



INFORME DE GESTIÓN 2022



**FINANCIERA
JURISCOOP**



**INFORME DE
GESTIÓN 2022**



CONTENIDO

- 1. ACERCA DE FINANCIERA JURISCOOP**
 - 1.1. Sobre Financiera Juriscoop
 - 1.2. Carta de Presentación
- 2. PERSPECTIVA FINANCIERA**
 - 2.1. Nuestro Entorno
 - 2.2. Activo, Pasivo, Patrimonio
 - 2.3. Resultados del Ejercicio
 - 2.4. Eficiencia
 - 2.5. Cartera Vencida y calidad de cartera por riesgo
 - 2.6. Provisiones
 - 2.7. Impuesto Diferido y Créditos Fiscales
 - 2.8. Impuesto de renta
- 3. CLIENTES**
 - 3.1. Gestión de Clientes
 - 3.2. Experiencia de Cliente
- 4. PROCESO INTERNO Y FORMACION**
 - 4.1. Mejora en la Oferta de Valor con la Tecnología
 - 4.2. Mejoras en los Procesos
 - 4.3. Cultura organizacional
 - 4.4. Formación y Aprendizaje
 - 4.5. Salud y seguridad en el trabajo
- 5. GESTIÓN DE RIESGOS**
 - 5.1. Riesgo de Crédito
 - 5.2. Riesgo de Mercado
 - 5.3. Riesgo de liquidez
 - 5.4. Riesgo Operativo y Plan de Continuidad
 - 5.5. Seguridad de la Información y Ciberseguridad
 - 5.6. Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo
 - 5.7. Sistema integral de Administración de Riesgo SIAR
- 6. INFORMES ESPECIALES**
 - 6.1. Gobierno Corporativo
 - 6.2. Solvencia
 - 6.3. Junta Directiva y Alta Gerencia
 - 6.4. Políticas y División de Funciones
 - 6.5. Reportes a la Junta Directiva
 - 6.6. Control Interno
 - 6.7. Revelación y Control de la Información Financiera
 - 6.8. Normas Sobre Propiedad Intelectual y Derechos de Autor
 - 6.9. Cumplimiento Artículo 87 de la Ley 1676 de 2013
 - 6.10. Procesos Judiciales
 - 6.11. Partes Relacionadas
 - 6.12. Evolución Previsible de la Compañía
 - 6.13. Hechos Importantes después del cierre del ejercicio
 - 6.14. Certificación de Informes de Gestión



1. ACERCA DE FINANCIERA JURISCOOP

Informe Gestión 2022

1.1. SOBRE FINANCIERA JURISCOOP

✓ **QUIENES SOMOS**

En Financiera Juriscoop, somos una compañía de financiamiento comprometida con brindar soluciones financieras innovadoras y adaptadas a las necesidades de nuestros clientes, con un amplio portafolio de productos y servicios.

Nos esforzamos por apoyar a nuestros clientes en el logro de sus metas y objetivos financieros.

Valoramos la transparencia y la ética en todas nuestras operaciones y brindamos un servicio excepcional y una atención personalizada a cada cliente. Nos enorgullece ser parte de la vida financiera de nuestros clientes transformándolas y acompañándolos en el logro de sus sueños.

✓ **NUESTRA MISIÓN**

Apoyamos a nuestros clientes a alcanzar la tranquilidad financiera, transformando su vida positivamente.

✓ **NUESTRA VISIÓN**

Ser la Financiera amigable que apoya a las personas y hace parte de su vida.

✓ **NUESTRO CANALES**



✓ **NUESTRO PORTAFOLIO**

Portafolio Personas

En 2022, el segmento de Banca Personas se enfocó principalmente en iniciativas de “acompañamiento, flexibilidad, innovación y crecimiento con nuestros clientes”, ofreciéndoles experiencias únicas y especiales, proporcionándoles una atención personalizada, siendo parte integral de sus vidas, acompañándolos en el camino hacia sus metas y contribuyendo con el logro de sus sueños y objetivos.

Para cada etapa del ciclo de vida, una propuesta de valor

Nuestra estrategia comercial en el Segmento Personas apuntó a ofrecer una amplia gama de opciones en el portafolio de productos y servicios, lo que permitió en 2022, ofrecer una atención integral brindando soluciones a la medida y proporcionando un enfoque holístico en apoyo a nuestros clientes y a sus familias; buscamos consolidarnos con propuestas de valor diferenciadas para cada segmento táctico, atrayendo, vinculando, reteniendo, profundizando, rentabilizando y fidelizando a nuestros clientes del Segmento “Personas”, ajustándonos de esta forma a las condiciones, características y requerimientos particulares de todos nuestros clientes, de acuerdo con su ciclo de vida.

