

1. PRESENTACIÓN

Señores accionistas:

En el segundo semestre del año 2014 empezó el período de estabilización de la entidad, dado que su reciente inicio de operaciones en mayo de 2014 impuso nuevos retos para la administración de la misma. Es así como se migró el mayor porcentaje del *core* y toda la contabilidad administrativa a la nueva plataforma Bankvision, con miras a tener un sistema más robusto y eficiente, se desarrollaron nuevos proyectos con el objetivo de seguir con el mejoramiento de la oferta de valor hacia los clientes, tales como la implementación de la fábrica de crédito y el desarrollo de una web transaccional. De otra parte, de la mano con aliados estratégicos como Visa, ya se ha logrado emitir 19,074 tarjetas débito, de las cuales el 76% (14,532) se encuentran en estado activa y transando; de igual forma, la entidad alcanzó 3,345 tarjetas de crédito activas, con una utilización del 47% (\$11,096 millones) de los \$23,490 millones de los cupos asignados, mostrando la gran acogida que este producto ha tenido dentro de los clientes de la entidad.

Financiera Juriscoop muestra resultados positivos en el segundo semestre del año, período en el cual realizó 10,170 desembolsos por valor de \$240,723 millones, apoyando a 8,349 clientes (8.286 de Banca Personal y 63 de Banca Empresarial) en la realización de sus proyectos, todo como resultado de la confianza en la organización, sustentada en una labor comercial eficiente. Por su parte, los depósitos lograron un crecimiento de \$43,053 millones, para alcanzar un saldo de \$496,094 millones al cierre del año 2014. Con estas cifras Financiera Juriscoop entró a ser parte de las cinco compañías de financiamiento tradicionales (no especializadas en leasing) por tamaño de su cartera, depósitos y patrimonio.

Para el año 2015 la entidad continuará con el proceso de consolidación, 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 segundo semestre del año 2014.



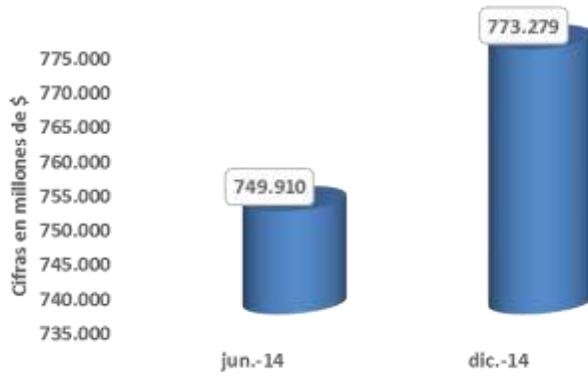
FABIO CHAVARRO GONZÁLEZ
Presidente Junta Directiva



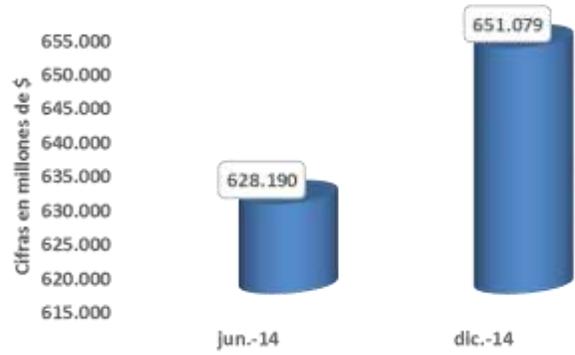
LUIS ALFONSO VERA OSORIO
Presidente Ejecutivo

2. PRINCIPALES CIFRAS

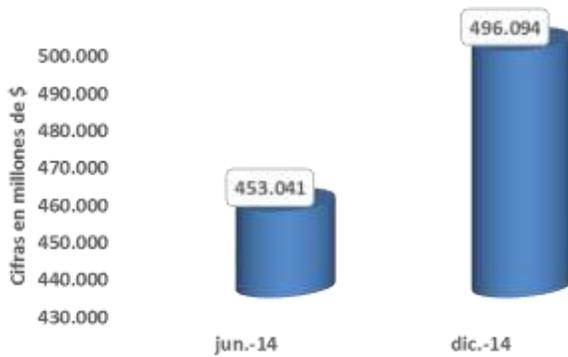
Activo



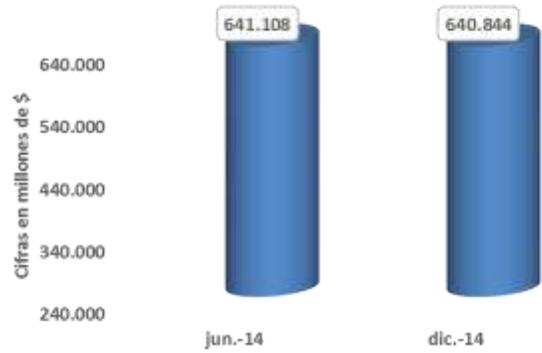
Pasivo



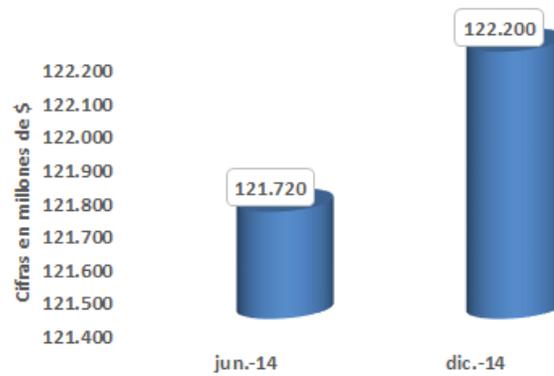
Depósitos



Cartera



Patrimonio



Composición del Patrimonio		dic-14	
Millones \$	Capital Social	121.530	
	Reservas	77	
	Superávit	113	
	Resultado del Ejercicio	480	

Millones \$	Activos	773.279	
	Cartera Bruta	640.829	
	Depósitos	496.094	
	Patrimonio	122.200	
	Ingresos Totales	55.223	
	Excedente Financiero	35.371	
	Excedente Neto	480	

%	Gtos Advtvos/Ing Finan	48,75%
	Margen Financiero	64,05%

Clientes	64.152
Oficinas	36
Cajeros Electrónicos	39
Beneficiarios Convenios Nómina	9.538
Empleados (Planta y Temporales)	450
Tarjeta Crédito Activas	3.345
Tarjeta Débito Activas	14.532

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. JUNTA DIRECTIVA

PRINCIPALES

FABIO CHAVARRO GONZÁLEZ (Presidente)
JORGE ELIÉCER CRUZ ORTIZ
JUAN MANUEL IGUARÁN MENDOZA
LEONARDO OMAR MARTÍNEZ RIVAS
GUSTAVO ADOLFO SINTES ULLOA
ISNARDO RUEDA PIMIENTO
FERNANDO CASTILLO CADENA

SUPLENTES

NURY MARLENY HERRERA ARENALES
GUSTAVO ZÚÑIGA CÓRDOBA
FRANCISCO JAVIER PRIETO SANCHEZ
PIEDAD VELEZ ZAPATA
ESTEBAN COBO VÁSQUEZ
JUAN DE JESÚS BECERRA
JAIME DE GAMBOA GAMBOA

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
MARCELO GIRALDO ÁLVAREZ
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
Director de Planeación
Director de Operaciones
Director de Riesgos y Oficial de Cumplimiento

4. ENTORNO ECONÓMICO

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

4.1 Panorama Nacional

La Junta Directiva del Banco de la República, luego de 5 incrementos de 25 puntos básicos cada uno, mantuvo desde el mes de agosto inalterada la tasa de referencia en 4.5%, ante el buen comportamiento que mostraron los diferentes indicadores de la actividad económica en la demanda interna y pese a que el dato de crecimiento de la economía fue menor a lo esperado. Sin embargo, en los últimos meses del año el emisor fijó especial

atención en la fuerte caída de los precios del petróleo, la situación internacional y la volatilidad de los mercados, que llevaron a una devaluación del peso colombiano del 27.18% en el último semestre del año.

El comportamiento del mercado cambiario estuvo influenciado por el fortalecimiento del dólar a nivel global, promovido por la mejor percepción de las condiciones económicas de Estados Unidos, mayor aversión al riesgo y a la preocupación por el debilitamiento del sector externo debido a la caída de los precios del petróleo, lo cual pone de manifiesto que el impacto del choque del precio del petróleo sobre la economía colombiana puede ser determinante.

En el tema de tasas, la transmisión de las alzas progresivas de la tasa de intervención a las tasas activas y pasivas durante el primer semestre de 2015 y parte del segundo, tuvo un efecto lento y limitado; el límite de usura para las modalidades de crédito de consumo y ordinario cerró el mes de junio en 30.51% mientras que al mes de diciembre dicho límite cerró en 28.76%, lo que fue atribuible a las condiciones de liquidez observadas.

En materia de precios, la inflación cerró el 2014 con una variación de 3.66%, a pesar de que el resultado fue superior a lo registrado en años anteriores y debido a choques de diversa índole, como fue el comportamiento de la tasa de cambio que provocó presiones alcistas; el IPC se mantuvo por sexto año consecutivo dentro del rango de inflación estimado por el Emisor.

En el 2014 la economía colombiana continuó mostrando una tendencia de moderación, con ampliación en el déficit con el exterior, pero con una demanda interna que se mantiene sólida. El índice de confianza al consumidor se incrementó, la creación de empleo continuó siendo favorable, y el crecimiento real de la cartera exhibió una leve aceleración por cuenta de la expansión de la modalidad comercial. La economía colombiana creció 4.2% real anual en el tercer trimestre de este año.

A pesar de que la inversión extranjera directa disminuyó un 10% respecto al 2013, es importante destacar que en los nueve primeros meses del año, de los flujos de capitales extranjeros que ingresaron al país, un 59.6% corresponde a inversión de cartera (acciones y títulos de deuda externa) y el 41% a IED (Inversión Extranjera Directa); es así como se alcanzó un récord en la inversión extranjera de portafolios.

4.2 Expectativas para 2015

El Banco de la República mantiene una posición neutral frente a la política monetaria con un escenario económico balanceado y riesgos controlados en actividad y precios. De esta forma, es probable que la tasa de interés se mantenga sin cambios en 4.50% durante todo 2015, y, con ello, la estabilidad en la tasa repo implicaría que la política monetaria

permanezca en terreno expansivo, no obstante, según el resumen de la junta directiva del Banco de la República divulgado en febrero 13 de 2015, un “miembro de la junta consideró necesario contemplar, con criterio anticíclico, escenarios de menores tasas de interés de intervención”; esta posición fue puesta sobre la mesa, cuando hasta unos meses atrás la perspectiva de algunos analistas era de en qué momento de este año se podrían retomar las alzas de las tasas. Sin embargo, la agudización del desplome del precio del petróleo a finales del año pasado llevó a prever un menor crecimiento económico para este año, y el banco ahora piensa que la cifra más probable será de 3,6 por ciento, frente a un 4,3 por ciento estimado anteriormente; por lo pronto, la decisión de la pasada junta fue la de mantener la tasa de intervención en 4,5 por ciento anual.

