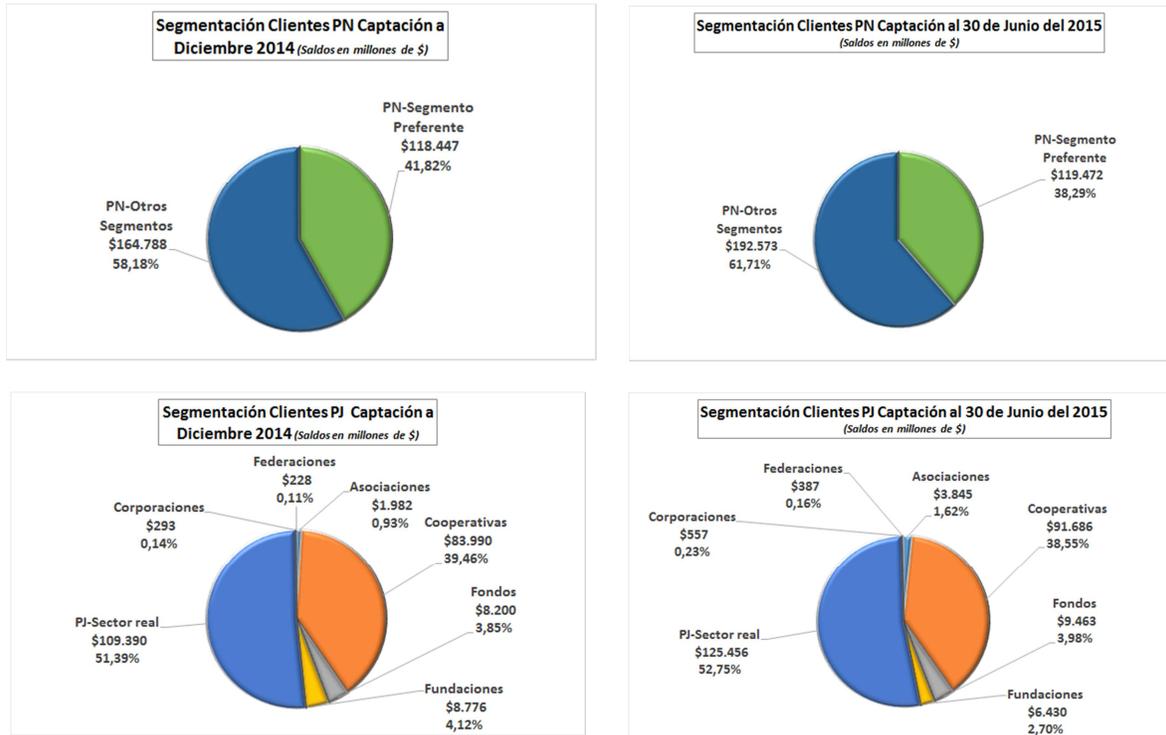
Asimismo, la entidad con una fuerte gestión comercial logró mantener el indicador de renovaciones en depósitos a término para el periodo comprendido entre el 31 de enero y 30 de junio, en promedio en el 73%.



Segmentación por Tipo de Cliente

Al cierre del periodo, la entidad mantiene su enfoque en Banca Personas; es así como, al corte de junio de 2015 el 56.75% del total de los depósitos (sin contar intereses) corresponde a captaciones de personas naturales. En cuanto a personas naturales, las captaciones correspondientes al segmento preferente se ubicaron en \$119,472 millones, \$1,025 millones más que en diciembre de 2014, lo que representa un 38.29%. Mientras que los Otros segmentos, para el mismo periodo cerraron con un saldo de \$192,573 millones, \$27,785 millones más que al cierre de diciembre del año anterior, lo que representa el restante 61.71%.



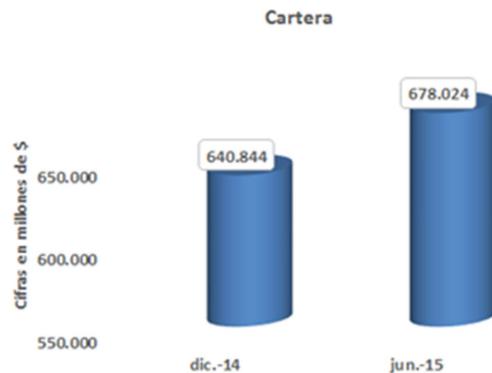


6.3 Colocación

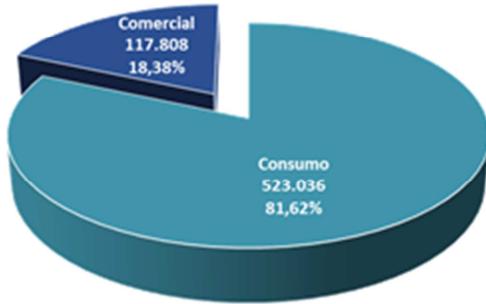
En lo referente a la cartera, durante el primer semestre del 2015 la Banca Personal entregó créditos a 7,175 clientes que ascendieron a \$173,327 millones; mientras que la Banca Empresarial para el mismo periodo hizo entrega de créditos a 127 clientes por un valor de \$74,933 millones, lo que suma un total de \$248,260 millones.

Para el cierre del mes de junio, la cartera de créditos, registró un saldo de \$678,024 millones, lo cual representa un aumento respecto al cierre del mes de diciembre de 2014 de \$37,180 millones, mes en el cual el saldo de las colocaciones se ubicó en \$640,844 millones, lo que representa un crecimiento porcentual del 5.8%.

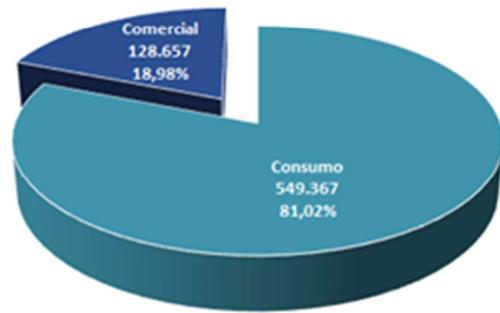
La cartera está distribuida de la siguiente manera:



Composición de la Cartera
Dic-14 (monto en millones de \$)

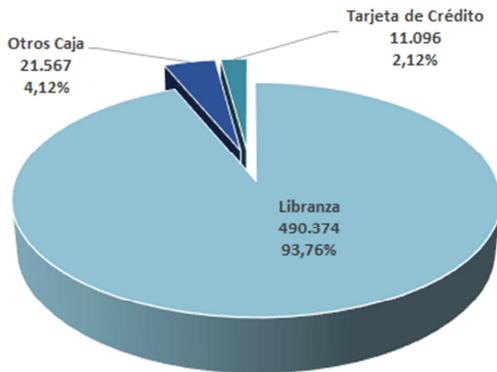


Composición de la Cartera
jun-15 (monto en millones de \$)

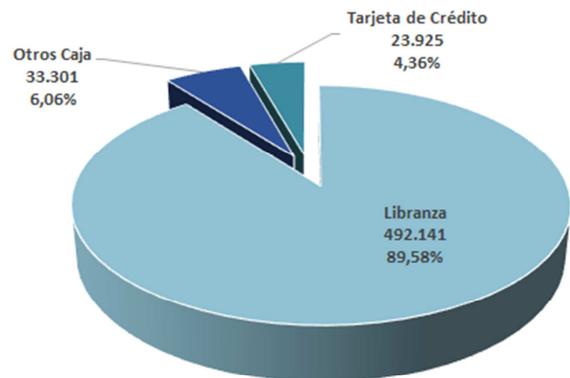


La cartera de consumo constituye la mayor participación con un saldo de \$549,367 millones, \$26,331 millones más que en diciembre de 2014, representando el 81.02% del total de la cartera; reflejando que la entidad sigue manteniendo el enfoque de gestión en banca personas. Asimismo, la cartera comercial cerró con una participación del 18.98% y un saldo de \$128,657 millones, \$10,849 millones más que en diciembre del año anterior.

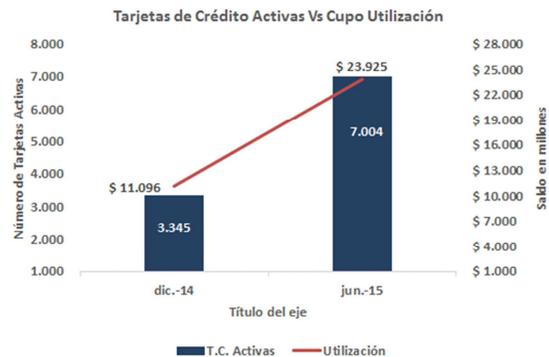
Composición Cartera de Consumo
dic-14 (monto en millones de \$)



Composición Cartera de Consumo
jun-15 (monto en millones de \$)



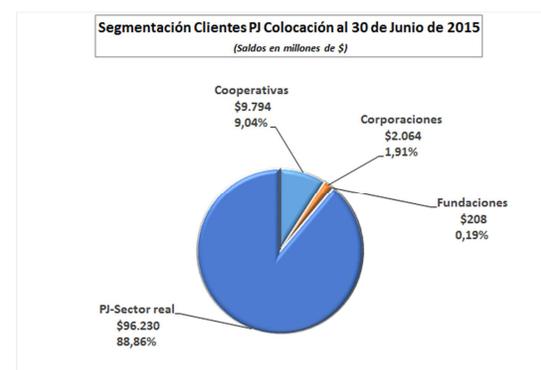
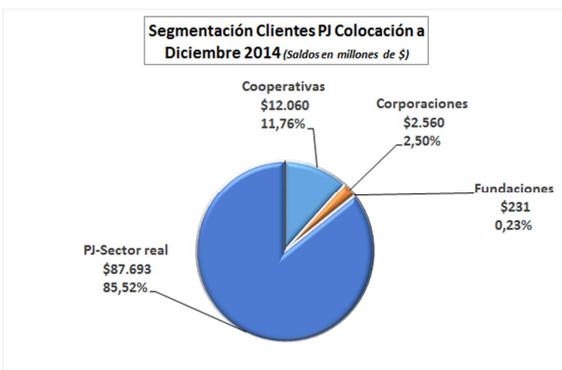
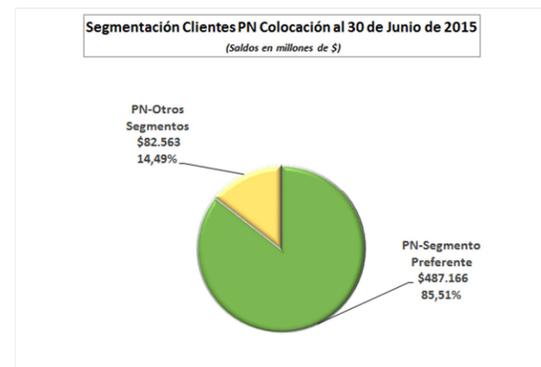
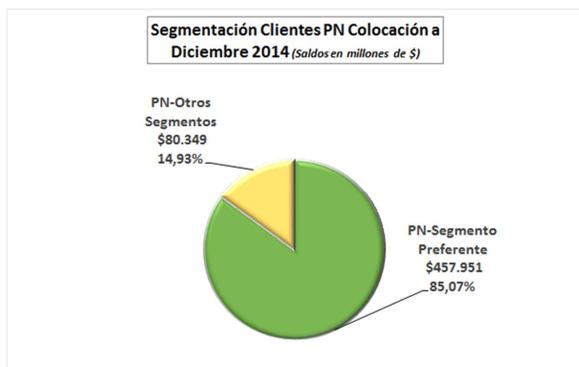
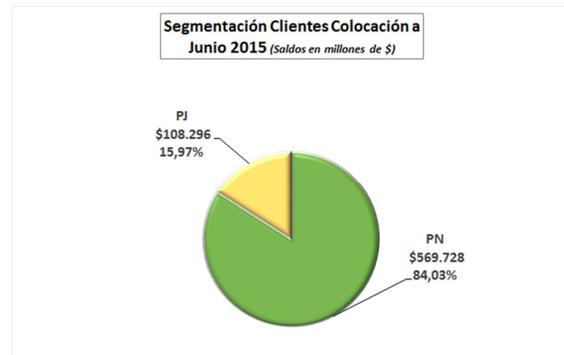
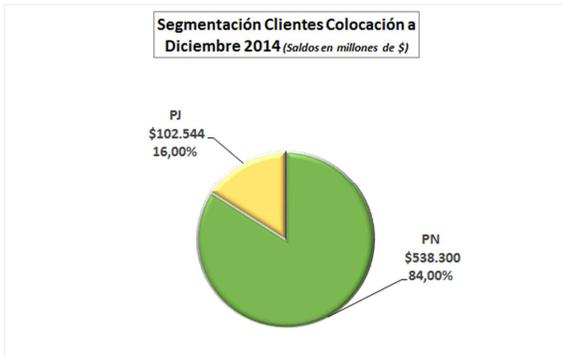
Dentro de la cartera de consumo, la libranza representa el 89.58% con un saldo de \$492,141 millones, \$1,767 millones más que en diciembre de 2014. Seguido de Otros caja que representó el 6.06% con un saldo de \$33,301 millones, \$11,734 millones más comparado con el cierre del año anterior. De la misma forma, la tarjeta de crédito representó el 4.36% con un saldo de \$23,925 millones, \$12,829 millones más