Portafolio Empresarial



Durante 2022, el segmento de Banca Empresas, a través de nuestra red de oficinas, continuó fortaleciendo su cobertura y presencia en el país, apoyando el crecimiento de nuestros clientes empresariales, lo que permitió cerrar el año con 2.129 clientes en este segmento. En este periodo, vinculamos 134 nuevos clientes empresariales a través de nuestros equipos de relacionamiento, generando así una mayor penetración en el mercado de Pymes del país, principalmente en el sector solidario, teniendo como herramienta principal la comprensión de su cadena de valor para lograr ser parte de ella a través de nuestros productos y servicios financieros.



RED DE OFICINAS

Actualmente contamos con 36 oficinas a nivel nacional y 7 puntos de atención a clientes (PAC).



JUNTA DIRECTIVA

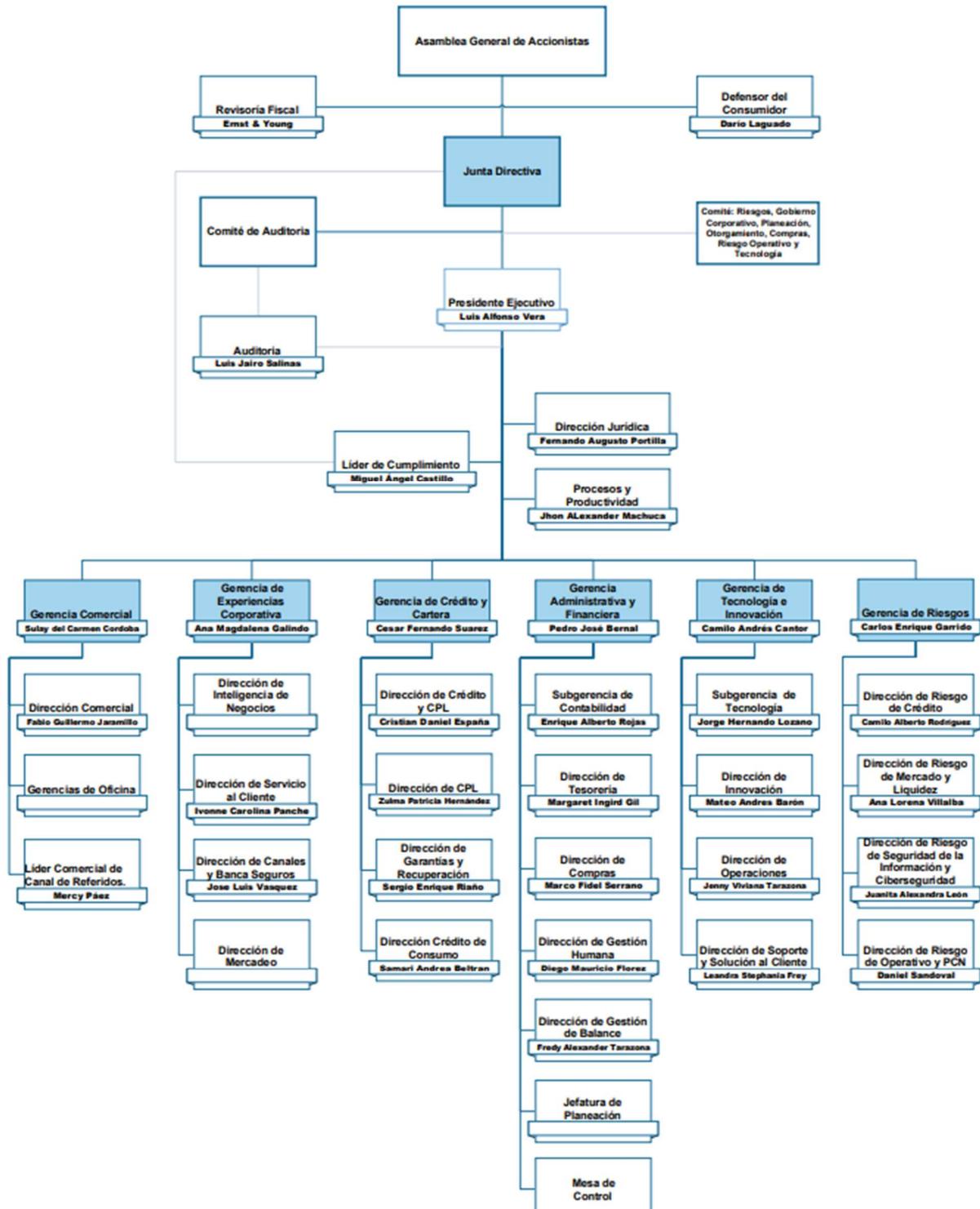
PRINCIPALES

Dr. Fabio Chavarro González
Dr. Gustavo Zúñiga Córdoba
Dr. Ricardo Marcelo Betancur Correa
Dr. Leonardo Omar Martínez Rivas
Dr. Gustavo Adolfo Sintés Ulloa
Dr. Jaime De Gamboa Gamboa
Dr. Juan De Jesús Becerra Chaparro