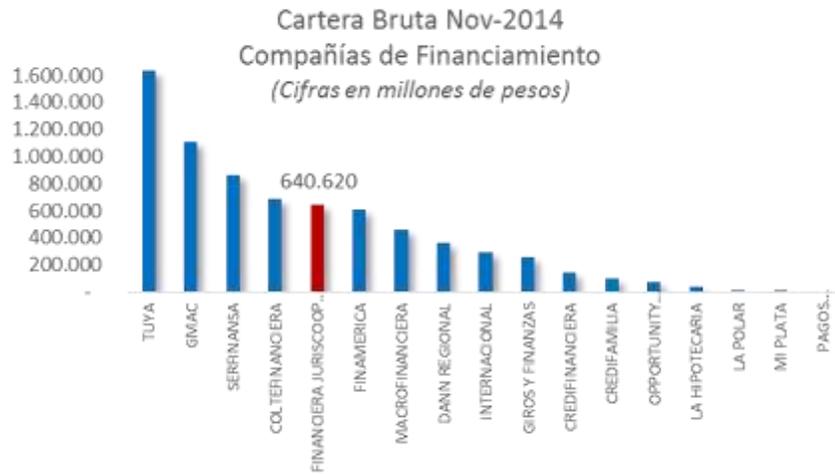
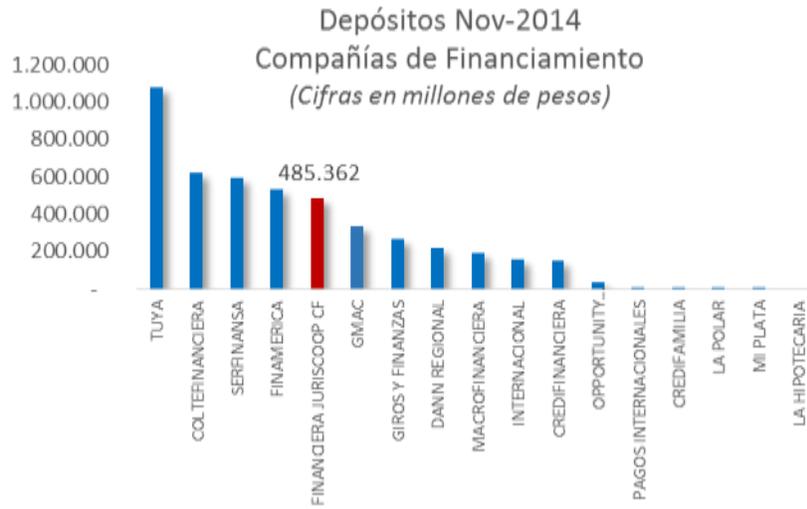
En cuanto al mercado cambiario, los expertos consideran factible el uso de alguno de los mecanismos de intervención de venta de dólares para mitigar la volatilidad de la tasa de cambio, si efectivamente se mantiene el comportamiento reciente de movimientos abruptos y elevada sensibilidad al comportamiento de los precios del petróleo.

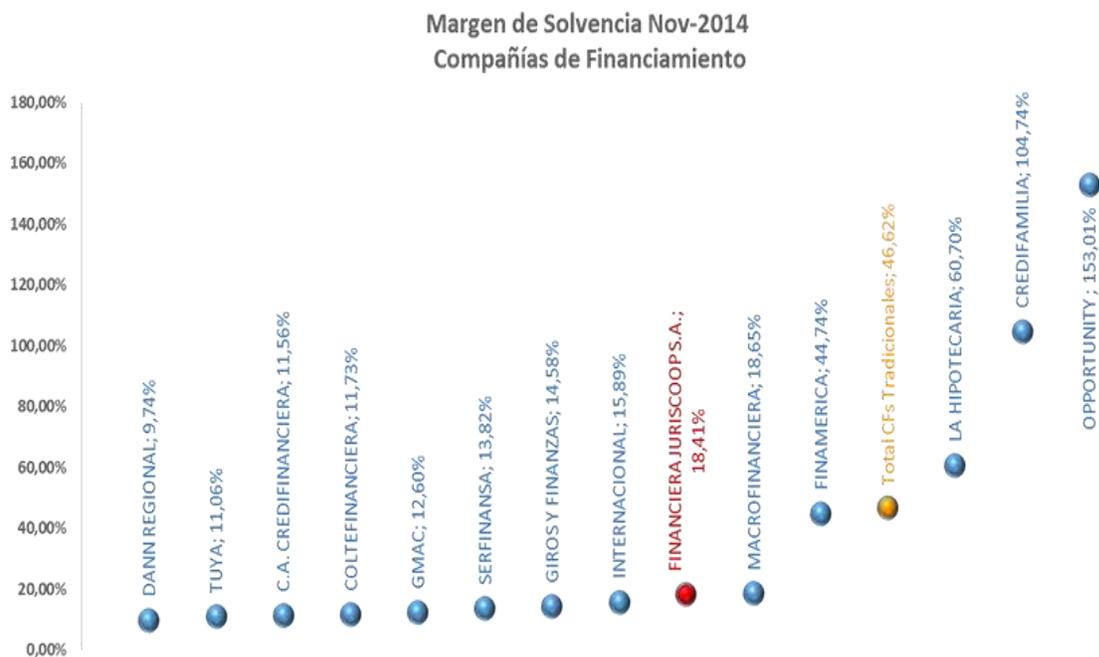
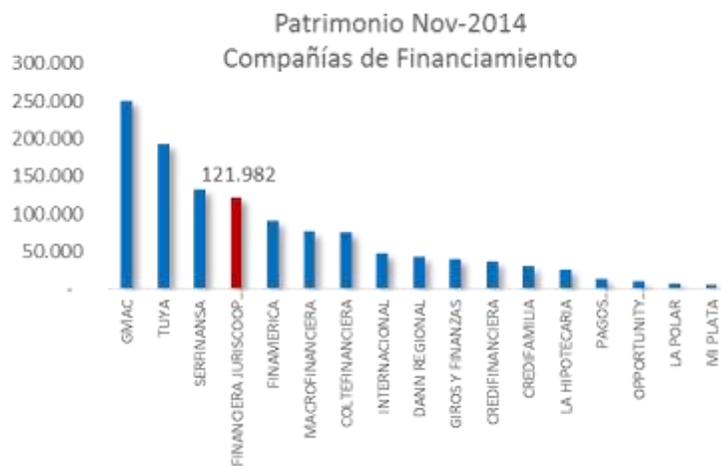
A nivel internacional se espera que:

- Los bajos precios del petróleo aceleren el crecimiento del PIB mundial, incentiven el crecimiento de la industria y aumenten el ingreso disponible para el consumo, así como un aumento en las primas de riesgo de los países productores y un deterioro de las cifras de las compañías petroleras, lo que implica un aumento en los niveles de riesgo de crédito.
- Se intensifiquen las presiones deflacionarias en la Zona Euro.
- Si la Reserva Federal incrementa la tasa de interés, que se espera sea hacia mediados de 2015, se podrían provocar aumentos de tasa de interés a nivel local.

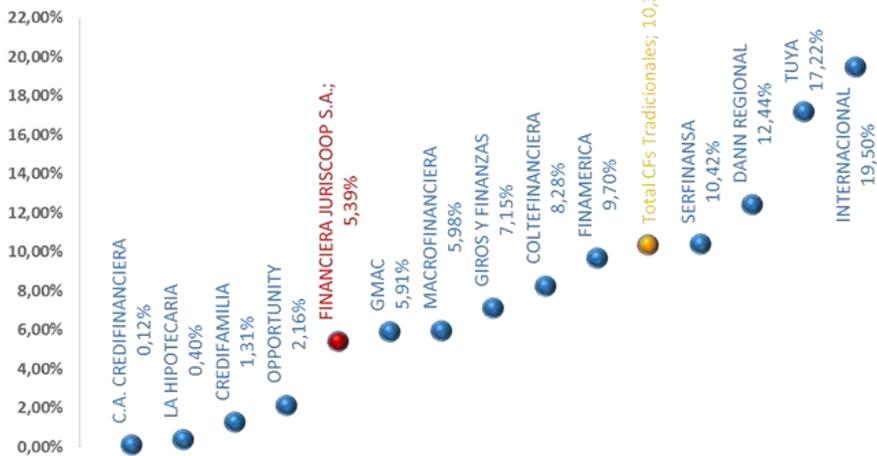
4.3 Financiera Juriscoop frente al sector

Financiera Juriscoop S.A. Compañía de Financiamiento, al cierre del mes de noviembre de 2014 (últimas cifras reportadas por la Superintendencia Financiera de Colombia), se ubicó en la quinta posición, tanto en saldo de cartera bruta como en depósitos, pasando de una participación dentro de las compañías de financiamiento tradicionales que operan en la actualidad, del 9.35% en cartera al cierre del primer semestre del año 2014, al 10.03% al cierre de noviembre de 2014, así mismo, en depósitos se pasó de una participación del 8.74%, al 10.72% y en cuanto a patrimonio en los mismos períodos se pasó del 9.49% al 10.23%.

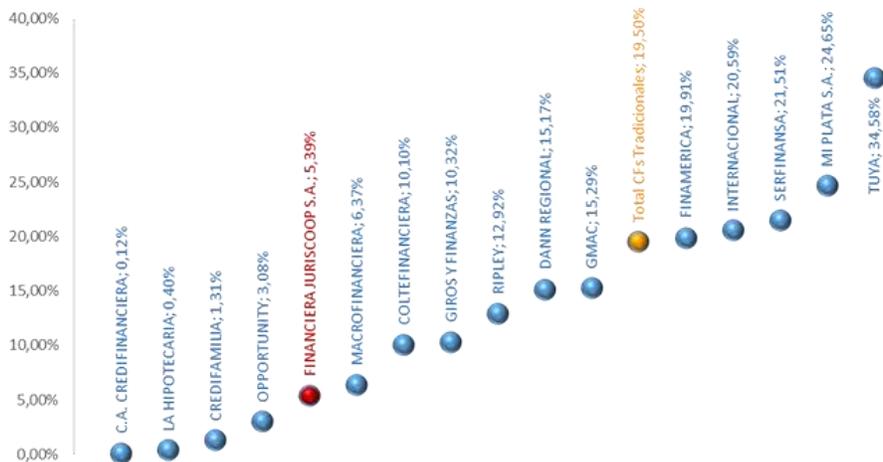




Calidad Cartera Nov-2014
Compañías de Financiamiento

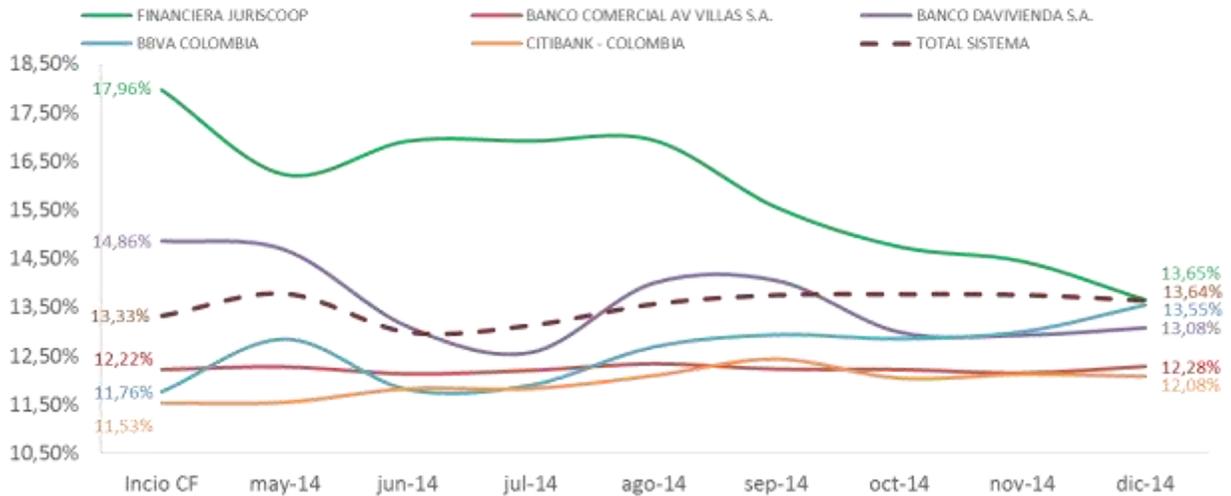


Calidad Cartera con Castigos Nov-2014
Compañías de Financiamiento



✓ **Comparativo tasas de interés libranza**

Comparativo de Tasas de Cartera de Desembolsos por Libranza (May 2014 - Dic 2014)
Entidades en el mismo segmento de Financiera Juriscoop