que en diciembre de 2014; mostrando el mayor crecimiento dentro de la cartera de consumo con un 115.62% al cierre de junio de 2015.

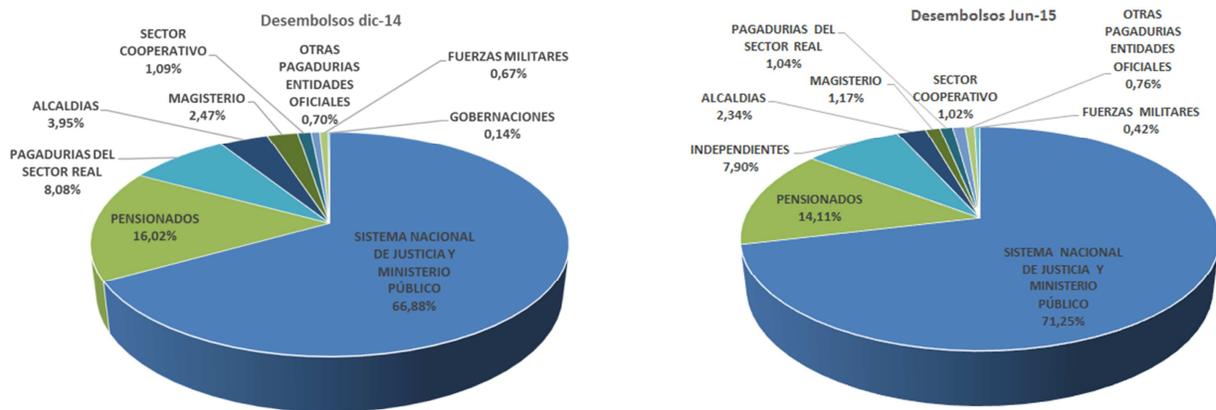
Segmentación por Tipo de Cliente

Al cierre del ejercicio, el 84.03% de las colocaciones corresponden al segmento de Banca Personas, cumpliendo de esta forma la estrategia de la entidad en cuanto a su mercado objetivo.



Desembolsos por Nicho de Mercado

El mercado objetivo de Financiera Juriscoop se centra en los servidores públicos y pensionados, es por ello que los esfuerzos de la entidad durante el primer semestre se focalizaron en crecer - con el fin de ampliar la base de clientes - en nichos de mercado diferentes al sistema nacional de justicia, nicho donde se tiene gran penetración y su crecimiento ya se ve limitado; es así como el porcentaje de desembolsos en el segmento pensionados por ejemplo pasó de representar un 16.02% en diciembre de 2014, a 14.11% al cierre de junio de la vigencia.



7. GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

7.1 Cultura Organizacional y de Servicio

Como resultado del plan estratégico de la entidad, durante el primer semestre del año 2015 se sigue trabajando en el desarrollo de una cultura organizacional y de servicio con una clara orientación al cliente, trabajando en el talento humano con espacios destinados para la capacitación y sensibilización en donde se llevan a cabo actividades de interacción sobre los pilares definidos por la entidad (Facilidad, Compromiso, Respeto y Calidez), para alcanzar los objetivos propuestos y ser reconocidos como “Un grupo amigable que apoya a la gente”.

Con base en lo anterior, se han desarrollado las siguientes actividades:

- Taller de “Sentimientos, facultando equipos de trabajo para crear experiencias”
- Taller Formador de Formadores
- Conferencia “Cómo marcar la diferencia en el Mundo de los peros”
- Campaña de Servicio “Tú Decides”

7.2 Sistemas de Medición de servicio

Dando cumplimiento a la etapa de Medición del Sistema de Atención al Consumidor SAC y la importancia que tiene el conocimiento y la percepción de nuestros clientes con respecto a nuestros productos y servicios se definieron las siguientes acciones de medición:

Encuestas de Satisfacción:

- **Proceso PQRS:** Conocer el nivel de satisfacción ante el trámite de una PQR, los aspectos a medir que se definieron en esta encuesta son; los tiempos de respuesta, calidad de información suministrada, capacidad de solución, actitud de servicio y facilidad para la radicación de una PQR.
- **Proceso de Crédito:** Conocer el nivel de satisfacción de los clientes frente al proceso de crédito, los aspectos a medir que se definieron en esta encuesta fueron; tiempo de respuesta, solicitud de documentación, calidad de asesoría, cumplimiento promesa, actitud de servicio y satisfacción general del proceso.
- **Deserción:** Identificar causas de deserción y evaluar el impacto de la estrategia de retención, los aspectos a medir que se definieron en esta encuesta son; las razones de deserción, razones de insatisfacción, disposición para volver, evaluar el nivel de impacto en las acciones retención y acciones para que vuelva a vincularse con la compañía.

Tablero de Indicadores de Servicio

Es un instrumento de metodología Gerencial implementado a partir del mes de marzo que nos permite establecer la evolución de los indicadores que afecta el servicio al cliente en las oficinas como punto de partida para identificar el momento actual de Financiera Juriscoop.

Los indicadores se determinaron según nuestra oferta única de valor centrada en 4 aspectos fundamentales.

- Satisfacción (20%) Por medio de las encuestas realizadas a los clientes que visiten nuestra red de oficinas.

- Retención (30%) Basados en el indicador de deserción de clientes por oficina, se establece el porcentaje cumplimiento.
- PQR'S (20%) Se determina teniendo en cuenta los tiempos de respuesta de las PQR'S y el cierre de la misma.
- Otorgamiento (30%) Se mide el tiempo promedio de otorgamiento de crédito, promediando la cantidad de solicitudes recibidas y el tiempo de trámite de esta.

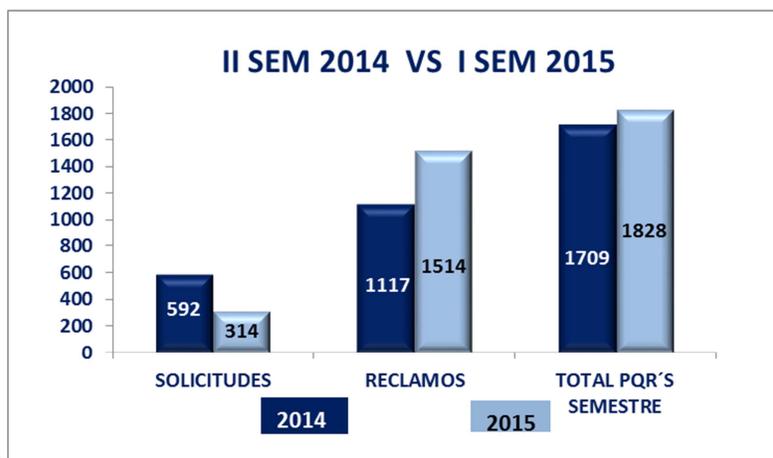
Los resultados de Financiera Juriscoop se reflejan en la siguiente tabla:

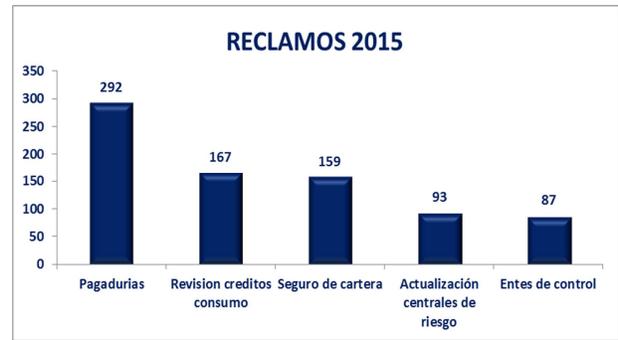
Tablero Financiera Juriscoop	Satisfacción de servicio		Retención		PQR's		Tiempo de otorgamiento		Total	
Peso	20%		30%		20%		30%		100%	
	Meta	Ejecutado	Meta	Ejecutado	Meta	Ejecutado	Meta	Ejecutado	Meta	Ejecutado
Marzo.2015	4.50	4.39	325	412	15 Dias	44.78 Dias	1.5 Dias	3.64 Dias	85,00%	64,20%
Abril.2015	4.50	4.39	327	499	15 Dias	29.01 Dias	1.5 Dias	3.14 Dias	85,00%	66,80%
Mayo.2015	4.50	4.39	301	477	15 Dias	6.79 Dias	1.5 Dias	3.76 Dias	85,00%	77,28%
Junio.2015	4.50	4.39	303	348	15 Dias	15.36 Dias	1.5 Dias	2.76 Dias	85,00%	81,33%

*El índice de satisfacción de servicio corresponde a las encuestas realizadas en el mes de Abril 2015.

Mes a mes el índice de satisfacción del servicio ha ido aumentando, teniendo en cuenta las acciones realizadas por las áreas líderes de los procesos. En el proceso de retención se realizan campañas de fidelización dirigidas a clientes, y desarrollo de talleres de cultura para los colaboradores orientados a mejorar el nivel de satisfacción de nuestros clientes, respecto a los tiempos de respuesta de las PQR's, se ha fortalecido la estructura del área de atención de solicitudes de los clientes y se han ido realizando mejoras en la herramienta Aranda en cuanto a los escalamientos y tipificaciones. Asimismo, los tiempos de respuesta han mejorado teniendo en cuenta el ajuste en las políticas de otorgamiento encaminadas a empoderar a la fuerza comercial para la toma de decisiones inmediatas en atribuciones de tasas y plazos para los procesos de colocación y captación.