SUPLENTE

Dra. Gloria Isabel Alonso
Dr. Jorge Eliécer Cruz
Dr. Carlos Mario Zuluaga
Dra. Piedad Vélez Zapata
Dr. Javier Ramírez Garzón
Dr. Diego Trujillo Ceballes
Dr. Isnardo Rueda Pimiento

ORGANIGRAMA



EQUIPO EJECUTIVO**LUIS ALFONSO VERA OSORIO**
Presidente Ejecutivo**LUIS JAIRO SALINAS CLAVIJO**
Director Ejecutivo Auditoría**JHON ALEX MACHUCA ARIAS**
Coordinador de P&P**CESAR FERNANDO SUÁREZ CADENA**
Gerente de Crédito y Cartera**PEDRO JOSÉ BERNAL ZAMBRANO**
Gerente Administrativo y Financiero**CARLOS ENRIQUE GARRIDO TEJADA**
Gerente de Riesgos**FERNANDO A. AUGUSTO PORTILLA**
Director Jurídico**MIGUEL ÁNGEL CASTILLO VARGAS**
Oficial de Cumplimiento**SULAY CORDOBA CUESTAS**
Gerente Comercial**ANA MAGDALENA GALINDO**
Gerente de Experiencias Corporativas**CAMILO ANDRES CANTOR MACIAS**
Gerente de Tecnología e Innovación**1.2. CARTA DE PRESENTACIÓN****Señores Accionistas, colaboradores y clientes:**

Indudablemente, el año 2022 fue de retos y de diversos acontecimientos que dejaron aprendizajes para nuestra economía. La economía internacional atraviesa por una gran incertidumbre debido a varios factores intrínsecos, como son, el aumento de las tasas de intervención dictada por los distintos bancos centrales para frenar el incremento generalizado de la inflación mundial y los rezagos económicos como efecto de la pandemia. A este panorama, se suma la crisis del sector inmobiliario, el impacto que continúa teniendo el Covid-19 en China y el conflicto geopolítico entre Rusia y Ucrania, que ha traído consigo repercusiones de diversa índole sobre la economía global tales como el desajuste de la oferta mundial de las materias primas y el gas, el alza de los precios del petróleo y la crisis energética en Europa. El ambiente político local generó incertidumbres en términos de política económica, jurídica y social; las reformas presentadas por el actual gobierno representan retos y oportunidades para los años venideros, tal y como

Informe Gestión 2022

sucede con la reforma tributaria ya aprobada, que trae consigo una mayor carga impositiva a los entes financieros, así como también, con las reformas propuestas por el gobierno en los frentes de salud, pensiones y justicia.

Sin embargo, a pesar de lo previamente mencionado, hoy tenemos la satisfacción de resaltar que Financiera Juriscoop logró generar utilidades para los accionistas al cierre de 2022 por valor de \$8.188 millones. Seguimos apoyando a nuestros clientes para que alcancen su éxito financiero y haciendo parte de su día a día, transformando sus vidas de manera positiva. El incentivo a cumplir sus sueños a través del ahorro y generando un acceso oportuno al crédito, es un aspecto importante que podemos resaltar durante el año inmediatamente anterior. Para aquellos que tuvieron alguna dificultad económica, brindamos facilidades de pago sobre sus obligaciones para que no tuvieran que preocuparse por el sostenimiento y manutención de sus familias.

Y así lo ratifican las cifras, para 2022 aumentamos nuestra base de clientes pasando de 96.783 a 104.342. De igual forma, logramos cumplir los sueños de muchos de nuestros clientes, por lo que para la citada anualidad logramos desembolsar 22.954 créditos por \$617.613 millones.

Por su parte, el indicador de cartera vencida disminuye con respecto al año 2021, ubicándonos como la entidad con uno de los mejores indicadores de cartera vencida de libranza del sector (compañías de Financiamiento, Bancos y Cooperativas con sección de ahorro y crédito), lo que evidencia la excelente calidad de clientes y las adecuadas políticas de riesgo de crédito.

De igual forma, logramos abrir 153.205 depósitos cerrando un valor total para este tipo de productos en \$1.134.087 millones, hecho que ratifica la confianza que inspiramos a nuestros clientes para guardar sus ahorros.