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 la reducción de su tasa al pasar de un 17.96% NA, a un 13.65% NA al cierre del año 2014.

5. GESTIÓN COMERCIAL FINANCIERA JURISCOOP

5.1 Evolución Clientes

Al cierre de diciembre de 2014 la base de clientes se ubicó en 64,152 clientes; de los cuales 29,102 pertenecen al segmento preferente, es decir clientes asociados a Juriscoop y 35,050 que pertenecen a los demás segmentos. Mientras los clientes del segmento preferente aumentaron en 590, equivalente a un 2.07% de crecimiento; los clientes de otros segmentos presentan un descenso en 1,785 clientes lo que representó un 4.85% de reducción, lo anterior explicado principalmente por las ventas de cartera, la reclasificación de saldos y terceros de la base de clientes de la entidad.



Del total de los clientes, el 42.44% posee productos de crédito; bajo la modalidad de cartera de consumo el 40.9% de los clientes tiene al menos 1 producto de esta categoría; respecto a los ahorros, el 88.29% de los clientes registran productos de ahorro, siendo el producto más representativo los depósitos a la vista, los cuales cuentan con el mayor porcentaje de clientes, es decir el 74.94% de los clientes posee cuenta de ahorros.

N° DE PRODUCTOS A DICIEMBRE 31 DE 2014

	N° Clientes	N° Productos	% Prof-Clientes
Cartera	27,227	40,554	42.44%

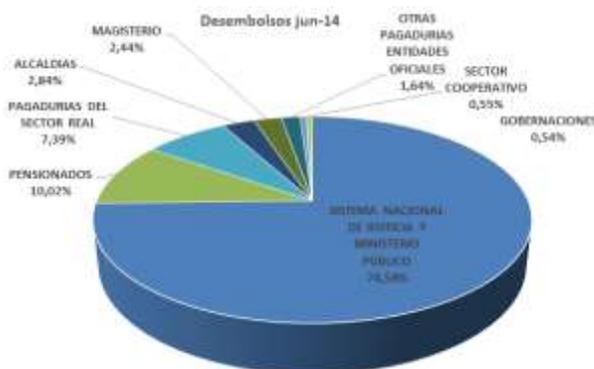
	N° Clientes	N° Productos	% Prof-Clientes
Comercial	238	893	0.37%
Consumo	26,236	35,260	40.90%
Consumo TC	4,395	4,401	6.85%

	N° Clientes	N° Productos	% Prof-Clientes
Depósitos	56,639	83,123	88.29%

	N° Clientes	N° Productos	% Prof-Clientes
A Termin	5,592	8,529	8.72%
Ahorro Vista	48,077	49,008	74.94%
Programado	12,241	14,093	19.08%
Permanente	11,493	11,493	17.92%

Segmentación 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 en el segundo semestre se dirigieron a 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 que el porcentaje de desembolsos en este segmento pasó del 74.58% en el mes de junio al 66.88% al cierre de año, dando muestra del crecimiento en otros segmentos, tales como el de pensionados, que pasó de representar un 10.02% en junio de 2014 al 16.02% al cierre del mismo año.



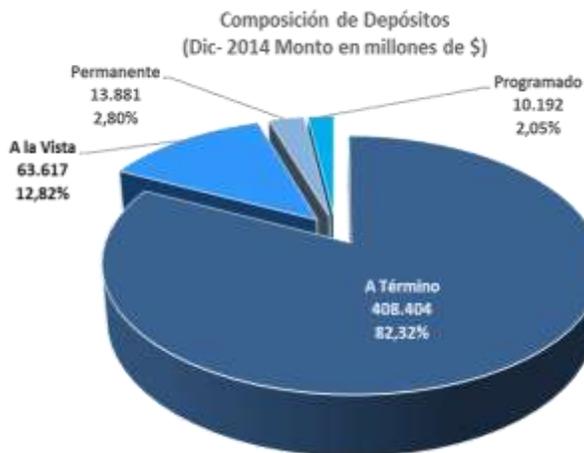
5.2 Captación

Acorde con la estrategia de captación definida por la entidad, al cierre del periodo los productos de captación registraron un saldo de \$496,094 millones, mostrando un aumento con respecto al mes de Junio por valor de \$43,053 millones, mes en el cual el saldo de los depósitos se ubicó en \$453,041 millones, presentando un crecimiento porcentual del 9.5%, lo que demuestra la confianza de nuestros clientes en la compañía.



Los depósitos están distribuidos de la siguiente manera:

Los productos a término cerraron con un saldo por \$408,404 millones, equivalente a 82.32% de los depósitos y presentando un crecimiento frente al mes de Junio de 2014 por valor de \$39,530 millones.



A diciembre de 2014, el producto de ahorro a la vista cerró con un saldo de \$63,617 millones, representando el 12.82% del total de los depósitos.

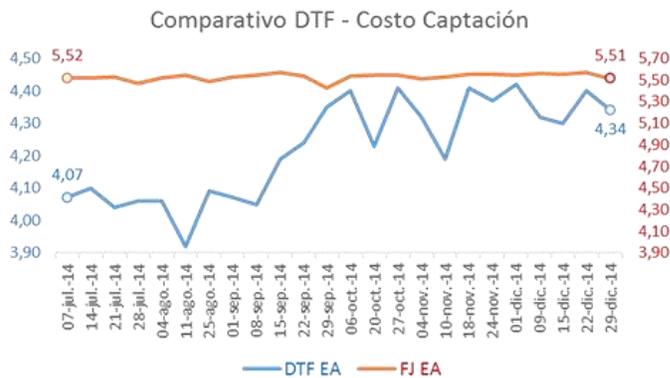
El ahorro permanente registró un saldo de \$13,881 millones, lo cual es equivalente al 2.80% del total de depósitos.

El ahorro Programado cerró con \$10,192 millones lo cual representa el 2.05% del total de depósitos.

Los resultados de los productos de captación por canal durante el segundo semestre de gestión de la Compañía de Financiamiento, estuvieron liderados por la red de oficinas, las cuales alcanzaron un crecimiento de \$22,715 millones, lo que corresponde a un incremento de un 6.54% con una participación del 74.63% dentro del total de las captaciones. Por su parte la tesorería también presentó un crecimiento de \$29,396 millones, lo que corresponde a un crecimiento de 39.02% con una participación de 21,11%. De esta manera, es importante resaltar que para el segundo semestre del 2014, la entidad focalizó esfuerzos en la consolidación de la captación por medio de estos dos canales.

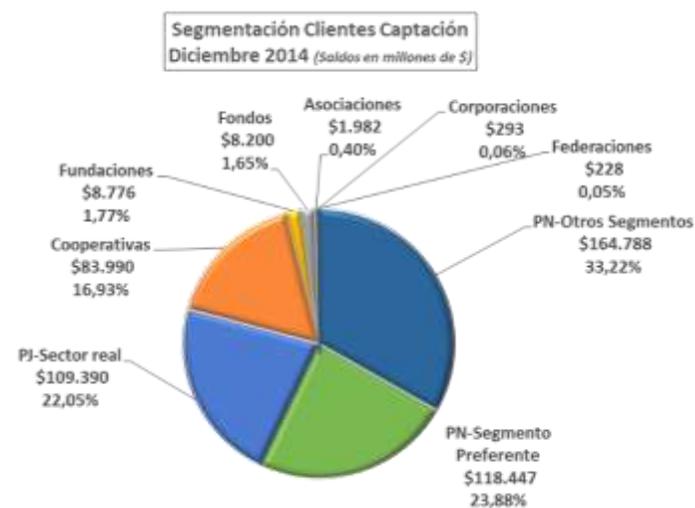
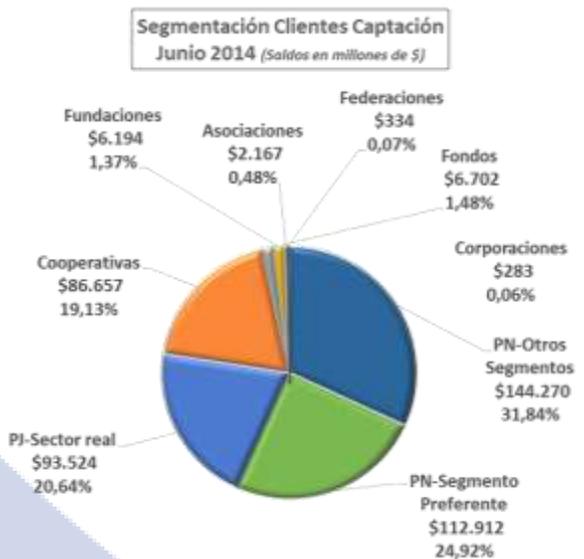
Cifras en millones de \$	jun-14		dic-14		Variación	
Canal	Saldo	%	Saldo	%	Saldo	%
Red de Ofi.	347.489	76,70%	370.232	74,63%	22.743	6,54%
Tesorería	75.331	16,63%	104.727	21,11%	29.396	39,02%
Gte empresarial	20.566	4,54%	17.875	3,60%	(2.691)	-13,08%
Freelance	9.655	2,13%	3.260	0,66%	(6.395)	-66,24%
TOTAL	453.041	100,00%	496.094	100,00%	43.053	9,50%

Una de las iniciativas estratégicas que tiene la entidad es la de mejorar la duración de las captaciones a término, logrando de esta manera pasar de 2.38 años al cierre de junio, a 2.65 al cierre de diciembre del año 2014. En este sentido, la entidad ha buscado ampliar el plazo de sus depósitos a través de instrumentos indexados; es así que al cierre de diciembre de 2014 estos títulos suman un saldo de \$2,445 millones con un plazo promedio de 707 días.