● **Indicador de PQR's comparativo II sem. 2014 vs I sem. 2015**





* Seguro de Cartera corresponde a la devolución del seguro de vida deudor por prepagos de la obligación, ya que no es propiamente un reclamo por parte del cliente, se manejará a partir del segundo semestre del año como una solicitud.

Teniendo en cuenta que las tipologías de mayor impacto están relacionadas con la aplicación de pagos, pagadurías y revisión de créditos, generando llamadas de cobro a clientes al día, se han realizado planes de acción por parte de las áreas líderes de los procesos orientados a brindar un mejor servicio a nuestros clientes, los cuales se relacionan a continuación:

7.3 Planes de Acción

Con fundamento en los resultados de las anteriores mediciones e indicadores de PQR's se han venido implementando planes de acción tendientes a implementar acciones correctivas y preventivas como:

- Mejora en la atención, seguimiento y tiempos de respuesta de las peticiones, quejas y reclamos de los clientes, realizando distribución y prioridad de los casos teniendo en cuenta los niveles de atención.
- Aplicación de los remanentes en 24 horas con la creación de la mesa de ayuda orientada particularmente a atender en forma oportuna todas las novedades y/o inconsistencias asociadas al proceso de aplicación de pagos de clientes con obligaciones de descuento por nómina.
- Entrega de la operación de la fábrica a las oficinas para operaciones de crédito de clientes buenos. En este sentido, durante el semestre se efectuaron 2,246 operaciones en las oficinas, que corresponde al 13.3% del total de las operaciones registradas en el periodo.
- Se realizó la entrada a producción de los módulos de fábrica de crédito y fábrica de vinculación, como proceso de integración de los diferentes módulos sobre una única plataforma bancaria, lo cual permite no solo centralizar los procesos de

información en una base de datos, sino la interacción directa e integral con los demás módulos como lo son los temas contable y de desembolsos, optimizando de esta manera los tiempos de respuesta e integridad de la información.

- Ajustes al proceso de generación de extractos. Se realizaron definiciones del modelo como: políticas de entrega, plantillas, gestión de inconsistencias, procesos y procedimientos. Dentro de los avances de este proyecto, la entidad adquirió los servicios profesionales de mailing a través de la empresa Master Base, lo cual permite mejorar la eficiencia en la comunicación a través de correo electrónico para promocionar los servicios y productos y mantener una comunicación dinámica con los clientes a través de correo electrónico ya que esta herramienta incluye el envío de mails masivos personalizados (por segmentos), vínculos hacia otros contenidos como las páginas de las empresas del Grupo Juriscoop, programación del envío de emails por fecha y hora; ejemplo email de fechas especiales, encuestas, invitaciones o convocatorias a eventos.
- Se realizó la entrada en operación de la fase consultiva de la página WEB transaccional.

Otros proyectos que están en Proceso, con el fin de generar mayor valor a nuestros clientes a través de la mejora en el servicio:

- Pagaré desmaterializado
- Libranza en línea
- Automatización del reporte a centrales de riesgo.
- Reingeniería al proceso de Incorporación de descuentos por Nomina.

7.4 Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)

La Superintendencia Financiera de Colombia establece que el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) debe propender porque: (i) se consolide al interior de Financiera Juriscoop una cultura de atención, respeto y servicio a los consumidores financieros; (ii) se adopten sistemas para suministrarles información adecuada; (iii) se fortalezcan los procedimientos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos; y (iv) se propicie la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos. En este sentido, avanzando en los temas de cultura de servicio y con el fin de ser reconocidos como el grupo amigable que apoya a la gente, seguimos ejecutando diversas estrategias enfocadas a la satisfacción de nuestros clientes, contando con la disposición de todos los colaboradores del Grupo Empresarial, quienes han demostrado su alto nivel de compromiso.

Teniendo en cuenta lo anterior, se llevaron a cabo diferentes actividades desde la perspectiva de nuestros clientes y colaboradores:

Frente a nuestros Clientes

Para implementar acciones que generen valor de cara al cliente, se siguen desarrollando campañas de fidelización y profundización realizando llamadas de bienvenida y posventa, cuyo objetivo es crear un vínculo de confianza y familiaridad con nuestros clientes, mostrándoles nuestro permanente acompañamiento y respaldo, con acciones preventivas para profundizar y bajar el indicador de retiros

Frente a nuestros colaboradores

La entidad durante el primer semestre del 2015, continuó desarrollando talleres y campañas de formación y sensibilización sobre los pilares de cultura organizacional y de servicio (calidez, compromiso, respeto y facilidad).

Continuamos realizando la capacitación sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) a los funcionarios nuevos en el proceso de inducción, como lo indica la C.E. 015 de 2010 de la SFC, numeral 5.6 inciso b.

● Análisis Comparativo de Quejas Frente al sector

Con el objetivo de realizar un análisis comparativo de las quejas, presentadas en el sector y en la Financiera, el área de riesgos, realizó un estudio frente a los datos reportados por las Entidades Vigiladas en el primer trimestre del año, el cual se encuentra segmentado por tipologías Vs Producto.

En primera instancia, se encontró que para el primer trimestre se reportaron 265,285 quejas, el 62% fue para los establecimientos bancarios y el 6% para compañías de financiamiento; estas últimas representadas en 14,849 reclamaciones, de las cuales se tiene una participación por parte de la Financiera del 3%, ocupando dentro de las compañías de financiamiento el séptimo (7) puesto.

Asimismo, la tipología que tiene mayor incidencia en el sector corresponde a la indebida atención al consumidor financiero con 49.322 (19%), seguido por revisión o liquidación de productos con un 32.840 (12%). Para las compañías de financiamiento, el porcentaje de participación bajo las mismas tipologías, fue de 1510 (10%) y 5201 (35%) respectivamente.

Para el caso puntual de **Financiera Juriscoop**, las tipologías que tienen mayor representación sobre el volumen de reclamaciones son; Revisión y/o Liquidación de productos 101 (28%), Cobro servicios y/o comisiones 82 (23%) y Reporte centrales de riesgo 53 (14%).

El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas en el sector corresponde a: tarjetas de crédito 85.609 (45%), cuenta de ahorros 49.165 (26%) y crédito de consumo y/o comercial 28.561 (15%) y entre otros, como se observa en la siguiente gráfica:



En relación a las compañías de financiamiento, el comportamiento es similar al sector con mayor volumen de reclamación en los productos de tarjeta de crédito, cuentas de ahorro y crédito de consumo.

Para concluir, Financiera Juriscoop presenta una baja participación en el volumen de reclamaciones con respecto a los establecimientos bancarios. No obstante, como plan de acción de la entidad se continua realizando estrategias de mejoramiento y control que permitan minimizar dicho indicador y seguir fortaleciendo el sistema de Atención al consumidor Financiero (SAC).

COMPARATIVO SECTOR PQR'S - RECIBIDAS PRIMER TRIMESTRE 2015				
Entidad	Total Quejas Recibidas	Tarjeta de crédito	Crédito de Consumo y/o Comercial	Cuentas de Ahorro
Por cada 1000 Productos				
GNB Sudameris	139,2	89,4	4,4	13,8
Finandina	115,6	8,0	7,3	0,4
Banagrario	45,2	17,8	24,0	0,6
Banco Colpatría	31,9	12,2	11,6	1,6
Bancolombia	29,8	9,7	2,6	0,5
Banco Pichincha	29,7	15,6	7,8	4,2
Citibank	29,5	3,6	2,1	5,6
Banco de Occidente	27,4	12,5	5,8	2,5
CorpBanca	26,0	13,3	7,0	1,8
Banco Caja Social BCSC	20,1	11,0	4,5	0,6
Banco Falabella	18,1	5,2	10,9	0,8
AV Villas	18,0	9,1	4,2	0,8
Banco Popular	15,0	7,1	5,4	0,7
Bancoomeva	14,4	8,2	1,1	2,4
Davivienda	14,1	4,5	1,5	4,3
Financiera Juriscoop CF	12	2,3	8,0	1,7

● Actividades y campañas de Educación Financiera

Se desarrollaron las siguientes actividades:

- Mensualmente se presentan Tips sobre información y seguridad financiera en los televisores de DG Arrecife, en los boletines de contacto, en nuestra Fan page y

pagina Web con el fin de mantener informados a nuestros colaboradores, clientes y cibernautas de los posibles eventos de riesgo y de qué forma mitigarlos y lograr una administración adecuada y segura de los recursos.

- **Cartilla de Educación Financiera 2015:** A fin de incentivar los buenos hábitos financieros de nuestros clientes, se publicó la 3ra. Edición de la Guía de Educación Financiera cuya línea editorial pedagógica y comercial, en esta oportunidad abarca los siguientes contenidos: Oferta Integral de Valor (Beneficios de Previsión, Financieros y Sociales); El Presupuesto; y Preguntas Frecuentes. Para esta edición, se distribuyeron 30,000 ejemplares de La Cartilla que hace parte del Kit de Educación Financiera que se entrega a los clientes del segmento preferente y que además, se encuentra publicada en la página WEB.



Como parte del programa de educación financiera en nuestra página Web, los clientes pueden ingresar al link Consumidor Financiero en donde encontraran información sobre la Ley de Habeas Data.

Defensor del Consumidor Financiero

Dando cumplimiento al Sistema de Atención del Consumidor Financiero Circular Externa 015 de 2015, sobre “la revisión de las solicitudes y recomendaciones que formulen los Defensores del Consumidor Financiero en ejercicio de sus funciones.” Se relaciona informe con la gestión realizada sobre las reclamaciones recibidas en el primer semestre de 2015:

<i>Motivo de la Reclamación</i>	<i>Reclamaciones Recibidas</i>	<i>Reclamaciones pendientes de Respuesta</i>
Crédito de Consumo y/o Comercial	28	0
Cuentas de Ahorro	19	1
Tarjeta de Crédito	3	0
C.D.T	1	0
TOTAL	51	1

En lo corrido del primer semestre, se recibieron 51 casos por parte del Defensor del Consumidor Financiero, al cierre de junio quedó un caso pendiente de respuesta.

Durante el primer semestre se recibieron 7 vocerías por parte del Defensor de Consumidor, quedando 3 pendientes de respuesta al cierre de junio dado que estas fueran recibidas cerca al cierre del semestre.

8. GESTIÓN FINANCIERA

● En cuanto a la estructura del balance:

Durante el primer semestre del 2015, la entidad reflejó una mayor dinámica de captación a la esperada cerrando junio con \$43,366 millones en recursos adicionales, mostrando de esta manera la confianza de nuestros clientes en la compañía. El incremento en la captación trajo como consecuencia una reducción de la deuda con bancos en \$23,942 millones, mostrando un descenso de un 20.49% con respecto a diciembre del año anterior; así como también, trajo consigo un aumento en los niveles del disponible y como resultado, un aumento en los niveles del IRL, al cerrar junio con 198.31 puntos cuando en diciembre la entidad cerró en 155.72 puntos.

● En cuanto a los resultados:

Al cierre de junio de la vigencia, la entidad muestra una composición del portafolio adecuada que le ha permitido mantener tasas de libranza competitivas dentro del mercado, soportándolas con un aumento en los ingresos derivados del producto tarjeta de crédito, dado que su crecimiento fue el más dinámico en el periodo aumentando un 115.62% respecto a diciembre del 2014. De la misma manera, la tesorería producto del buen desempeño en el nivel de captaciones, le permitió mejorar sus ingresos al mantener un nivel de liquidez disponible óptimo.

Por otro lado, el efectivo control de los gastos llevado a cabo por la administración le permitió a la entidad, terminar con un indicador de eficiencia diez puntos porcentuales inferior al evidenciado en diciembre del año anterior. Asimismo, el continuo seguimiento efectuado sobre las provisiones, se reflejó al final del periodo con una ejecución situada en un 90% sobre el presupuesto inicial de la misma; lo anterior, teniendo en cuenta el impacto de las provisiones en la banca empresas producto de los clientes que se encuentran en el sector petrolero, golpeado por la caída en la cotización internacional del petróleo evidenciada en el 2014.

Por último, la entidad asumió un impacto fiscal importante durante el periodo relacionado con el impuesto a la riqueza, pues se cargaron \$1,731 millones dado que por concepto de NIIF se debía reconocer el valor total del mismo durante el primer semestre del año en curso. En este sentido, el resultado neto del periodo se vio reflejado en una utilidad de \$420 millones.

8.1 Activos

Al cierre del primer semestre del 2015, la entidad presentó las siguientes cifras:

Activo total por valor de \$797,951 millones. El activo que mayor representación tiene dentro de la Entidad es la cartera de créditos, que en términos porcentuales representa el 80.34% del total de los activos. Dentro de las modalidades de cartera la que corresponde a consumo, es la de mayor participación, cerrando el mes de junio con un saldo por valor de \$549,368 millones y representando el 81.02% de la totalidad de la cartera, lo cual da cuenta que la entidad enfoca su gestión de cartera hacia el segmento objetivo definido en el plan estratégico.

En lo que respecta a las inversiones y teniendo en cuenta el comportamiento del mercado y las últimas decisiones adoptadas por el Banco de la República, en la entidad se desarrolló una estrategia de inversión más agresiva con inversiones de títulos de deuda pública TES a corto y largo plazo y aumentado la duración del portafolio, es así que al cierre de junio de 2015 las inversiones ascendieron a \$37,936 millones; \$1,266 millones más que en diciembre de 2014, lo que refleja a un crecimiento del 3.45%, que corresponde a la compra de posiciones en títulos de deuda negociables de acuerdo con la estrategia de tesorería adoptada por la entidad al cierre del ejercicio.

8.2 Pasivos

Para el cierre del mes de junio el pasivo presenta un saldo por valor de \$675,354 millones. El principal componente del pasivo son los depósitos y exigibilidades los cuales cerraron el semestre con un saldo de \$560.155 millones. Dentro de este rubro, el que mayor participación tiene son los Depósitos a Término (CDT's - CDAT's) que presentaron un saldo al cierre de \$466,449 millones y que representa el 69.07% del total de los pasivos, seguido de los depósitos de ahorro cuyo saldo fue de \$93,706 millones.

Dentro de las obligaciones Financieras se destacan los créditos de redescuento, con Bancoldex (\$73,445 millones) y con Findeter (\$19,308 millones).

8.3 Patrimonio

El saldo del patrimonio cierra el mes de junio con \$122,597 millones, para el mismo periodo se obtuvo un resultado del ejercicio de \$420 millones.

8.4 Indicadores Económicos

	Jun-15	Dic-14
Relación de Solvencia	16.84%	18.41%
Indicadores de Rentabilidad		
Margen Financiero Bruto	57.58%	69.85%
Margen Operacional antes Prov.	15.53%	17.41%
Margen Operacional después Prov.	3.15%	2.27%
ROE (Anualizado)	0.69%	0.79%

Indicadores de Eficiencia Administrativa

Costos Administrativos / Activos Totales	2.89%	7.08%
Costos Administrativos / Ingresos Operacionales	42.04%	52.44%

9. GESTIÓN DE RIESGO

Para fortalecer la eficiencia en la administración de los recursos y procesos se han implementado políticas que permiten minimizar los posibles riesgos en las operaciones financieras, nuevamente respondiendo a la perspectiva de brindar la mayor seguridad y confianza para los grupos de interés. Durante el ejercicio se consolidó un sistema de gestión integral que nos permite identificar, medir, monitorear y controlar los posibles riesgos estratégicos y en general los relacionados con liquidez, mercado, crédito, operaciones, lavado de activos y financiación del terrorismo y desde luego, la continuidad del negocio. Este sistema cumple con la normatividad emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia en la materia. Los avances en cada uno de éstos se exponen a continuación.

9.1 Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC)

Financiera Juriscoop a través de la Unidad de Riesgo de Crédito atendió la reglamentación establecida en el capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El SARC cuenta con políticas de otorgamiento de créditos además de un modelo de originación interno para la cartera de consumo y comercial que permite medir el riesgo de crédito de cada individuo basados en variables de tipo cualitativo y cuantitativo. De igual manera, cuenta con políticas de seguimiento y control a la cartera, modelos de referencia que aplican metodologías de calificación y constitución de provisiones para medir y cubrir el riesgo de crédito, propios del monitoreo de los sistemas de otorgamiento y recuperación de la cartera.

● Indicador de Cartera Vencida (Morosidad)

Para el cierre del periodo, el indicador de cartera vencida se ubicó en 2.95%, 89 puntos básicos por encima que el reportado para el mes de diciembre cuando cerró en 2.06%. Lo anterior teniendo en cuenta que la crisis en diversos sectores de la economía en especial en el sector petrolero ha afectado la situación financiera de varios clientes ocasionando el impago de sus obligaciones lo cual ha impactado de manera directa los estados financieros. No obstante, la entidad ha establecido mecanismos de monitoreo continuo y exhaustivo a estas operaciones en conjunto con el área de Riesgos, Comercial, Seguimiento y Recuperación, logrando un acercamiento con los clientes y detectando señales de alerta tempranas que permitirá anticipar posibles deterioros en la situación financiera de los mismos.

● **Indicador de Calidad (Riesgo)**

Para el cierre del mes de junio, la calidad de la cartera presentó un indicador de 5.76%, 123 puntos básicos por encima que el reflejado para el mes de diciembre de 2014 cuando se ubicó en 4.53%. Asimismo, la modalidad con mayor participación de la cartera (consumo) cerró con un indicador de 4.15%, 48 puntos básicos por encima que el reportado en diciembre del año anterior cuando cerró en 3.67%.

El comportamiento del indicador de calidad de la cartera comercial por su parte, presentó una alta volatilidad especialmente en el segmento relacionado con el sector petrolero, dado que representó el 23% de la cartera en riesgo BCDE. Es así como, para el cierre de junio el indicador de calidad comercial se ubicó en 12.66%, 430 puntos básicos por encima que el reportado el periodo anterior. Para contrarrestar estos efectos, Financiera Juriscoop viene trabajando con el buró de crédito Cifin en reportes de información de las centrales de riesgo, así como en la generación de alertas tempranas, lo cual ha permitido enfocar la cobranza a determinados clientes y a utilizar mecanismos de seguimiento con visitas y acercamientos con los clientes como mecanismos para fortalecer la gestión preventiva.

Por otra parte, frente al sector, Financiera Juriscoop muestra un buen comportamiento, ya que el indicador de calidad total de las Compañías de Financiamiento Tradicionales se ubicó para el mes de mayo en 11.83%, mientras

Calidad por Riesgo		
Modalidad	FJ jun-15	CF's tradicionales may-15
Consumo	4.15%	11.2%
Comercial	12.66%	14.2%
Total	5.76%	11.83%

que en el mismo periodo la entidad registró un indicador del 5.76%, reflejando de esta manera una eficiente administración de nuestra cartera.

● **Provisiones de Cartera**

Al cierre del periodo, Financiera Juriscoop presentó un nivel de cobertura sobre cartera vencida del 184.5%, ubicándose dentro del promedio de las Compañías de Financiamiento Tradicionales, mostrando un nivel de provisiones que respalda ampliamente el riesgo de crédito.

Para el primer semestre del año 2015, el incremento en la provisión ascendió a \$6,078 millones, dentro de los cuales se destacan \$2,511 millones derivados de la operación normal de desembolsos, \$2,615 millones en recuperación por recaudo de cartera, \$6,378 millones generados por conceptos de rodamiento neto de la cartera y \$195 millones de extraordinarios. Asimismo, teniendo en cuenta que la entidad tenía constituida una

Millones de Pesos

Provisiones de Cartera	
Concepto	Total
Crecimiento Neto de Cartera	2.511
Recuperación por Recaudo de Cartera	(2.615)
Rodamiento Neto por Calificación	6.378
Extraordinarios	(195)
Variación Neta Semestral	6.078

provisión adicional voluntaria por valor de \$1,646 millones correspondiente a la provisión adicional de que trata la Circular Externa 026 de 2012, durante el mes de junio se hizo uso de una porción equivalente a \$1,000 millones para cubrir parte del efecto del gasto de provisión causado durante el semestre. De esta manera para el corte del primer semestre de 2015 la provisión adicional voluntaria bajo a \$646 millones. La porción utilizada se reconstituirá en los siguientes 12 meses con el objeto de que el 100% de la misma esté debidamente contabilizada para el mes de junio de 2016 periodo en el cual dicha provisión se hace obligatoria para la compañía de financiamiento.

9.2 Riesgo de Mercado (SARM)

Financiera Juriscoop C.F. utiliza como referencia para la administración de sus riesgos, la normativa vigente expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, específicamente para lo relacionado al riesgo de mercado el capítulo XXI de la Circular Básica Contable y Financiera y su anexo 1, además de lo establecido en sus políticas internas.

Dentro de la administración de las inversiones la entidad cuenta con inversiones cuya finalidad es optimizar los excedentes de liquidez no siendo el negocio de la tesorería su principal línea de negocio. Esta administración se mantiene en tres actores de mercado, siendo tres comisionistas de bolsa que administran el dinero a través de la figura de APT y la tesorería. Para cada uno de estos gestores la entidad estableció límites claramente definibles de VaR, duración, apalancamiento y contrapartes de negociación. Incluso, los APT deben seguir las políticas internas de inversión aplicadas a la tesorería de Financiera Juriscoop para su administración y que se originan a través del Comité de Inversiones. De este comité es miembro con voz y voto la dirección de riesgos.

Esto hace que la administración del riesgo esté diversificada en varios gestores y se coloca el perfil de riesgo en mejor posición por la diversificación de los criterios de inversión enmarcados como se dijo anteriormente en los límites determinados por la Junta Directiva.

La gestión del riesgo de mercado se centró en mantener un perfil de riesgo moderado, según lo expuesto en las políticas dadas por la Junta Directiva y establecidas en el manual de administración de riesgo de mercado. Además los mecanismos de medición, monitoreo y control de las posiciones en los portafolios de inversión se encuentra recopilados en el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado.

A continuación, se presentan los siguientes hechos en materia de riesgo de mercado:

Durante todo el primer semestre de 2015 se mantuvo una posición conservadora en cuanto al riesgo asumido durante el periodo en mención, tal estrategia se respaldó en la composición de portafolios enmarcado en su mayoría en títulos CDT's de emisores tradicionales y cooperativas que no revisten volatilidad en el precio de mercado,

adicionalmente de una participación en títulos de deuda pública los cuales presentan volatilidad en el mercado. Esto hizo que el valor promedio del valor en riesgo fuera del 1,07% sobre la totalidad del portafolio.