La estrategia de la entidad fue la de mantener inalteradas las tasas a pesar del incremento de la DTF mostrada en el periodo, contribuyendo de esta forma a la rentabilidad de la entidad sin desmejorar la oferta de valor hacia el cliente.

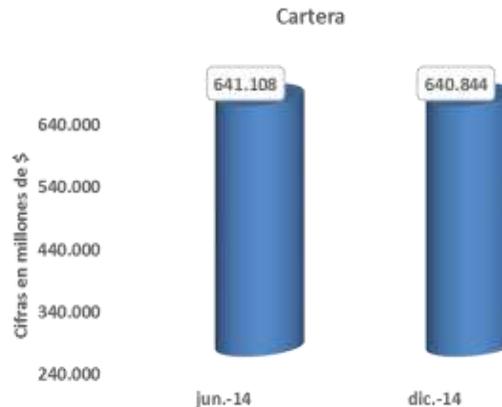
Así mismo, debido a la estrategia comercial de la entidad el indicador de renovaciones en depósitos a término, en promedio se mantuvo en el segundo semestre del 2014 en un 83.25%.



Como se muestra en las gráficas anteriores, la entidad mantiene su enfoque en Banca Personas; como muestra de lo anterior al corte de diciembre el 57.09% del total de los depósitos corresponde a captaciones de personas naturales.

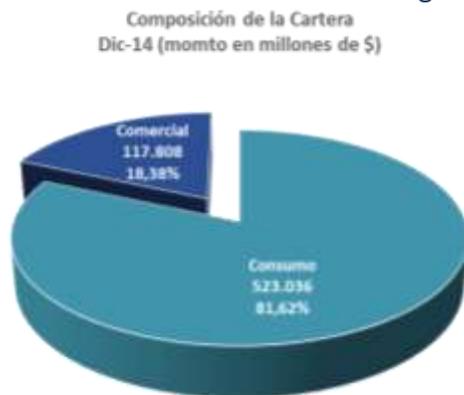
5.3 Colocación

En lo referente a la cartera, durante el segundo semestre de 2014 la Banca Personal entregó créditos a 8,286 clientes que ascendieron a \$186,488 millones; mientras que la Banca Empresarial para el mismo periodo hizo entrega de créditos a 63 clientes por un valor de \$54,235 millones, lo que suma un total de \$240,723 millones.



Para el cierre del mes de diciembre, la cartera de créditos, registró un saldo de \$640,844 millones, lo cual representa una reducción respecto al cierre del mes de Junio de \$263 millones, mes en el cual el saldo de las colocaciones se ubicó en \$641,108 millones, lo que representa un decrecimiento porcentual del 0.04%.

La cartera está distribuida de la siguiente manera:



La cartera de consumo constituye la mayor participación con un saldo de \$523,036 millones, representando el 81.62% del total de la cartera, seguida de la cartera comercial con una participación del 18.38% y un saldo de \$117,808 millones.

de consumo, la libranza representa el 93.76% con un saldo de \$490,374 millones; mientras que la modalidad de caja representó el 6.24% con un saldo de \$32,663 millones. La cartera de consumo obtuvo un crecimiento de \$6,532 millones lo cual equivale a un crecimiento del 1.29%; mientras que la cartera comercial reportó un decrecimiento de \$11,752 millones

Dentro de la cartera



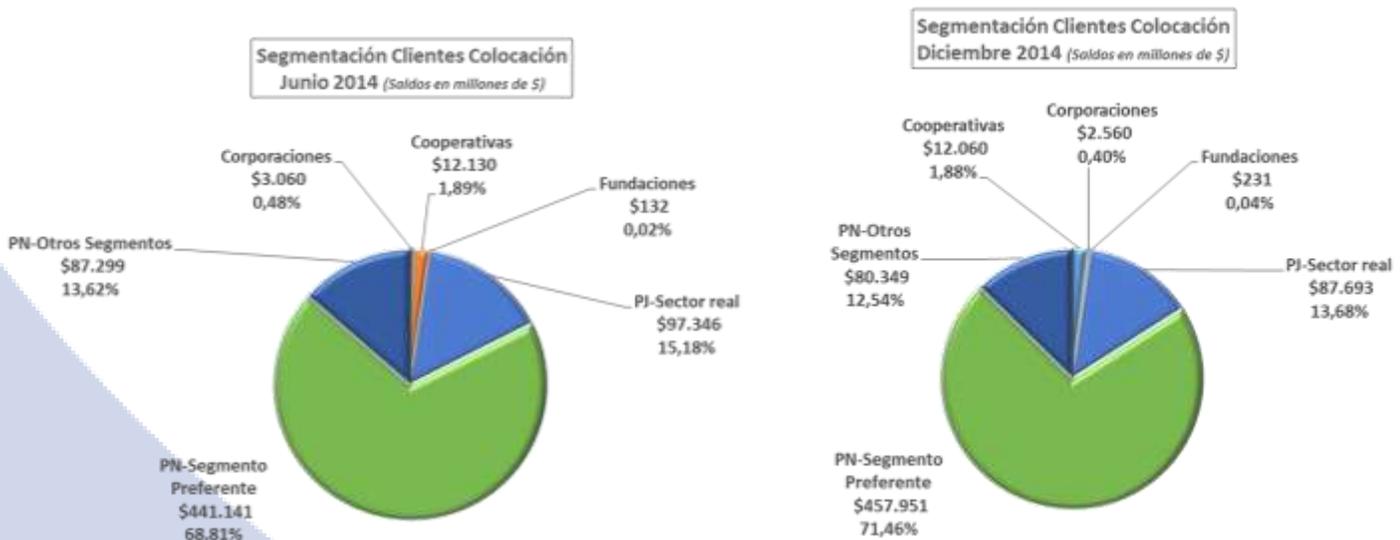
equivalente al 9.07%. Esta dinámica se origina en la decisión de la entidad de dirigir el mayor flujo de liquidez hacia las operaciones de Banca Personal y por la decisión de revisar de manera integral la estrategia de colocación de la Banca Empresarial.

Dentro de la modalidad caja, la tarjeta de crédito representó el 33.97% con un saldo de \$11,096 millones, mostrando un crecimiento del 71.66% al cierre de diciembre de 2014; mientras que Otros créditos por caja representaron el 66.03% con un saldo de \$21,567 millones.



Segmentación por Tipo de Cliente

Al cierre del ejercicio, el 84% de las colocaciones corresponden al segmento de Banca Personas, cumpliendo de esta forma la estrategia de la entidad en cuanto a su mercado objetivo.



● **Indicador de Calidad (Riesgo)**

Para el cierre del mes de diciembre, la calidad de la cartera presentó un indicador del 4.53%, donde se destaca un mejor indicador de consumo, dada la estrategia de la entidad de robustecer sus políticas de originación, otorgamiento y monitoreo de créditos.

El comportamiento del indicador de la cartera comercial por su parte, presentó una alta volatilidad especialmente en el segmento de las grandes empresas. Para contrarrestar estos efectos, Financiera Juriscoop ha trabajado con el buró de crédito Cifin en reportes de información que vienen 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 conociendo más de cerca su situación económica y las posibles vulnerabilidades que se puedan derivar en incumplimientos.

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 noviembre¹ en 10.37%, mientras que en el mismo periodo la entidad registró un indicador del 5.39%, reflejando de esta manera una eficiente administración de nuestra cartera.

Calidad por Riesgo		
Modalidad	FJ Dic-14	CF's Tradicionales Nov-14*
Consumo	3.67%	10.7%
Comercial	8.36%	10.8%
Total	4.53%	10.37%

6. GESTIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE

Como resultado del plan estratégico de la entidad, durante el segundo semestre del año 2014 se avanzó en el desarrollo de una cultura organizacional y de servicio con una clara orientación al cliente, soportada en cuatro pilares: Facilidad, Compromiso, Respeto y Calidez. Mediante la aplicación de estos cuatro pilares en la conducta de los funcionarios esperamos alcanzar los objetivos y ser reconocidos como “Un grupo amigable que apoya a la gente”.

Con base en lo anterior, durante el segundo semestre del año 2014 se trabajó en los siguientes aspectos:

¹ Se hace la comparación con las cifras al cierre del mes de noviembre de 2014 por ser las últimas cifras publicadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

6.1 Cultura Organizacional y de Servicio

Con el fin de fomentar una cultura organizacional orientada al cliente, la entidad ha venido desarrollando espacios destinados para la capacitación y sensibilización de todo el personal, en donde se llevan a cabo actividades de interacción sobre los pilares definidos por la entidad, para que mejorar nuestros procesos y que los clientes perciban un mayor valor, lo cual ha llevado a realizar ajustes en políticas, procesos y tecnología.

● **Ajuste en Políticas**

Se fundamenta en contar con personal facultado para dar solución a los requerimientos de los clientes desde el primer contacto. Para el efecto, se avanzó en entregar atribuciones a los gestores comerciales para resolver de una manera fácil, ágil y cálida las necesidades de nuestros clientes, en aspectos como:

- ✓ Negociación y definición del precio de los servicios de crédito y de captación, en cabeza de los gerentes de oficina, líderes de zona y Gerente comercial, sin que se afecte el margen de intermediación mínimo definido por política por la Junta Directiva.
- ✓ Negociación y definición del plazo de las operaciones de crédito al gerente de oficina y líder de zona, sin que el plazo final pactado supere las políticas generales adoptadas por la Junta Directiva.
- ✓ Delegación en un cuerpo colegiado en la oficina de las etapas de la fábrica de crédito relacionadas con el análisis y decisión sobre operaciones activas de crédito de consumo para pago por libranza, en los casos de los clientes de mejor perfil de riesgo y que cuentan con un excelente historial crediticio con la entidad, siempre y cuando el endeudamiento interno consolidado del cliente no supere los límites fijados por la Junta Directiva. Es importante anotar que la política de otorgamiento de la compañía no se modifica, por lo tanto se mantienen inalterados los niveles de apetito de riesgo definidos en los límites de pérdida esperada, por lo que este ajuste en la operación de la fábrica de crédito tiene impacto solo en la agilidad en la prestación del servicio de crédito a nuestros clientes.

● **Ajuste en Procesos**

- ✓ Hemos reducido las etapas y el trámite en el proceso de otorgamiento de acuerdo con la segmentación de nuestros clientes con base en su perfil de riesgo y antigüedad con la entidad. Mejorando el tiempo de respuesta en el proceso de

crédito en trámites como: Documentación requerida, referenciación y cambio en la etapa de formalización de garantías.

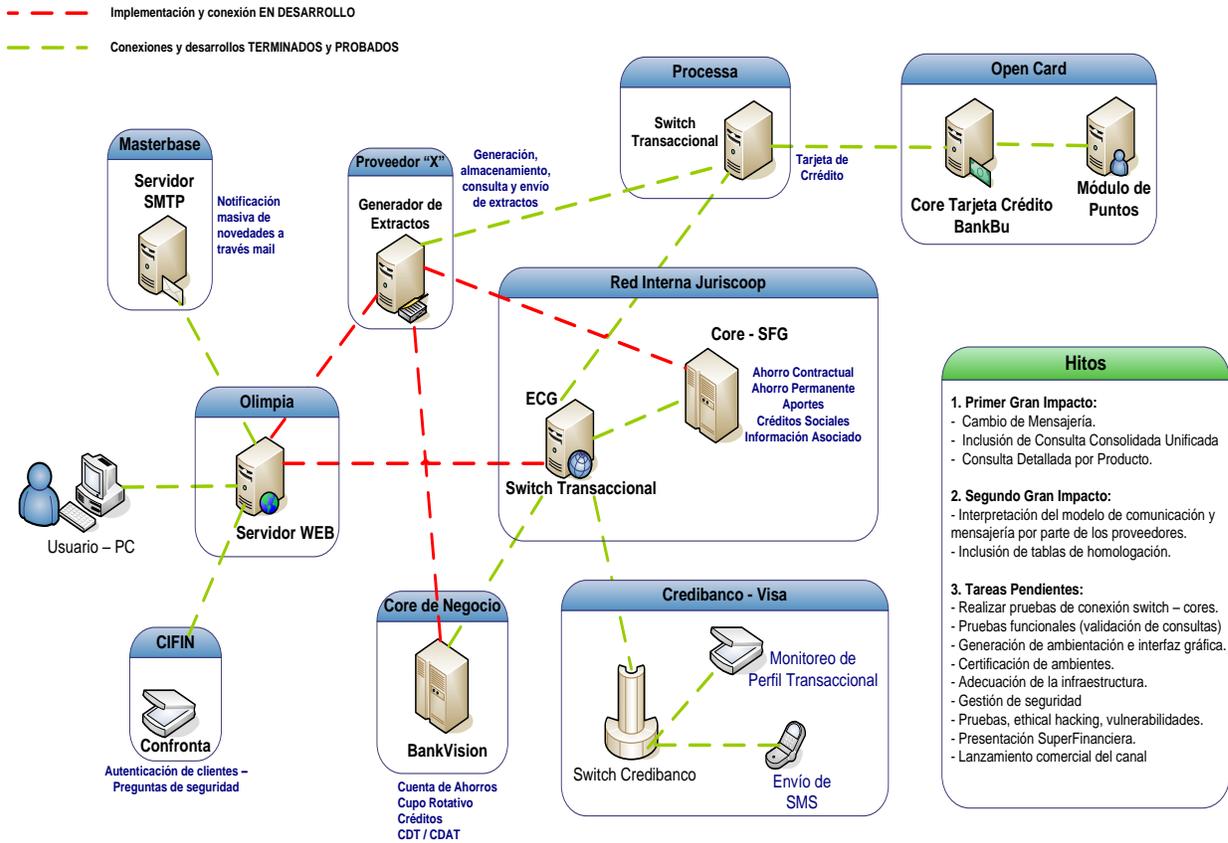
- ✓ Se unificó el formulario de vinculación y solicitud de productos, incluyendo una disminución en los campos requeridos.
- ✓ Centralización del proceso de aplicación de pagos en el área de operaciones, para ver al cliente de manera integral.
- ✓ Se unificó el proceso de atención de PQR's en el área de operaciones, para mejorar los tiempos de respuesta a los requerimientos de los clientes.

● **Ajuste Tecnológicos**

Con el fin de mejorar la oferta de valor y hacer más fácil y eficiente el servicio al cliente, Financiera Juriscoop ha venido implementando nuevos proyectos como la web transaccional, modernización de la fábrica de crédito y otras mejoras tecnológicas.

✓ **Proyecto Web Transaccional**

Con el objetivo de mejorar la oferta de valor de nuestro portafolio de productos y servicios, se estableció desde el plan estratégico el desarrollo de una web transaccional que permitiera una mayor facilidad y agilidad en las transacciones que realizan nuestros clientes. En ese orden de ideas, desde el mes de julio de 2014 se dio vía libre a la elección de la plataforma switch que integraría dos de los proveedores de información. De la mano de esto se surtieron las etapas de definiciones técnicas y de arquitectura, definición de la presentación de información de productos con los nuevos diseños, obtención, generación y presentación de extractos y el flujo de información entre los distintos sistemas de información. Para el mes de diciembre ya el proyecto contaba con arquitectura de conexión entre los sistemas de información y el switch transaccional, logrando unificar el 90% de las tramas transaccionales y la mensajería de interconexión del 85% de los actores.



En consecuencia, una vez terminada la integración de todos los actores prevista para el mes de enero de 2015, se estima que en el primer trimestre del mismo año, se puedan comenzar las pruebas funcionales, técnicas y de seguridad de la primera fase del proyecto y con ello lograr el lanzamiento de este nuevo canal, con el aval de la Superintendencia Financiera de Colombia, antes de terminar el primer semestre del año 2015.

✓ **Modernización Fábrica de Crédito**

El proyecto de fábrica de crédito se ha venido ejecutando de acuerdo con el cronograma establecido; de esta manera se han generado varios cambios en el proceso de otorgamiento, los cuales se han implementado de forma exitosa en producción de acuerdo a nuestro pilar de Facilidad, con estos ajustes se espera dar agilidad al proceso de otorgamiento modificando el proceso operativo y generando aprobación y desembolso desde la Oficina.

Se espera que las pruebas integrales finalicen y que se realice la certificación respectiva para la puesta en producción durante el primer trimestre del año 2015, adicionalmente se continúa con las capacitaciones a nivel nacional de forma presencial en donde se hace un refuerzo de todos los temas nuevos y del manejo del nuevo aplicativo.

Al cierre del mes de diciembre, los tiempos de respuesta desde la radicación de la solicitud del crédito hasta el desembolso se ubicaron en 4.09 días para la modalidad de consumo, esperando una reducción de este indicador una vez salga a producción total este proyecto.

✓ **Otras Mejoras Tecnológicas**

Dentro de la estrategia de adecuar la tecnología con el fin de fortalecer la oferta de valor de Financiera Juriscoop, en el segundo semestre del año 2014 se adelantaron los siguientes desarrollos:

- Envió Email (notificación): Se dispuso en producción el servicio de notificación para la Axon (Web Transaccional) lo cual permite envío de notificación cuando se realiza el ingreso de la plataforma ya sea exitoso o no, como apoyo al proceso del Módulo de seguridad y Servicio al cliente.
- Notificación SMS Axon: Se implementó desarrollo y parametrización de un nuevo servicio de notificación sobre la plataforma Axon (Modulo Transaccional), lo cual permite remitir un mensaje de texto al cliente, notificando el abono a la cuenta registrada sobre esta plataforma, donde se muestra fecha, hora y valor.
- Notificación Reverso: Se realizó la adecuación del sistema para notificar vía SMS a los Tarjetahabientes los reversos que se puedan presentar, para dar cierre al ciclo de notificaciones por utilizaciones con tarjeta.
- CDT'S Mixtos: Entrada a producción de la funcionalidad del pago y reinversión mixta de CDT's, lo que permite la facilidad de recursos para constitución y pago de CDT's al usuario final, disminución de riesgo operativo y la trazabilidad transaccional y su reflejo contable.
- Email Protection: Se realizó la activación y configuración del módulo de Email Encryption (cifrado de correo) y DLP (Data Loss Prevention), lo cual permite la administración, supervisión y protección de los datos, controlando así el envío de información sensible o crítica, fuera de la red corporativa, dando alcance al cumplimiento normativo exigido.

6.2 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, estamos 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

Pensando en la satisfacción de nuestros clientes hemos mejorado los procesos en nuestras oficinas, para ser más ágiles y eficientes; enfocados en el pilar de la facilidad, durante el segundo semestre del 2014 pusimos en marcha acciones de mejora encaminadas al empoderamiento y la capacitación de nuestros funcionarios para toma de acciones inmediatas, a fin de complacer a nuestros clientes.

Para implementar acciones que generen valor para el cliente, se desarrollaron campañas de fidelización y profundización, cuyo objetivo fue 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.

Se realizaron llamadas de bienvenida y posventa con una escala de medición del índice de satisfacción de 1 a 5, donde 5 es excelente y 1 muy malo; arrojando como resultado que más del 95% de los 1.126 clientes encuestados otorgaron a la entidad una calificación entre 4 y 5 mostrando un resultado satisfactorio en este aspecto.

Frente a nuestros colaboradores

La entidad desarrollo talleres y campañas de formación y sensibilización sobre los pilares de cultura organizacional y de servicio (calidez, compromiso, respeto y facilidad).

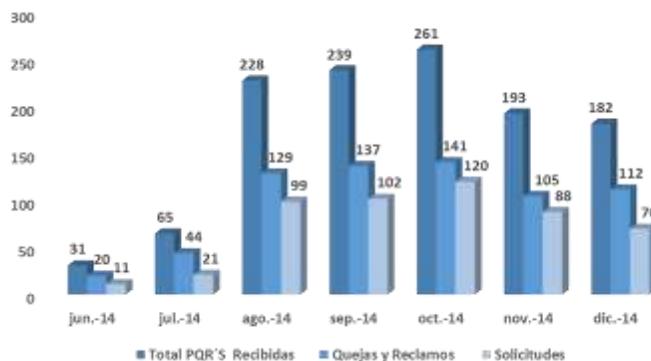
De igual forma, se realizó capacitación anual del SAC a oficinas a nivel nacional y dirección general con soporte de 385 empleados, dando cumplimiento a la norma establecida por la Superintendencia Financiera logrando captación, interés y participación dentro de los asistentes.

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.

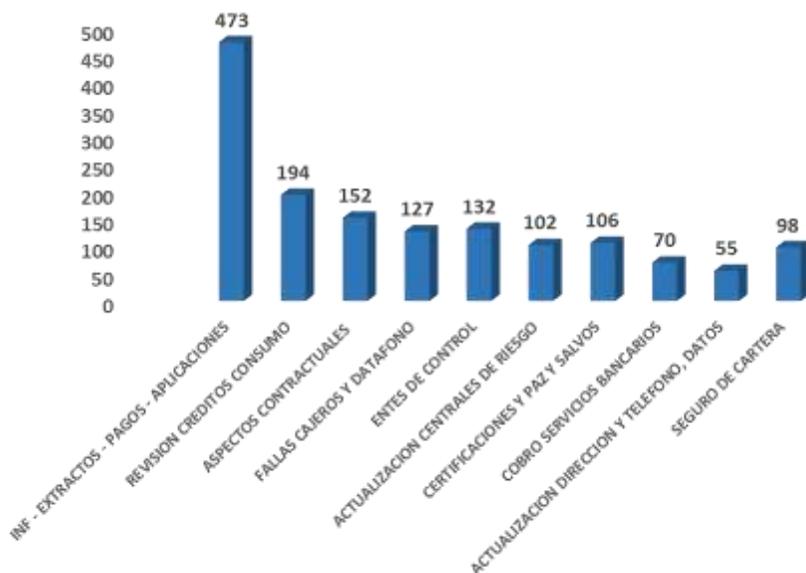
● **Gestión de PQR's segundo semestre de 2014**

Financiera Juriscoop viene desarrollando diferentes iniciativas tendientes a mejorar la atención y seguimiento de las peticiones, quejas y reclamos de sus clientes, resaltando las siguientes:

- Cambio del modelo de Atención de las peticiones, quejas y reclamos, lo cual incluyo la tipificación de casos para establecer los siguientes niveles de atención: Primer nivel oficinas, segundo nivel área de operaciones y tercer nivel entes de control atendidos por operaciones en coordinación con secretaria general.
- Identificación de los errores operativos que más impacta el servicio, permitiendo desarrollar acciones de mejora.
- Realizar seguimiento, acompañamiento y asesoría constante a las oficinas en el cumplimiento del procedimiento de retención establecido por la compañía.