Mes	Valor en Riesgo	% Participacion Sobre Portafolio
ene-15	604,35	0,90
feb-15	788,80	1,38
mar-15	686,14	1,09
abr-15	508,83	0,90
may-15	659,04	1,09
jun-15	700,01	1,08

Millones de Pesos

La entidad mantiene los límites de VaR para Tesorería y APT's dados por parte de la Junta Directiva, para sus inversiones por un valor en riesgo del 4% sobre el valor de las inversiones en un horizonte de 30 días pero manteniendo individualmente la asunción de riesgos en los APT's al 8% sobre el valor administrado en un horizonte de 30 días. El monitoreo constante en el comité de inversiones, la valoración y cálculo diario de estos límites permitió que la entidad mantuviera su posición.

● Composición del Portafolio de Inversiones

Al cierre de junio de 2015, la composición del portafolio incluyendo las operaciones simultáneas en tal corte se distribuyó de la siguiente manera:

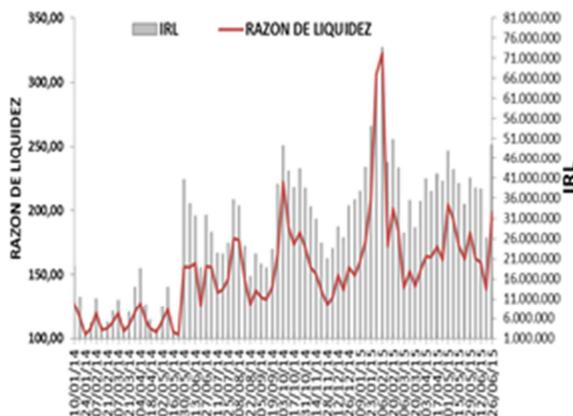
TIPO DE INVERSION	dic-14		jun-15	
	SALDO	% PART.	SALDO	% PART.
INVERSIONES NEGOCIABLES EN TITULOS DE DEUDA PUBLICA	19.739	30,68%	27.512	39,20%
INVERSIONES NEGOCIABLES EN TITULOS DE DEUDA PRIVADA	29.326	45,58%	28.601	40,75%
INVERSIONES NEGOCIABLES EN TITULOS PARTICIPATIVOS	68	0,11%	393	0,56%
INVERSIONES PARA MANTENER AL VENCIMIENTO	15.211	23,64%	13.677	19,49%
TOTAL	64.344	100%	70.183	100%

Millones de Pesos

En general esta distribución se mantuvo a lo largo del semestre y los títulos negociables de deuda privada en su mayoría fueron CDT's y las inversiones para mantener al vencimiento fueron los títulos de inversión obligatoria para el desarrollo agropecuario. La mayor variación se encuentra en las inversiones negociables de deuda pública.

Durante el segundo semestre, se generaron los reportes e informes de riesgo de mercado al área de Tesorería, a los comités, a la alta Gerencia y a la Junta Directiva, informando el control de los límites, la estructura del portafolio, tasas de interés. Asimismo se atendió, en forma oportuna, los requerimientos de información, establecidos por la normativa interna y los requerimientos realizados por la Superintendencia Financiera de Colombia y los demás entes de vigilancia y control. Además se cumplieron los límites establecidos, en cuanto a inversión total y clase de inversión.

9.3 Riesgo de Liquidez (SARL)



Para la administración del riesgo de liquidez se utiliza como marco la regulación emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia en su Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995 puntualmente el capítulo VI y el anexo 1.

Se generaron los reportes e informes al área de Tesorería, Comités, alta Gerencia y Junta Directiva, informando el control de los límites, la evolución del IRL, activos líquidos y brechas de liquidez, establecidos por la normativa interna y la Superintendencia y demás entes de vigilancia y control. Durante el semestre se cumplieron los límites establecidos por la Junta Directiva, en términos del nivel mínimo de liquidez medida por el IRL.

Se generaron los reportes e informes al área de Tesorería, Comités, alta Gerencia y Junta Directiva, informando el control de los límites, la evolución del IRL, activos líquidos y brechas de liquidez, establecidos por la normativa interna y la Superintendencia y demás entes de vigilancia y control. Durante el semestre se cumplieron los límites establecidos por la Junta Directiva, en términos del nivel mínimo de liquidez medida por el IRL.

Tal como lo recomendó la calificadora de riesgo, en la evaluación inicial, y lo normó como política la Junta Directiva, la administración propendió en todo momento por no hacer uso del encaje como un activo líquido a pesar que la norma lo permite, lo que hizo que la razón de liquidez se encontrara en 198 al cierre de semestre.

Durante el semestre la tendencia de la Razón IRL de 1-30 cumplió con la norma estando muy por encima del límite establecido en 103; además, a medida que se acercaban los vencimientos en los compromisos contractuales de Financiera Juriscoop, la entidad no hizo uso de la totalidad de los recursos disponibles según la proyección.

Financiera Juriscoop, a través de la estructura organizacional dispuesta para la administración de riesgo de liquidez, realiza proyecciones de requerimientos de liquidez de las siguientes 4 semanas y del segundo mes, lo cual permite mantener para la entidad el nivel de liquidez necesaria para la operación.

La metodología implementada se fundamenta en un proceso de simulación de escenarios sobre variables que son de alto impacto en el cálculo de indicador de riesgo de liquidez (IRL), tales como el valor del disponible, la valoración de inversiones del portafolio con el correspondiente haircut, entre otros. Con esta información y los pasivos futuros contractuales (incluido el factor neto de retiro en los saldos de cuentas de ahorro) se realizan los cálculos para encontrar la cantidad mínima estimada de activos líquidos que se ajuste al indicador objetivo. Estos cálculos son utilizados para programar los movimientos y decisiones financieras de los siguientes dos meses.

● **Modelo Interno**

Dentro de la estructura y articulación del área de riesgo de liquidez se incluyó los resultados del modelo interno como complemento al modelo normativo y como apoyo a las estrategias y toma de decisiones a seguir por parte de la tesorería y la Alta Gerencia.

Se generaron los reportes e informes al área de Tesorería, Comités, alta Gerencia y Junta Directiva, informando el control de los límites, la evolución del IRL, activos líquidos y brechas de liquidez, establecidos por la normativa interna y la Superintendencia y demás entes de vigilancia y control. Durante el semestre se cumplieron los límites establecidos por la Junta Directiva, en términos del nivel mínimo de liquidez medida por el IRL.

Como estrategia complementaria para la administración de la liquidez y como sugerencia normativa, la entidad mejoró el desarrollo de su modelo interno, que le permitió determinar, de acuerdo con la estructura de negocios y clientes de Financiera Juriscoop, los requerimientos mínimos de liquidez generando proyecciones acertadas de los flujos de caja en el tiempo bajo escenarios alternativos, utilizando la metodología de simulaciones de Montecarlo.

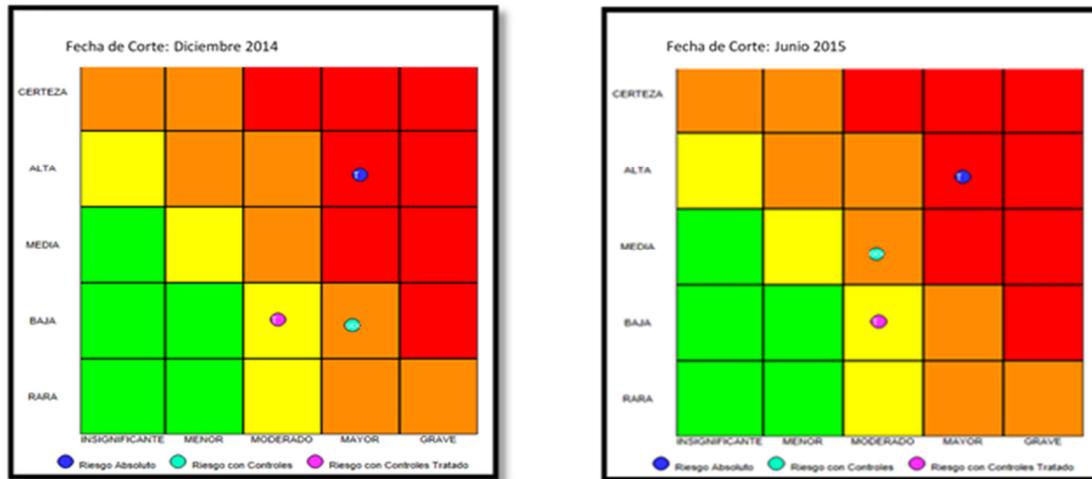
9.4 Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

Financiera Juriscoop CF continuando con su objetivo de obtener una rentabilidad competitiva con riesgo controlado, brindando confianza y seguridad a sus clientes y accionistas, ha venido afianzando su modelo de gestión de riesgo operacional, enfocado en el monitoreo continuo de los planes de acción, establecidos por los Gestores de riesgo de la entidad ante eventos de riesgos potenciales o materializados. De igual manera, como parte de la actualización del perfil y análisis e identificación de riesgos, durante el periodo fueron actualizadas tres (3) matrices de riesgos de procesos Macro y creadas 12 de los nuevos proyectos, destacándose las correspondientes a la página web transaccional y el cambio del stwich transaccional.

Por otra parte, en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 junio de 2015, se registraron dentro de la plataforma VIGIA Riesgos un total de 380 eventos con una gestión del 97%, el 3% restante corresponde a incidentes que no clasificaron dentro de las escalas de impacto y valoración cualitativas de la entidad.

En lo correspondiente a la clasificación de riesgos materializados, se presentaron 7 eventos con una afectación al gasto de \$8,4 millones, relacionados con fraude externo en ambiente presente en el exterior y en ambiente no presente (internet). La materialización de los eventos mencionados, ha permitido fortalecer los esquemas de seguridad operativa y de la información, capacitar a funcionarios y clientes en educación financiera, definir nuevas estrategias de mitigación de fraude en los sistemas de monitoreo transaccional con el acompañamiento permanente de nuestro proveedor aliado Credibanco Visa, quien tiene un amplio conocimiento en sistemas de prevención de fraude con tarjetas débito y

crédito, sistema de alertas en línea por medio de mensajes de Texto (SMS) que informa a los clientes la utilización de sus servicios transaccionales. Cabe aclarar que la Financiera Juriscoop CF, solo ha emitido plásticos con tecnología Chip.



El perfil de riesgo operacional al cierre del ejercicio, no presento variaciones en cuanto a la valoración en impacto y probabilidad del Riesgo Absoluto pese a la incorporación de nuevos proyectos, manteniéndose en el cuadrante 4 “Extremo”. Para el perfil residual, se presentó una variación significativa en temas de la valoración, aumentado el nivel de exposición en impacto y probabilidad, debido a la valoración de algunos controles existentes que son de tipo correctivo y no preventivo. Razón por la cual, la entidad ha puesto en marcha un plan de acción con ejecución presupuestada que se empezará a desarrollar desde el segundo semestre del año en curso, y se mantendrá de manera constante como parte de la gestión permanente del sistema de riesgo operativo; el cual consiste en la automatización de controles, re ingeniería de algunos procesos y el mejoramiento continuo de las áreas desde el punto de vista operativo, tecnología y de talento humano, cumplido este propósito, se espera tener un perfil de riesgo en el cuadrante 2 “Moderado-Aceptable”.

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

Para el primer semestre de 2015 Financiera Juriscoop brindó seguridad a sus clientes internos y externos al dar cumplimiento a las políticas adoptadas por la Junta Directiva y las instrucciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, en cuanto al Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

Con los mecanismos e instrumentos establecidos, el SARLAFT se lleva a cabo a través de varias herramientas tecnológicas, de manera adecuada.

Con el fin de obtener compromiso y participación activa, se realizó inducción a los empleados nuevos y una capacitación de refuerzo a todos los empleados y ejecutivos en el

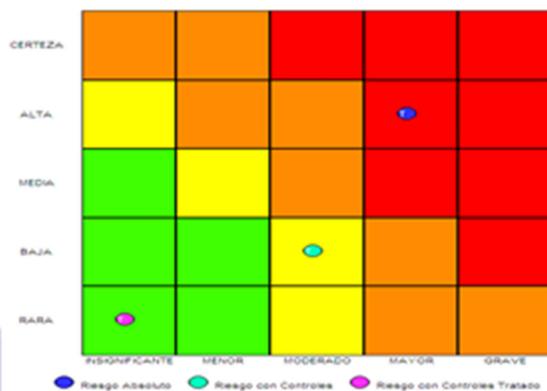
tema de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, cumpliendo de esta manera con la normatividad. De la misma manera, se enviaron los reportes externos en las fechas establecidas a la Unidad de Información y Análisis Financiero y se realizó el monitoreo a las etapas y elementos del SARLAFT, se dio cumplimiento en la presentación del informe escrito y presencial trimestral a la Junta Directiva, quienes siempre demostraron su interés para que Financiera Juriscoop no sea utilizada para lavar activos o financiar el terrorismo.

Se realizó la identificación de Riesgos de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo con base en los factores de riesgo. La identificación del riesgo LA/FT se realiza previamente al lanzamiento de cualquier producto o la modificación de sus características, la incursión en un nuevo mercado, la apertura de operaciones en nuevas jurisdicciones y el lanzamiento o modificación de los canales de distribución.

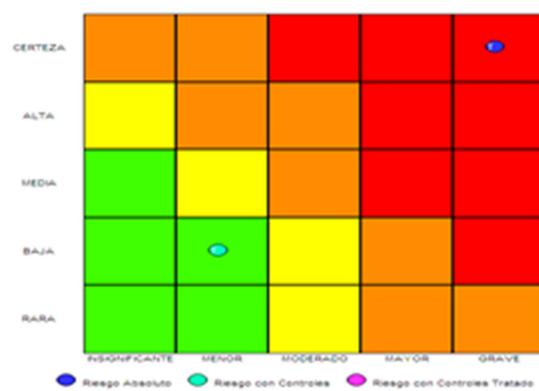
Financiera Juriscoop tiene implementado el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, por lo cual identifica, evalúa y observa la efectividad de los controles existentes o implementar nuevos controles con el fin de reducir la probabilidad o el impacto que se pueda generar al materializarse. Asimismo se realiza la medición del riesgo residual y se tiene en cuenta lo siguiente:

- Se observa la ejecución en los procesos donde se encuentran vinculados los riesgos. Para evaluar los controles, se debe tener en cuenta el tipo de control, la frecuencia, responsabilidad y ejecución de cada uno.
- Con la calificación de los controles, se evalúa la efectividad de los mismos, lo cual determina si efectivamente contribuye con la disminución de la probabilidad o impacto. Con el resultado anterior, se obtiene una nueva calificación en los niveles de probabilidad e impacto de los riesgos. Se ubican estas calificaciones en la matriz del riesgo inherente y se puede observar el riesgo residual de LA/FT. Con ello, es posible determinar si se deben someter a tratamiento o controles especiales que los mitiguen.

Mapa Riesgos de Financiera Juriscoop



Mapa del SARLAFT



Se efectuó seguimiento y análisis por medio de la herramienta tecnológica Vigía Riesgos, a los riesgos identificado por el área de la Unidad de Cumplimiento y los controles establecidos a las distintas causas de riesgo, de los diferentes factores del riesgo y se realizó monitoreo de las actividades.

De lo anterior, se observa que los riesgos residuales identificados se encuentran en un área baja, lo que significa que la entidad tiene los suficientes controles para mitigar el riesgo.

● **Implementación Ley Fatca**

Expedida en términos generales la ley Fatca (Foreign Account Tax Compliance Act), expedida en marzo de 2010 por Estados Unidos, busca identificar a los ciudadanos estadounidenses que tengan activos financieros en otras jurisdicciones para determinar si deben pagarle o no impuestos al gobierno americano. En esa medida los países que tengan interés en mantener relaciones comerciales con EE.UU. deben suscribir un acuerdo intergubernamental (IGA en inglés) que a su vez le permita al IRS obtener reportes de las entidades financieras de dichos países.

Las principales obligaciones de FATCA para las entidades financieras son:

- a. Identificar a los clientes estadounidenses (U.S. Person) que cumplan con los indicios y demás condiciones establecidas por FATCA.
- b. Reportar la información de las cuentas financieras de los clientes que sean considerados personas estadounidenses (U.S. Person), de acuerdo a las regulaciones de FATCA.
- c. Retener el 30% de los ingresos recibidos de fuente estadounidense, como impuesto a los clientes que no suministren la información requerida para cumplir con FATCA.

En este sentido, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) emitió la resolución 060 de junio 12 de 2015, donde establece los lineamientos para el intercambio automático de información entre las entidades obligadas a hacerlo y la DIAN.

De acuerdo a lo establecido en la Ley FATCA, Financiera Juriscoop realizó el registro ante el portal Web del IRS (Internal Revenue Service – Administración de Impuestos de los Estados Unidos) el día 19 de febrero de 2015, donde le fue otorgado el GIIN (Número de Identificación de Intermediario Global) SD39CF.99999.SL.170.

Para el caso de la información del año gravable 2014, Financiera Juriscoop le corresponde como fecha límite de entrega de información el 28 de agosto de la vigencia.

9.6 Estrategias de Seguridad de la Información - Circular Externa 052 de 2007

Financiera Juriscoop ha consolidado la Seguridad de la Información, a través de controles que permiten mitigar riesgos de fuga de información y explotación de vulnerabilidades por parte de los tres pilares de la seguridad: Tecnología, personas y procesos. Se implementó el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en las mejores prácticas expuestas en la norma ISO 27001, con el fin de estar a la vanguardia en lo que a Seguridad de la Información se refiere.

● Análisis de Vulnerabilidades y Hacking Ético

Mensualmente se generan escaneos de vulnerabilidades sobre los equipos de cómputo que se encuentran en la red de Financiera Juriscoop, identificando las debilidades y opciones de remediación según criticidad correspondiente, las cuales obedecen en su gran mayoría a actualizaciones de versión e instalaciones de parches en sistemas operativos, entre otros. De igual forma, con periodicidad semestral se está ejecutando un hacking ético, con el fin de detectar posibles vulnerabilidades sobre el perímetro externo y aplicaciones web de la entidad.

● DLP – Filtrado de correos

Financiera Juriscoop en busca de minimizar el riesgo de fuga de información cuenta con la herramienta DLP - Data Loss Prevention (software para prevención de pérdida de datos), la cual se encuentra configurada sobre el servidor de correos y con políticas definidas, permitiendo el monitoreo de datos e información saliente a través de los correos corporativos de la entidad.

● Cifrado de discos duros en equipos de cómputo portátiles

A raíz de las amenazas latentes a nivel externo y ante el peligro de que el activo más valioso de la organización llegue a caer en poder de personal no autorizado, se sigue implementando un software de cifrado en discos duros de equipos de cómputo portátiles, con el fin de salvaguardar la confidencialidad de la información contenida en estas herramientas de trabajo.

● Portal web transaccional

Ante el avance tecnológico en cuanto a medios web en el sector financiero, la entidad se encuentra en proceso de implementación del portal web transaccional para personas naturales, sobre el cual se ha brindado todo el apoyo respecto a controles de seguridad y medidas de tratamiento ante riesgos inherentes al proceso. De igual forma, se adicionaron las políticas correspondientes en manual de Seguridad de la Información, según aprobación de la Junta Directiva.

● **Plan de sensibilización en seguridad de la información**

Un actor extremadamente importante en la gestión de Seguridad de la Información es el ser humano, razón por la cual se continúa realizando una labor de sensibilización de forma permanente tanto a cliente interno como externo. A nivel interno se ha realizado capacitación de funcionarios antiguos y nuevos en la respectiva inducción; adicionalmente se realiza envío de tips de seguridad con cierta frecuencia para no olvidar aspectos importantes que ayuden a garantizar la confidencialidad de la información. Por otra parte, a nivel externo se cuenta con información publicada en la página web de Financiera Juriscoop y en las oficinas a nivel nacional, con el fin de que los clientes se encuentren enterados de sus derechos y deberes en cuanto a seguridad de la información se refiere.

10. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

10.1 Gestión Infraestructura Tecnológica

Financiera Juriscoop mantuvo los niveles de disponibilidad de los diferentes elementos que conforman la arquitectura de soporte de la operación, en especial en lo que corresponde al Switch Transaccional, a las Bases de Datos y los canales de comunicación, los cuales lograron una disponibilidad promedio superior al 97%.

En el primer semestre del año, se continuó con la estabilización del módulo de contabilidad administrativa dentro del core bancario BankVision e igualmente se implementó el módulo de la fábrica de crédito dentro del proyecto de modernización de la misma, generando este junto con la entrega de la operación a las oficinas, un impacto positivo en los tiempos de respuesta a las solicitudes de crédito; es así como al cierre de diciembre del 2014, los tiempos de respuesta desde la radicación hasta el desembolso se ubicaban en 4.09 días para la modalidad de consumo, mientras que al cierre de junio de 2015 este mismo indicador descendió a 3.12 días, reduciendo en casi un día el tiempo de respuesta.

● **Web Transaccional Persona Natural**

En lo corrido del semestre, se realizaron exitosamente todas las pruebas, ajustes y certificaciones de: enrolamiento I y enrolamiento II, validación en CIFIN, ingreso, recuperación de clave, envío de notificaciones y actualización de datos de contacto del

cliente, resumen y detalle de los productos, consulta y generación de extractos desde la web, módulo de Atención al cliente.

Es así como, solamente queda pendiente la terminación de las certificación de seguridad y vulnerabilidad de Ethical Hacking, habilitación y publicación de la nueva URL (dirección oficial del nuevo portal), para pasar en su totalidad a producción de todo el sistema integrado, lo cual se prevé para mediados del mes de julio, tiempo durante el cual se realizará capacitación a todas áreas y funcionarios y se saldrá formalmente en producción con una marcha blanca controlada. En este sentido, la página web de momento es sólo consultiva quedando pendiente la transaccionalidad del portal.

● **Switch Transaccional**

Con el fin de robustecer la infraestructura tecnológica de la entidad se está migrando a un switch transaccional desarrollado por el proveedor del core bancario, lo que hará más eficiente la interacción de los sistemas. Al cierre del primer semestre la primera fase se encontraba en un 84% y el proyecto en general en un 46%, esperando culminar en el segundo semestre del año.