A continuación se presenta las tipificaciones más relevantes durante el segundo semestre de 2014:



Dentro de la gestión de quejas, reclamos y solicitudes se observa claramente que la tipificación “Información de extractos, pagos, y aplicaciones” fue la de mayor impacto. Como consecuencia de ello se está estructurando un proyecto, cuyo objetivo es implementar el modelo de gestión y administración de extractos y notificaciones para el Grupo Empresarial Juriscoop, este proyecto está liderado por el área de Banca Electrónica e inicia a partir del mes de enero de 2015 y finaliza en abril de 2015.

Con el desarrollo de esta iniciativa se espera disminuir en el segundo semestre del 2015 en un 90% las reclamaciones de nuestros clientes por este concepto.

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 riesgo, realizó un estudio frente a los datos reportados por las Entidades Vigiladas en último trimestre del año, el cual se encuentra segmentado por tipologías y tipologías Vs Producto. Cabe resaltar que el estudio se centralizó en las compañías de Financiamiento.

En primera instancia, se encontró que para el tercer trimestre se reportaron 269,330 quejas, el 66% fue para los establecimientos de crédito y el 6% para compañías de financiamiento; estas últimas representadas en 14,970 reclamaciones, de las cuales se tiene una participación por parte de la Financiera del 2.91%, ocupando dentro de las compañías de financiamiento el séptimo (7) puesto.

Así mismo, la tipología que tiene mayor incidencia en el sector corresponde a la indebida atención al consumidor financiero con 47.164 (18%), seguido por revisión o liquidación de productos con un 37.847 (14%). Para las compañías de financiamiento, el porcentaje de participación bajo las mismas tipologías, fue de 5.514 (37%) y 1.510 (10%) 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 80 (18%), Cobro servicios y/o comisiones 70 (16%) y Fallas en cajero automático 64 (15%).

El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas en el sector corresponde a: tarjetas de crédito 96.874 (36%), cuenta de ahorros 40.223 (15%) y crédito de consumo y/o comercial 31.813 (12%) 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 las compañías de financiamiento, sin embargo la entidad seguirá trabajando con el fin de fortalecer el sistema de Atención al consumidor Financiero (SAC).

● **Actividades y campañas de Educación Financiera**

Se desarrollaron las siguientes actividades:

- Desde el mes de septiembre hasta diciembre de 2014 se llevaron a cabo 13 mesas de trabajo en las ciudades de Pasto, Manizales, Pereira, Armenia, Florencia, Pitalito, Cali, Buga, Cartagena, Ibagué, Neiva, Bogotá y Villavicencio. Estas mesas de trabajo contaron con la participación de 526 clientes del segmento preferente, en donde se trataron temas sobre planeación estratégica y educación financiera.
- Continuamos presentando tips sobre la información financiera en los televisores de las oficinas.
- Se realizó actualización de la página Web, incorporando la segunda edición de la cartilla de Educación Financiera de forma Virtual.
- Dentro de los Boletines de Contacto mensualmente se han incorporado tips de Seguridad Financiera para conocimiento de los clientes.

7. GESTIÓN FINANCIERA

7.1 Activos

Al cierre del año 2014, la entidad presentó las siguientes cifras:

Activo total por valor de \$773,279 millones. El activo que mayor representación tiene dentro de la Entidad es la cartera de créditos, que en términos porcentuales representa el 78.8% 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 diciembre con un saldo por valor de \$523,036 millones y representando el 81.62% 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 mantuvo una estrategia de inversión conservadora con inversiones de títulos de deuda corporativa principalmente bonos indexados al IPC y DTF a corto y mediano plazo y títulos en UVR a largo plazo, es así que al cierre de diciembre de 2014 las inversiones ascendieron a \$36,670 millones; \$8,034 millones más que en junio de 2014, lo que refleja a un

crecimiento del 28.06%, 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.

7.2 Pasivos

Para el cierre del mes de diciembre el pasivo presenta un saldo por valor de \$651,079 millones. El principal componente del pasivo son los depósitos y exigibilidades los cuales cerraron el año con un saldo de \$496,094 millones. Dentro de este rubro, el que mayor participación tiene son los Certificados de Depósito a Término (CDT) que presentaron un saldo al cierre de \$408,404 millones y que representa el 62.73% del total de los pasivos, seguido por los depósitos de ahorro a la vista cuyo saldo fue de \$63,617 millones.

Dentro de las obligaciones Financieras se destacan los créditos de redescuento, con Bancoldex (\$91,656 millones) y con Findeter (\$14,199 millones).

7.3 Patrimonio

El saldo del patrimonio cierra el mes de diciembre con \$122,200 millones, para el mismo periodo se obtuvo un resultado del ejercicio de \$480 millones.

Es importante señalar que los resultados del ejercicio del segundo semestre incorporan el efecto de preparar a la compañía para la adopción plena de las normas internacionales de información financiera. Ello implicó afectar el estado de resultados con la amortización del 100% de los activos diferidos que no pueden ser considerados como activos intangibles a partir de la entrada en vigencia de las referidas normas, esto es 1 de enero de 2015. Dentro de los conceptos que debieron ser amortizados de manera anticipada encontramos:

- a) Los gastos pres operativos de la compañía, representados en gastos legales en cuantía de \$1.250 millones.
- b) Inversiones para la implementación de la franquicia Visa, se amortizaron con cargo al resultado durante el segundo semestre \$355 millones.

7.4 Indicadores Económicos

	Jun-14 (*)	Dic-14
Relación de Solvencia	18.63%	18.41%
Indicadores de Rentabilidad		
Margen Financiero Bruto	73.25%	69.85%
Margen Operacional antes Prov.	23.49%	17.41%
Margen Operacional después Prov.	0.81%	2.27%
ROE (Anualizado)	0.38%	0.79%

Indicadores de Eficiencia Administrativa

Costos Administrativos / Activos Totales	3.96%	7.08%
Costos Administrativos / Ingresos Operacionales	49.76%	52.44%

(*) Corresponde a un mes y 7 días de operación únicamente, teniendo en cuenta que la compañía inicio operaciones el público el 24 de mayo de 2014.

8. GESTIÓN DE RIESGO

Para fortalecer la eficiencia en la administración de los recursos y procesos hemos implementado políticas que nos permiten minimizar los posibles riesgos en las operaciones financieras, nuevamente respondiendo a la perspectiva de brindar la mayor seguridad y confianza para nuestros 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 y acoge importantes recomendaciones internacionales. Los avances en cada uno de éstos se exponen a continuación.

8.1 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 CBCF 100 de 1995.

El SARC cuenta con políticas de otorgamiento de créditos además de un modelo de originación interno para cartera de consumo 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 2.06%, reflejando de esta forma un buen comportamiento frente al sector, más aún si se tiene en cuenta que la entidad no realizó procesos de castigo de cartera. Este indicador se da como resultado de políticas de originación acordes con el perfil de riesgo definidas por la Junta Directiva, de ajustes al proceso operativo en la modalidad de pago por libranza, basado en la generación de alertas tempranas, permitiendo de esta manera una gestión de recuperación oportuna y el fortalecimiento de los esquemas de cobranza.

● Provisiones de Cartera

Al cierre del periodo, Financiera Juriscoop presentó un nivel de cobertura sobre cartera vencida del 239%, ubicándose por encima de las Compañías de Financiamiento Tradicionales, mostrando un nivel de provisiones que respalda ampliamente el riesgo de crédito.

	Millones de Pesos	
	Concepto	TOTAL
Para el segundo semestre del año 2014 el incremento en la provisión ascendió a \$7,335 millones, dentro de los cuales se destacan \$2,421 millones derivados de la operación normal de desembolsos, \$2,648 millones en recuperación por recaudo de cartera y \$7,562 millones generados por conceptos de rodamiento neto de la cartera.	Crecimiento Neto de Cartera	2.421
	Rodamiento Neto por Calificación	7.562
	Recuperación por recaudo de cartera	-2.648
	Variación Neta Semestral	7.335

8.2 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 dos 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 segundo semestre de 2014 se mantuvo una posición conservadora en cuanto al riesgo asumido durante el periodo en mención, tal estrategia se respaldó en la composición de los portafolios enmarcado en su mayoría en títulos CDT's de emisores tradicionales y cooperativas que no revisten volatilidad en el precio de mercado. Esto hizo que el valor promedio del valor en riesgo en promedio fuera del 0,6%.

Millones de Pesos		
Mes	Valor en riesgo	% Sobre el portafolio
jul-14	284,81	0,67%
ago-14	265,65	0,64%
sep-14	275,71	0,51%
oct-14	277,26	0,63%
nov-14	298,31	0,81%
dic-14	267,89	0,42%

La entidad mantiene los límite 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 la inversiones en un horizonte de 30 días pero manteniendo individualmente la asunción de riesgos en los APT's al 5% sobre el valor administrado en un horizonte de 30 días. El monitoreo constante en el comité de inversiones y la valoración y cálculo diario de estos límites permitió que la entidad mantuviera su postura e inclusive asumiera una posición conservadora obteniendo una rentabilidad para la tesorería del 4.55% y los APT's del 4.84%.

● Composición del Portafolio de Inversiones

Al cierre de diciembre de 2014, la composición del portafolio incluyendo las operaciones simultáneas en tal corte se distribuyó de la siguiente manera:

Tipo de Inversión	jun-14		dic-14	
	Saldo	% Part.	Saldo	% Part.
Inversiones negociables en títulos de deuda privada	6.820	16,35%	29.326	45,58%
Inversiones negociables en títulos de deuda pública	19.896	47,71%	19.739	30,68%
Inversiones para mantener al vencimiento	14.900	35,73%	15.211	23,64%
Inversiones negociables en títulos participativos	88	0,21%	68	0,11%
TOTAL	41.703	100,00%	64.344	100,00%

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.

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. Así mismo 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.

8.3 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.

Tal como lo recomendó la calificadora de riesgo, en su última evaluación, 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 fuera de 157 al cierre del año.



En el año la tendencia de la Razón IRL de 1-30 cumplió con la norma donde esta razón no estuvo por debajo de 100 puntos en ningún momento y el indicador objetivo interno siempre estuvo fijado por encima de 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, en ejecución de la etapa de monitoreo. Estas proyecciones son informadas a la Alta Dirección de Financiera Juriscoop, planteando

el saldo de recursos necesarios para cumplir con un indicador IRL a 30 días como mínimo de 103 propendiendo por el no uso del encaje.

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 año se cumplieron los límites establecidos por la Junta Directiva, en términos del nivel mínimo de liquidez medida por el IRL.

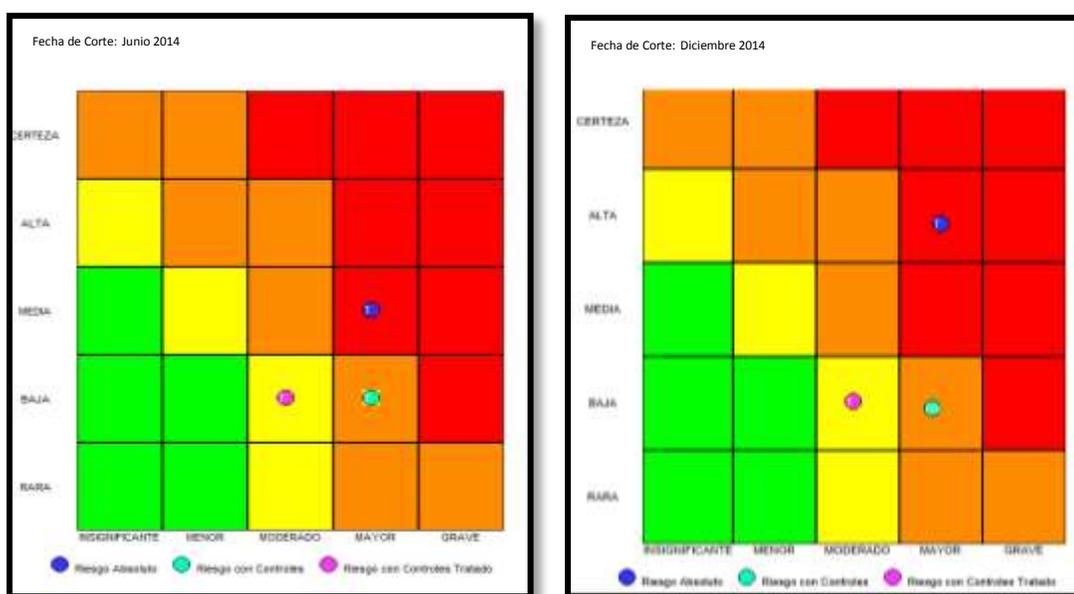
Como estrategia complementaria para la administración de la liquidez y como sugerencia normativa, la entidad mejoró el desarrollo de su modelo interno, que le permitió determinar, de acuerdo con la estructura de negocios y clientes de Financiera Juriscoop, los requerimientos mínimos de liquidez generando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

8.4 Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO)

Financiera Juriscoop CF con el objetivo de obtener una rentabilidad competitiva con riesgo controlado, brindar confianza y seguridad y dar aplicación al contenido normativo, ha venido afianzando su modelo de gestión de riesgo operacional en el cual se identifican los riesgos asociados a los procedimientos documentados, la medición, los controles y el monitoreo de las actividades que se llevan a cabo en desarrollo de su objeto. De igual manera, se cuenta con un modelo de reporte de eventos a través de la plataforma VIGIA que permite a los dueños de proceso "Gestores", plantear acciones y/o medidas de tratamiento para mitigar o prevenir la causa de riesgo, brindado así un aporte oportuno a los incidentes presentados. En el periodo comprendido del 1 de julio a diciembre 31 de 2014, se registraron dentro de la plataforma VIGIA Riesgos un total de 350 eventos, con

una gestión del 89%, el 11% restante corresponde a incidentes, que no clasificaron dentro de las escalas de impacto cualitativas de la entidad.

En lo correspondiente al registro de eventos y materialización, se presentaron 9 eventos con una aplicación al gasto de \$17,9 millones relacionados con fraude externo, bajo la modalidad de presunta clonación de tarjetas. La materialización de los eventos mencionados ha permitido fortalecer los esquemas de seguridad operativa y de la información, educación financiera y sistemas de monitoreo transaccional, este último es un proceso tercerizado con Credibanco Visa, quien tiene un amplio conocimiento en sistemas de prevención de fraude con tarjetas débito y crédito. De igual manera, se tiene un sistema de alertamiento en línea por medio de Mensajes de Texto (SMS) que informa a los clientes su utilización de los servicios transaccionales ofrecidos por la entidad. Es de aclarar que la Financiera solo ha emitido plásticos con tecnología Chip.

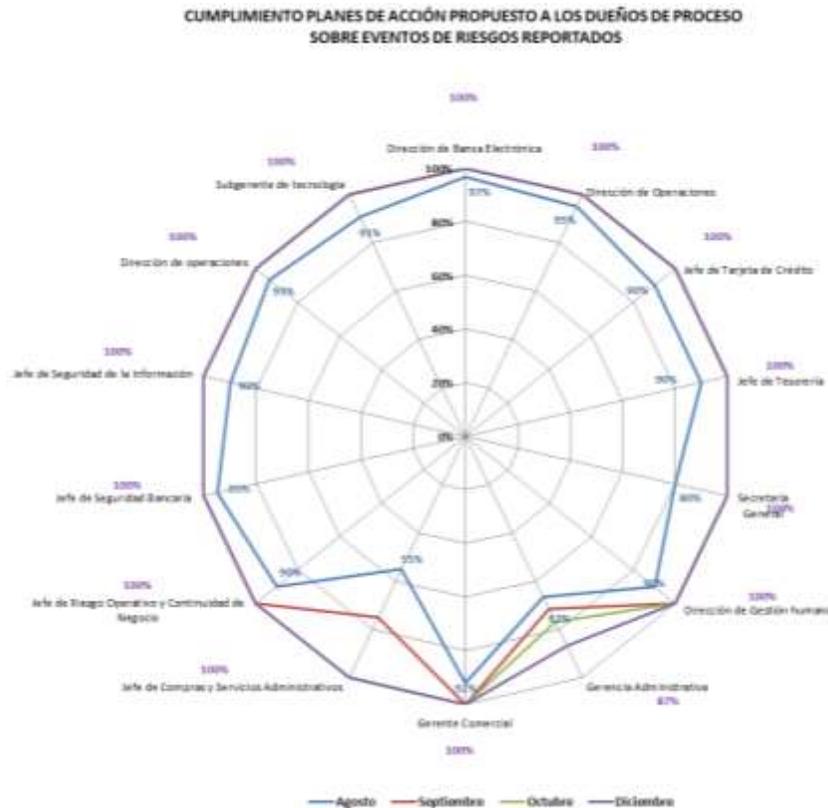


El perfil de riesgo operacional al cierre del ejercicio, presento variaciones en cuanto la valoración en impacto y probabilidad del riesgo absoluto, en razón a nuevas atribuciones otorgadas a la fuerza comercial en los procesos de colocación y la inclusión de eventos e incidencias que generaron perdidas. Para el perfil residual, la valoración se mantiene en Alto - Bajo, pero la tendencia y objetivo, propuesto es mantener el seguimiento al cumplimiento de planes de acción o tratamientos definidos a los procesos y lograr así ubicar el perfil en Moderado - bajo.

● **Gestión de Riesgo Operacional**

Durante el segundo semestre de 2014, la Unidad de Riesgo Operativo centró sus esfuerzos en realizar un seguimiento periódico de los planes de acción propuestos por parte de los dueños de proceso a los eventos considerados de alto impacto, obteniendo un cumplimiento del 99%. Dentro de los aspectos destacados, se encuentra el avance por

parte del área de tecnología en la oportunidad y eficiencia en la entrega de información para la ejecución de los procesos diarios garantizando así un servicio al cliente continuo.



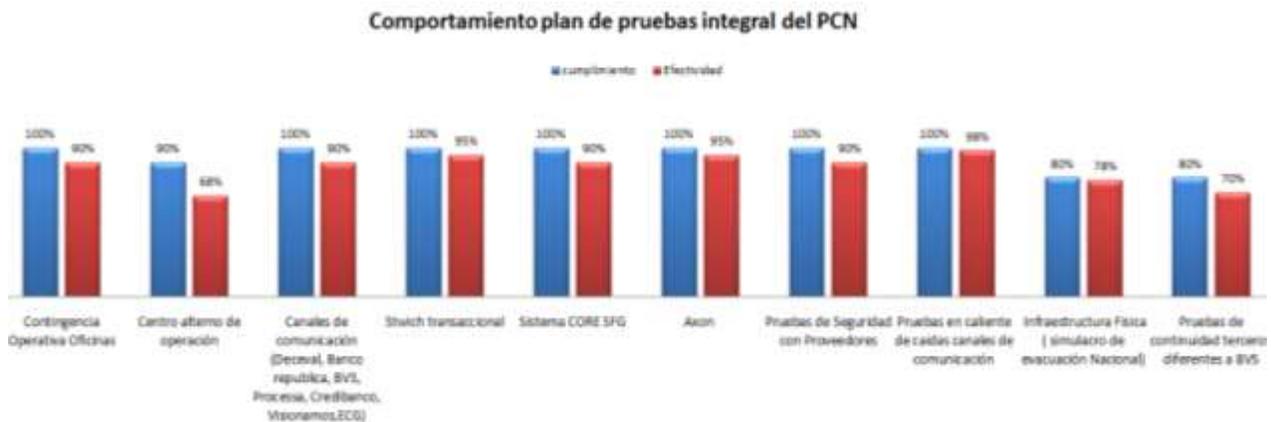
Otras de las actividades claves en el seguimiento de la entidad, fue el monitoreo a los planes de acción presentados por los dueños de proceso y terceros que participan en la operación a los riesgos calificados en un perfil residual alto. El resultado del ejercicio arrojó un cumplimiento del 94%, se destaca la construcción de Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS) para todos los proveedores que tienen participación en la operación y son consideradas críticas, levantamiento y control de los perfiles de usuario de la plataforma Bankvisión y el ajuste e implementación de nuevos controles de tipo preventivo.

En cuanto al análisis de proyectos y modelos de identificación de riesgos, se actualizaron 4 matrices con sus correspondientes mapas, las nuevas atribuciones por parte de las oficinas en el proceso de otorgamiento y la entrada en producción de los módulos de fábrica de vinculación y de crédito a través de la plataforma Core, procesos que han venido evolucionando satisfactoriamente con un grado de exposición operacional Aceptable.

Por otra parte, se ha dado cumplimiento a los procesos de capacitación anual a los funcionarios a través de la herramienta e-learning y para nuevos colaboradores y terceros en forma presencial.

● **Continuidad**

Durante el semestre, se dio cumplimiento a las pruebas integrales establecidas del plan de continuidad correspondiente a los factores de infraestructura, talento humano, operación y tecnología con un porcentaje de efectividad del 86% de las 20 actividades críticas establecidas. En cuanto al 14% restante, este corresponde a mejoras y actualizaciones propias del ejercicio que serán revisadas y nuevamente ejecutadas en el primer trimestre del 2015.



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

Para el segundo semestre de 2014 Financiera Juriscoop S.A. 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.