● **Extractos**

La entidad dentro de su estrategia de servicio al cliente, realizó la reingeniería al proceso de extractos para todos los productos ofrecidos, con el fin de brindar una información oportuna y de fácil manejo para los clientes, es así, que se creó una dependencia dentro de la organización especializada en el tema de extractos y se modificaron los procesos correspondientes. Asimismo, nuestros clientes tendrán la posibilidad de consultar sus extractos a través de la página web, facilitando de esta forma el acceso a su información a través de este nuevo canal.

10.2 Canales

● **Oficinas**

Con el propósito de mejorar los canales de atención para nuestros clientes, durante el primer semestre del 2015 Financiera Juriscoop llevo a cabo una inversión de \$202,2 millones correspondiente a la adecuación, traslado y mejora de algunas oficinas.

A continuación, se relaciona el detalle de la inversión realizada:

- **Traslados I Semestre de 2015**

- **Oficina San Gil**

Costo de Adecuación: \$135,9 millones

Fecha de inicio: 30 de marzo de 2015

Entrega de oficina: Mayo 30 de 2015



Adicionalmente, se realizó la instalación de una nueva máquina (ATM) en esta oficina, debido a las dificultades y fallas que continuamente venía presentando este dispositivo y aprovechando el traslado para la nueva sede de dicha oficina.

- **Adecuaciones**

- **Oficina Cali**

Ampliación del local (9.9 mt²)

Adecuaciones básicas, instalaciones eléctricas y dos puestos de trabajo adicionales

Costo de la adecuación: \$ 28 millones

Fecha de inicio: Abril 13 de 2015

Entrega de oficina: Mayo 8 de 2015



- **Oficina Manizales**

Costo de la adecuación: \$31.6 millones

Fecha de inicio: Abril 13 de 2015

Entrega de oficina: Mayo 6 de 2015



➤ **Oficina Paloquemao**

Costo de la adecuación: \$6.7 millones

Fecha de inicio: Mayo 2 de 2015

Entrega de oficina: Mayo 13 de 2015



10.3 Gestión Humana

● **Planta de Personal**

Al cierre del mes de junio, Financiera Juriscoop finalizó con un capital humano representado en 374 colaboradores con contrato a término indefinido, 73 con contrato a través de empresas temporales y 18 cargos en calidad de aprendices SENA para un total de 465 funcionarios.

● **Cultura Organizacional**

Durante el primer semestre de 2015, se adelantaron campañas para afianzar el cambio en la Cultura Organizacional que se vienen llevando a cabo desde el año pasado. En estos meses, se llevó a cabo la campaña Tú Decides, con el fin de empoderar a los funcionarios de la compañía para que vivan los Pilares de Cultura de Servicio en el desarrollo de sus actividades laborales a diario. Uno de los incentivos utilizados en la campaña, es la entrega de un Totem que busca generar reconocimiento para los funcionarios que sobresalen poniendo en práctica los pilares de servicio; a las personas que se les hace este reconocimiento, se le otorga además, medio día de descanso remunerado.

● **Nómina**

Con el fin de optimizar el proceso de nómina y generar mayor valor a la entidad y los funcionarios, en el mes de febrero se inició el proceso de tercerización del proceso de administración de la nómina a través de Adecco, empresa especializada en el tema. Así las cosas, en el mes de mayo, se empezó a liquidar la nómina a través de la plataforma de este proveedor. Adicional a ello, los funcionarios de Juriscoop CF a partir del mes de junio, tienen la posibilidad de ingresar a la plataforma de Adecco para descargar certificaciones laborales, desprendibles de nómina, liquidaciones de vacaciones, realizar el cálculo de la retención en la fuente, entre otros.

● **Bienestar, Salud Ocupacional y Relaciones Laborales**

En aras de generar espacios que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida laboral de los funcionarios durante el primer semestre del año se realizaron diferentes actividades recreativas y de integración, así como brigadas de salud.

Por otra parte y en cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente y en las políticas de la compañía durante este semestre se conformó y posesionó el Comité de Convivencia Laboral y el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo.

11. INFORME ESPECIAL

11.1 Gobierno Corporativo

Financiera Juriscoop cuenta con un sistema de gobierno corporativo, que se ajusta a los estándares del mercado financiero, debidamente documentado a través del Código de Buen Gobierno, aprobado por la Junta Directiva, el cual tiene por objeto reglamentar los principios, normas y procedimientos que rigen la actuación de la Junta Directiva de la entidad en aras de lograr la transparencia, eficiencia y objetividad en la actuación de la misma.

● **Junta Directiva y Alta Gerencia**

La Junta Directiva y la Gerencia tienen establecidas estrategias y grado de exposición a los diferentes riesgos por parte de Financiera Juriscoop. La Presidencia informa permanentemente a la Junta Directiva sobre los procesos y negocios que se realizan y esta aprueba los límites para el otorgamiento de créditos y el grado de exposición al riesgo crediticio para las diferentes actividades desarrolladas por la entidad.

Para garantizar la participación y control de la Junta Directiva en la administración de los diferentes riesgos a los que está expuesta la entidad, dicho ente creó y reglamentó los

comités de Riesgos, Planeación y Presupuesto, Gobierno Corporativo, Auditoría y Otorgamiento, los cuales se reúnen periódicamente.

La Junta Directiva es el organismo encargado de adoptar la estructura, mecanismos e instrumentos del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT). Igualmente es quien aprueba las políticas del Sistema General de Administración del Riesgo Operativo –SARO–, del Sistema de Administración de Riesgos de Mercado –SARM–del Sistema de Administración de Riesgo de Liquidez –SARL–, del Sistema de Riesgo de Crédito –SARC– y de Seguridad de la Información.

● **Políticas y división de funciones**

En Financiera Juriscoop el comité de riesgos cuenta con la presencia de dos miembros independientes designados de la Junta Directiva quienes analizan y discuten propositivamente políticas para la administración de los riesgos financieros. En este comité participa además como integrante el Presidente Ejecutivo de la compañía y a partir del mes de Julio de 2015, también el Director de Riesgos.

El Director de Riesgos, en compañía del equipo de colaboradores de Financiera Juriscoop en representación de las áreas impactadas, expone de forma clara y precisa la identificación administración y controles que aplica la entidad.

Todas las políticas en materia de administración de riesgos financieros son presentadas al comité para que los miembros de este las sometan a aprobación de la Junta Directiva y sea este órgano el encargado de impartir las políticas y recomendaciones necesarias para la mitigación de los niveles de exposición.

En cumplimiento de la Circular 100 de 1995 y a partir de normativa expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Financiera Juriscoop ajusta la gestión de riesgos con el plan estratégico y el esquema de gobierno corporativo, con un involucramiento de la totalidad de los directivos y los integrantes de la administración, de manera que el riesgo y la estrategia van paralelos al cumplimiento de los objetivos misionales.

Para facilitar el cumplimiento se adecua la estructura organizacional, las políticas y los procesos a mejores prácticas en materia de segregación de funciones, aprobaciones colegiadas y separación de la función comercial de la función de aprobación.

● **Reportes a la Junta Directiva**

Como se sabe es de vital importancia que la Alta Dirección cuente con un flujo de información continuo, para ello mensualmente se realizan los comités y las presentaciones a la Junta Directiva. En cuanto a la Alta Gerencia, con frecuencia quincenal en el Comité de Gerencia se presentan por parte de cada una de las gerencias de área, así como la Dirección de Riesgos y la Contraloría, las evaluaciones de las políticas y límites.

Estos son explicados y se discuten las implicaciones y alcances sobre la entidad y los entes de control.

Se tiene monitoreo sobre límites diarios, semanales y mensuales que son presentados en el seno de esta reunión, en la cual se toman decisiones y se imparten instrucciones en este comité hasta donde la reglamentación lo permite, garantizando una administración ágil y eficiente de los riesgos financieros de la entidad.

De igual forma, se publica con la debida antelación, en la página web de la entidad los informes de presidencia, de cada uno de los comités, y de información relevante de las propuestas a someter a consideración en la sesión de la Junta Directiva, a fin de que los señores Directores cuenten con las herramientas y el conocimiento suficiente, que permita la adopción y eventual aprobación de las propuestas presentadas.

● **Contraloría y Revisoría Fiscal**

Financiera Juriscoop cuenta con un Departamento de Contraloría y contrata los servicios de revisoría fiscal con la firma A&C Consultoría y Auditoría Empresarial. Ellas cuentan con el recurso humano necesario y debidamente capacitado para revisar, analizar y evaluar todos los aspectos relacionados con la gestión y administración de riesgos. El sistema de control interno implantado por Financiera Juriscoop, el cual es ejecutado por la Junta Directiva, por su grupo directivo y por el resto del personal, propende por que la entidad cumpla con los objetivos más importantes como son: efectividad y eficiencia en las operaciones, suficiencia y confiabilidad en la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones que le son aplicables.

De igual forma la Contraloría evalúa el cumplimiento de normas, políticas y procedimientos para todos los procesos misionales y de apoyo de la organización.

Las anteriores actividades son desarrolladas dentro del plan anual de auditoría aprobado por el Comité de Auditoría, al que periódicamente se le reporta el grado de avance del proceso. Adicionalmente, producto de las evaluaciones se emiten los informes pertinentes y se definen planes de acción cuando así es requerido.

La Revisoría Fiscal realiza evaluaciones independientes al control interno, como parte del ejercicio profesional necesario para emitir una opinión profesional sobre los estados financieros de la entidad y la efectividad del sistema de control al cierre de cada ejercicio contable.

11.2 Revelación y control de la Información Financiera

El Representante Legal de la Financiera Juriscoop, en cumplimiento al Artículo 47 de la ley 964 de 2005, ejerció durante el primer semestre del año 2015, la responsabilidad del establecimiento y mantenimiento de adecuados sistemas de revelación, seguimiento y

control de la información Financiera. Para el cumplimiento de esta responsabilidad se apoyó en el Sistema de Control Interno de la Entidad y en las diferentes Unidades de Riesgo, quienes tienen dentro de sus responsabilidades la verificación previa para que la información publicada sea adecuada.

El Representante Legal conoce el manejo de los diferentes riesgos del negocio bancario y como su adecuada administración facilita y garantiza el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El Representante legal da permanente apoyo y monitoreo a las operaciones de la Entidad de tal forma que se cumplan las políticas y directrices, relacionadas con el otorgamiento de crédito, límites definidos para todas las operaciones con base en el perfil de riesgo de la entidad, las cuales son definidas por la Junta Directiva. De igual manera, adopta las medidas necesarias para hacerle frente a los nuevos riesgos financieros, propone a la Junta Directiva la estructura organizacional requerida y evalúa la exposición a los diferentes riesgos entre los que se encuentran; riesgo de Crédito, Liquidez, Mercado, Operativo y de Lavado de Activos.

De igual manera, valida permanentemente que todas las actividades, transacciones y operaciones se realicen conforme los lineamientos definidos en la normatividad vigente y autorizaciones impartidas por la Junta Directiva.

El Comité de Auditoría reporta a la Junta Directiva, y el Representante Legal junto con el Contralor y el Revisor Fiscal, evalúan la operación y los controles internos que les permiten a la entidad registrar, procesar, resumir y presentar en debida forma la información Financiera.

11.3 Normas sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor

Financiera Juriscoop cumplió con lo establecido en la Ley 603 de 2000 sobre derechos de autor y propiedad intelectual con el licenciamiento del Software en uso, soportado en un trabajo de verificación al 100% de las licencias para los programas utilizados en el país.

La Dirección de Tecnología y la Contraloría realizan periódicamente verificaciones en todas las dependencias de Financiera Juriscoop, con el fin de determinar el cumplimiento de las disposiciones legales e internas sobre la materia.

11.4 Cumplimiento del Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013

A la fecha de corte de este informe Financiera Juriscoop manifiesta que no entorpeció la libre circulación de las facturas emitidas por los proveedores y contratistas.

11.5 Procesos Judiciales

Se han atendido de forma oportuna los trámites judiciales en los que es parte Financiera Juriscoop, tanto a favor como en contra, ejerciendo y defendiendo en debida forma los legítimos derechos y deberes de la entidad.

Se han realizado las provisiones correspondientes sobre las situaciones jurídicas que, de conformidad con las disposiciones legales lo requieran.

11.6 Operaciones de mayor importancia con las empresas del Grupo Empresarial Juriscoop

(Ver nota 20 a los estados financieros).

11.7 Operaciones por influencia o en interés de Juriscoop

(Ver nota 20 a los estados financieros).

11.8 Decisiones de mayor importancia por influencia o en interés de Juriscoop

Financiera Juriscoop no tomó o dejó de tomar ninguna decisión por influencia o en interés de la controlante.

11.9 Operaciones con los Accionistas y los Administradores

(Ver nota 20 a los estados financieros).

11.10 Operaciones o contratos entre la Cooperativa del Sistema Nacional de Justicia y Financiera Juriscoop

(Ver nota 20 a los estados financieros).

11.11 Saldos al 30 de junio de 2015

(Ver nota 20 a los estados financieros).

11.12 Evaluación del Sistema de Control Interno

Financiera Juriscoop cuenta con los elementos necesarios que permiten generar una cultura organizacional fomentando principios, valores y conductas, así como la adopción de manuales de políticas, procedimientos y funciones, estableciendo una estructura organizacional que posee los niveles de autoridad y responsabilidad claramente definidos, acorde con el tamaño y naturaleza de la entidad, orientadas hacia el control a lo largo y ancho de la compañía, en todos los niveles y funciones.

De igual manera, se tienen implementados y se han fortalecido los Sistemas de Administración de Riesgos (SAR) para preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de la gestión y capacidad operativa, así como salvaguardar los recursos que se administran.

La administración dispone de controles generales, que permiten asegurar razonablemente el adecuado procesamiento de la información, así como procedimientos que controlan el acceso de funcionarios y terceros, adicionalmente los funcionarios y proveedores suscriben acuerdos de confidencialidad, que permiten proteger la información.

En cuanto a la información y comunicación se cuenta con políticas, herramientas y controles que garantizan la seguridad, calidad y cumplimiento de la información generada.

● **Monitoreo**

Con fundamento en lo estipulado en el Código de buen gobierno, la administración verifica la calidad de desempeño del control interno, realizando un proceso de supervisión mediante:

- ✓ **Junta Directiva:** Sesiona mensualmente, controla y hace seguimiento a los resultados de la compañía, así como a la gestión de la administración. Además para cumplir satisfactoriamente con sus funciones cuenta con los siguientes comités:
 - Comité de Auditoría, Conformado por tres integrantes de la Junta Directiva, el cual sesiona de manera independiente y trimestralmente; teniendo a su cargo la evaluación del Sistema de Control Interno y su mejoramiento continuo. Asimismo, durante el periodo se llevó a cabo una sesión extraordinario realizada en el mes de febrero.
 - Comité de Gobierno Corporativo, conformado por tres miembros de Junta Directiva, se reúne trimestralmente y se encarga de propender porque los accionistas y el mercado en general, tengan acceso a la información de la Compañía que deba revelarse; informar acerca de las actividades del Comité de Auditoría, monitorear las negociaciones realizadas por los miembros de la Junta Directiva con acciones emitidas por la compañía o por otras compañías del grupo; supervisar e informar por la celebración de las operaciones realizadas por los vinculados económicos y partes relacionadas, así como supervisar la remuneración de administradores.
 - Comité de Riesgos, conformado por dos miembros independientes de la Junta Directiva y el Presidente de la CF, sesiona mensualmente, se encarga de apoyar a la Junta Directiva en la identificación, medición, control y monitoreo de los Sistemas de Administración de Riesgo. A partir del mes de Julio de 2015 se incorpora también como integrante al Director de Riesgos.

- Comité de Planeación y Presupuesto, conformado por el Presidente de la Junta Directiva y dos integrantes de la Junta, se reúne trimestralmente, encargado de apoyar a la Junta Directiva en la evaluación y definición de: Direccionamiento estratégico de la entidad; política de remuneración y salarios para los empleados de la compañía incluyendo la alta gerencia; análisis del entorno; evaluación al cumplimiento de gestión de las áreas; planificación de los recursos presupuestales; desempeño de la Alta Gerencia, entre otros.
 - Comité de compras y contratación, cuya conformación es definida por la Junta Directiva, tiene como objetivo buscar la eficiencia en la contratación y selección de proveedores.
 - Comité de Otorgamiento, está conformado por dos integrantes de la Junta Directiva, el Presidente de la Compañía y el Gerente de Crédito y Cartera, es el encargado de apoyar a la Junta Directiva en la evaluación de las operaciones de crédito que son de su competencia.
-
- ✓ Un Comité de Gerencia, que se lleva a cabo quincenalmente, donde se monitorea a un nivel superior el lineamiento y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad, gestión de riesgos, seguimiento al Sistema de Control Interno y adoptar los correctivos necesarios.
 - ✓ Cada Gerencia, Dirección y Jefatura utiliza mecanismos independientes, con el fin de determinar si en su área se está llevando a cabo el cumplimiento de las disposiciones en forma eficiente de acuerdo con el objetivo trazado.
 - ✓ La Contraloría establece cronogramas con los dueños de proceso, para el seguimiento de las oportunidades de mejoramiento, que pueden incorporar acciones correctivas y preventivas necesarias para el mantenimiento, mejoramiento y consolidación del Sistema de Control Interno, incluyendo las observaciones emitidas por los entes de control, las acciones de la administración y las fechas de compromiso sobre las cuales se realizará seguimiento permanente.

Respecto al monitoreo que realiza la entidad, es llevado a cabo a través de los Comités que realiza la alta dirección, por medio de los cuales, se gestionan los procesos contenidos en la cadena de valor, determinado el cumplimiento de indicadores o metas, así como sus métodos de resolución. Complementariamente la Contraloría, realiza reuniones periódicas, con los dueños de los proceso, para efectuar seguimiento al cumplimiento de las oportunidades de mejoramiento.

Con el fin de evaluar el Control Interno, se realizan evaluaciones periódicas que permiten a la alta dirección y a toda la organización generar acciones de mejora. Todo esto con el propósito de prevenir o evitar la materialización de eventos que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos corporativos.

11.13 Implementación de Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF

En cumplimiento del Decreto 2784 de 2012, a partir del 1° de enero de 2015 Financiera Juriscoop aplicó el nuevo marco técnico normativo, es así como los estados financieros al 30 de junio de 2015 son los primeros estados financieros de cierre de ejercicio semestral preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por la International Accounting Standards Board (IASB). Estos estados financieros han sido preparados de acuerdo con las políticas aprobadas por la Junta Directiva. La Empresa aplicó la NIIF 1 para el reconocimiento de la transición de sus estados financieros bajo normas locales hacia las NIIF preparando su balance de apertura al 1 de julio de 2014.

De acuerdo con las instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, Financiera Juriscoop exceptuó la aplicación de la NIC 39 y la NIIF 9, en relación con la clasificación y valoración de las inversiones, así como el tratamiento de la cartera de crédito y su deterioro.

Durante el primer semestre de 2015 la entidad llevó a cabo las siguientes labores:

- Implementación del nuevo CUIF (Catalogo Único de Información Financiera)
- Ajuste a formatos de transmisión periódica a la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Transmisión de información individual con corte trimestral en los formatos establecidos por la SFC.
- Se revisaron y establecieron los elementos necesarios a nivel de revelación y presentación de información establecidos por la SFC para cierre de ejercicio.
- Se estableció el plan de acción a fin de ajustar los procesos tecnológicos y operativos para poder cumplir con los plazos dispuestos en las Circulares Externas 021 y 033 de 2014. Al cierre de junio el cumplimiento al plan de acción fue del 90% para estabilización del sistema, 93% en la generación de interfaces, 43% reporte de información bajo XBRL y 78% para propiedad planta y equipo.
- Se adelantaron reuniones con proveedores para la implementación de la transmisión de información bajo XBRL.
- Se construyeron los estados financieros bajo NIIF con corte a 30 de junio de 2015, 1 de julio de 2014 y 31 de diciembre de 2014.

11.14 Evolución previsible de la Compañía de Financiamiento

Para el año 2015 Financiera Juriscoop definió metas de rentabilidad que le permitirán acercarse al cumplimiento de sus objetivos estratégicos, fundamentando su dinámica en la continua innovación en sus productos y servicios, en su permanente vocación de excelencia en el servicio y la búsqueda de nuevos nichos de mercado que le permitan aumentar su participación y contribuir de manera importante en el crecimiento del sector.

Atendiendo lo expuesto en el plan estratégico, se define como premisa general el mantener y fortalecer una oferta de valor conjunta con las unidades del Grupo Juriscoop, como principal factor diferenciador de Financiera Juriscoop respecto a los demás establecimiento de crédito.

De acuerdo con lo mencionado, Financiera Juriscoop optimizará su portafolio de productos del activo mediante el fortalecimiento de su producto de tarjeta de crédito e implementación de crédito de vehículo. Asimismo, se fijarán las tasas de colocación y de captación en función del perfil de riesgo de cada cliente, del segmento objetivo y de los productos. En este sentido, se espera que para el segundo semestre la compañía mejore los niveles de rentabilidad de acuerdo a lo establecido en el plan de negocios. Lo anterior, acompañado de una buena administración de los niveles de calidad de la cartera, junto a la modificación controlada de la composición de la misma en la que ganen participación el crédito empresarial y el producto tarjeta de crédito. Por último, lanzar la fase consultiva de la web transaccional; así como también continuar con la mejora en los procesos buscando de esta manera aumentar los indicadores de satisfacción de nuestros clientes.

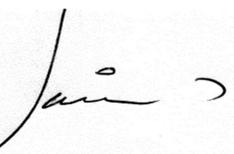
11.15 Hechos importantes después del cierre del ejercicio

Durante el primer semestre del año 2015, la entidad llevó a cabo modificaciones al manual SARC de Consumo, aprobadas por la Junta Directiva en lo relacionado con mecanismos de normalización y calificación de operaciones reestructuradas. En este sentido, se aplicará la reestructuración a todas aquellas operaciones de consumo en las que se modifique alguna de las condiciones inicialmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago.

11.16 Certificación de Informes de Gestión

La Junta Directiva y la Presidencia agradecen a los Accionistas, directivos y Empleados, por la confianza y compromiso con la entidad. Gracias a ellos se obtuvieron los resultados presentados en el presente informe.

Este informe fue analizado y aprobado en la sesión de Junta Directiva del 21 de agosto de 2015.


FABIO CHAVARRO GONZÁLEZ
Presidente Junta Directiva


LUIS ALFONSO VERA OSORIO
Presidente Ejecutivo