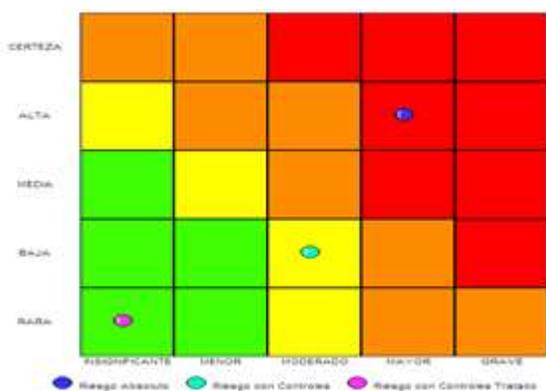
Con el fin de obtener compromiso y participación activa, se realizó inducción a los empleados nuevos y una capacitación de refuerzo a todos los empleados y ejecutivos en el tema de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, cumpliendo de esta manera con la normatividad. Así mismo, se enviaron los 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 C.F. 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.

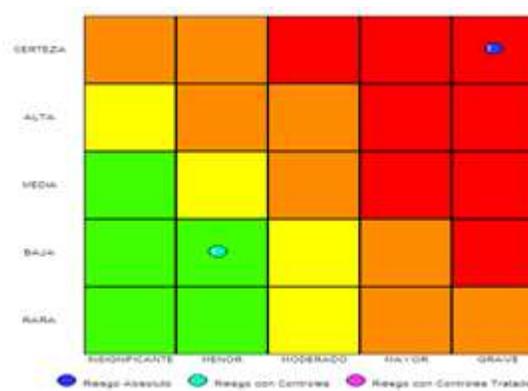
Financiera Juriscoop C.F tiene implementado el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, por lo cual identifica, evalúa y observa la efectividad de los controles existentes o implementar nuevos controles con el fin de reducir la probabilidad o el impacto que se pueda generar al materializarse. Así mismo 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.

8.6 Estrategias de Seguridad de La Información - Circular Externa 052 de 2007

Financiera Juriscoop CF se encuentra en proceso de crecimiento respecto a Seguridad de la Información, a través de la implementación 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 ha dado inicio a la definición e implementación del 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. Brevemente se expondrán los avances más significativos logrados durante el año 2014 para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información:

● Análisis de Vulnerabilidades

Mensualmente se generaron escaneos de vulnerabilidades sobre los equipos de cómputo que se encuentran en la red de Financiera Juriscoop, lo cual permitió identificar las debilidades y proceder a su remediación según criticidad correspondiente, las cuales corresponden en su gran mayoría a actualizaciones de versión e instalaciones de parches en sistemas operativos, entre otros.

● 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.

● Control de acceso en sistemas de información

Durante el año 2014 se entendió la necesidad de centralizar los procesos de control de acceso en los sistemas de información, cumpliendo con ciertos procedimientos que permiten obtener certeza en la asignación de roles y perfiles para los usuarios que ingresan a los sistemas y por tanto a la información crítica de Financiera Juriscoop. Por lo anterior, se ha realizado una reingeniería sobre el perfilamiento existente, tal como lo menciona la Superintendencia Financiera de Colombia, según la necesidad de tener y conocer de cada funcionario en 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 adquirió un

software para cifrar los discos duros de equipos de cómputo portátiles, con el fin de salvaguardar la confidencialidad de la información contenida en estas herramientas de trabajo.

● **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 está realizando una labor de sensibilización tanto a cliente interno como externo. A nivel interno se realizó 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.

9. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

9.1 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 segundo semestre del año se realizó la estabilización del módulo de contabilidad administrativa dentro del core bancario Bank Vision e igualmente se inició la implementación del módulo de la fábrica de crédito dentro del proyecto de modernización de la misma.

9.2 Canales

● **Oficinas**

Con el propósito de mejorar los canales de atención para nuestros clientes, durante el segundo semestre del 2014 Financiera Juriscoop llevo a cabo una inversión de \$822 millones correspondiente a la adecuación, traslado y mejora de algunas oficinas.

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

✓ **Traslados II Semestre de 2014**

Ciudad	Descripción del trabajo	
Ibagué	Traslado de oficina	
Villavicencio	Traslado de oficina	

✓ **Adecuaciones**

Ciudad	Descripción del trabajo	
Florencia	*Pintura general al interior de la oficina *Reparación filtración local inferior salón principal	
Popayán	* Pintura general al interior de la oficina	
Quibdó	* Mantenimiento de muros y cielo rasos *Pintura general al interior de la oficina	
Yopal	* Pintura general al interior de la oficina *Areglo de mueble en madera *Instalación de estuco y flanco de humedades	
Valledupar	*Pintura general *Areglo mampostería *Instalación y suministro puerta *Arreglo de goteras y cielo raso *Mantenimiento y arreglo aviso publicitario exterior	

9.3 Gestión Humana

● **Planta de Personal**

Al cierre del mes de diciembre, Financiera Juriscoop finalizó con un capital humano representado en 381 colaboradores con contrato a término indefinido, 69 con contrato a través de empresas temporales y 18 cargos en calidad de aprendices SENA para un total de 468 funcionarios.

● **Convocatorias Internas**

En atención a las políticas crecimiento y desarrollo con las cuales se pretende generar oportunidades de ascensos a quienes se encuentren vinculados con la compañía, durante el segundo semestre de 2014 se ascendieron 13 funcionarios.

● **Inducción, Entrenamiento y Capacitación Financiera Juriscoop**

De acuerdo con las políticas establecidas para apoyar la formación, el conocimiento y fortalecer las buenas prácticas de todos los colaboradores, durante el segundo semestre se reestructuró el proceso de inducción, se implementó el portal SOY JURISCOOP que sirve como plataforma de capacitación virtual y se llevó a cabo una estrategia de capacitación y divulgación de información que involucró talleres presenciales, charlas mediante videos y módulos de capacitación virtuales, en temas operativos, de aplicativos, normativos, de cultura organizacional y de procesos que permitieron a los distintos funcionarios a nivel nacional mejorar competencias y aclarar temas de interés para el buen desempeño de las labores de cada área.

● **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 segundo semestre 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.

10. INFORME ESPECIAL

10.1 Gobierno Corporativo

Financiera Juriscoop S.A Compañía de Financiamiento 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.

Este comité es presentado por el Director de Riesgos, que 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 escisión 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. Con fundamento en lo estipulado en el Código de buen gobierno, la Junta Directiva en sus sesiones mensuales 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, sesiona trimestralmente y tiene a su cargo la evaluación del Sistema de Control Interno y su mejoramiento continuo. Para garantizar la independencia, la contraloría rinde directamente sus informes al seno de este comité.

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, sesiona mensualmente, se encarga de apoyar a la Junta Directiva en la identificación, medición, control y monitoreo de los Sistemas de Administración de Riesgo. Los informes sobre el monitoreo de los diferentes sistemas de riesgo así como las propuestas de ajustes en políticas son presentados de manera directa por la Dirección de Riesgos y la Gerencia de Crédito y Cartera.

Comité de Planeación y Presupuesto, conformado por 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. Las operaciones de crédito son presentadas por el Director de otorgamiento.

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. Mensualmente la Dirección de Riesgos presenta el control al cumplimiento sobre los diferentes límites ante el Comité de Riesgos, quienes previo análisis presentan a consideración de la Junta Directiva los resultados de dicho monitoreo y las propuestas de ajustes en caso de considerarlo pertinente.

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 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.

10.2 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 segundo semestre del año 2014, 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.

10.3 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.

10.4 Cumplimiento del Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013

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

10.5 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.

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

(Ver nota 20 a los estados financieros).

10.7 Operaciones por influencia o en interés de Juriscoop

(Ver nota 20 a los estados financieros).

10.8 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.

10.9 Operaciones con los Accionistas y los Administradores

(Ver nota 20 a los estados financieros).

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

(Ver nota 20 a los estados financieros).

10.11 Saldos al 31 de Diciembre de 2014

(Ver nota 20 a los estados financieros).

10.12 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.

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 procesos, 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.

10.13 Implementación de Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF

De acuerdo con lo establecido por el Decreto 2784 de 2012 presentamos a la Superintendencia Financiera de Colombia el Plan de Implementación a las Normas de Información Financiera (NIIF). De acuerdo con este plan, a partir de 2014 iniciamos el período de transición, mientras la emisión de los primeros estados financieros bajo las NIIF será en el año 2015.

Durante el segundo semestre de 2014 la entidad llevaron a cabo las siguientes labores:

- Presentación a la Superintendencia Financiera del balance de apertura 2014.
- Aprobación de las políticas NIIF por parte de la Junta Directiva.
- Pruebas para la implementación del nuevo catálogo.
- Revisión de metodologías para el balance consolidado del Grupo Juriscoop.
- Ajustes a la parametrización de las operaciones que se hacen en BankVision.
- Ajustes y pruebas para los formatos transmisión a la SFC.
- Revisión y ajustes de las interfaces con el sistema core para cumplir con las NIIF.
- Actualización de los inventarios de Propiedad Planta y Equipo bajo NIIF.
- Análisis y depuración de partidas para la generación de información bajo NIIF.

Por otro lado, se hizo una revisión en relación con los impactos para Financiera Juriscoop encontrando que:

- Cartera de créditos, producto de colocación normal de la Entidad: No hay impacto, ya que según instrucciones de la SFC se debe continuar con la metodología establecida por el ente de control, que es la misma que se utiliza actualmente.
- Cartera comprada: Las Normas Internacionales, requieren que el concepto denominado en PCGA como primas de cartera (rubro que compone el diferido), se incorpore, como parte integral de las operaciones activas de crédito adquiridas. Como consecuencia, el valor reflejado como primas en compra de cartera al cierre del año 2014 en los activos diferidos será presentado como parte de la cartera de créditos a partir del primero de enero de 2015.
- Captaciones: Se hizo la revisión de la financiación implícita sobre algunos títulos, sin embargo se observa que el impacto no es material.
- Propiedad Planta y Equipo: Se hizo la contratación de una firma que haga la valoración de los activos y no se estiman impactos significativos. No obstante, el valor reflejado al 31 de diciembre de 2014 como activo diferido por mejoras a bienes tomados en arrendamiento será presentado como parte de los activos fijos a partir del primero de enero de 2015.
- Para los demás rubros del balance no se determinó impacto para entrar en producción el 1° de enero.

10.14 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 ampliará su portafolio de productos del activo mediante el fortalecimiento de su producto de tarjeta de crédito, re ingeniería del proceso de crédito comercial e implementación de crédito de vehículo. Así mismo, 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.

10.15 Hechos importantes después del cierre del ejercicio

La nueva reforma tributaria - Ley 1739 del 2014 - que estipula la creación de un impuesto a la riqueza y una sobretasa al CREE, tendrá aplicación desde el presente año y hasta el año 2018 y estará a cargo de las personas jurídicas, naturales y sociedades de hecho contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios. Es por esto que Financiera Juriscoop, hace parte de las entidades contribuyentes de la reforma en mención.

10.16 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 20 de febrero de 2015.



FABIO CHAVARRO GONZÁLEZ
Presidente Junta Directiva



LUIS ALFONSO VERA OSORIO
Presidente Ejecutivo