Para Financiera Juriscoop, el fortalecimiento de los canales digitales es un foco estratégico que le permite a los clientes disfrutar de nuestros servicios y productos de manera fácil, amigable y flexible. Por esto, durante 2022 desarrollamos nuestra nueva sucursal virtual personas, la cual cuenta con servicios pensados desde y para nuestros usuarios. Este lanzamiento ha apalancado el uso y migración de servicios análogos a digitales. A su vez, las mejoras en nuestro botón de pagos PSE, facilitó la forma de pago de nuestros productos y de servicios públicos, plataformas digitales, recargas de celulares, impuestos y convenios privados entre otros.

Por otro lado, pensando en nuestros clientes y en transformar de manera positiva su vida, lanzamos el proyecto de consolidación de pagos a través de los canales virtuales de la Compañía. Esto permite que en una sola transacción nuestros clientes tengan la posibilidad de pagar todos los productos del Grupo Juriscoop. Esto generó que los tiempos de permanencia en las oficinas se hicieran más cortos, mejorando la eficiencia de estas. Este tipo de proyectos permitió que el Grupo Juriscoop estuviera dentro de las 50 empresas más innovadoras en 2022 a nivel nacional, según el ranking de innovación abierta emitido por Connect Bogotá y 100 Open Startups. Esto resalta nuestro compromiso con el sector y con nuestros clientes.

A pesar de las dificultades del entorno y de la incertidumbre existente en el país, Financiera Juriscoop apoyó de manera decidida la generación de empleo formal y de calidad. Por eso, durante el año 2022, sostuvimos una planta de personal de 380 empleos directos. Así mismo, brindamos un gran apoyo para que nuestros empleados pudieran también hacer realidad sus sueños.

Además, nuestros funcionarios gozan de un sin número de beneficios que buscan mantener un sano equilibrio entre su vida laboral y su vida personal. Es así como, el programa integral de remuneración incluye un programa de salario emocional que contempla horarios flexibles, tiempo libre para celebración de fechas especiales en familia, reconocimientos a la antigüedad o al buen desempeño, entre otros beneficios. Adicional a esto, lanzamos el programa de Teletrabajo Suplementario, el cual consiste en brindar la oportunidad a nuestros colaboradores de tener flexibilidad para el desarrollo de sus funciones.

Por último, 2022 fue el año donde estructuramos nuestro nuevo Plan Estratégico 2022-2027. Su preparación nos permitió tener una visión global de nuestro negocio y del entorno nacional e internacional para poder soñar con un crecimiento exponencial y con ambiciones concretas en términos de nuestra cartera, la transformación digital acompañada de una transformación cultural de nuestros clientes internos y externos, los procesos, la tecnología, el control interno, el bienestar y la satisfacción. Nuestro concepto estratégico busca que la Compañía logre un posicionamiento destacado en el sector financiero de primera categoría, con elementos clave pensados a futuro y en el presente.

El trabajo que nos espera es motivante y retador y, en razón ello, pondremos todos nuestros esfuerzos para alcanzar los objetivos trazados.

Nos resta agradecer de manera especial a los señores Accionistas y a los señores Miembros de la Junta Directiva de nuestra entidad por la confianza y apoyo brindado hasta el día de hoy, así como a todos nuestros clientes y colaboradores por su confianza y compromiso diario, elementos que contribuyen al desarrollo y fortalecimiento de nuestra Compañía.

A continuación, les presentamos el resultado de nuestra gestión durante el año 2022.



FABIO CHAVARRO GONZÁLEZ
Presidente Junta Directiva



LUIS ALFONSO VERA OSORIO
Presidente Ejecutivo



2. PERSPECTIVA FINANCIERA

Informe Gestión 2022

2.1. NUESTRO ENTORNO

ENTORNO INTERNACIONAL

Sin lugar a duda, 2022 presentó un gran reto para la economía internacional, debido a los rezagos de los choques externos e internos que se vienen presentando desde 2020. Observamos un panorama de incertidumbre en temas inflacionarios, tensiones geopolíticas a causa de la guerra entre Rusia en Ucrania y el rebrote del Covid-19 en China, factores que frenaron la actividad económica mundial. Las expectativas de inflación a mediano plazo apuntan al alza. Estas circunstancias han llevado a los bancos centrales globales a subir las tasas más rápido de lo previsto, en especial en Estados Unidos. A su turno, la Zona Euro emitió un mensaje hacia los agentes económicos en el que señaló que las tasas permanecerán elevadas por más tiempo.

Al cierre de 2022, en Estados Unidos, el Comité Federal de Mercado Abierto (FOMC) de la Reserva Federal decidió elevar la tasa de interés en 50 pbs hasta el rango entre 4,25% y 4,50%. Así completó 350 pbs de aumentos desde el mes de marzo. El FOMC destacó que, la tasa de desempleo se mantiene en niveles bajos (3,7%) mientras que la tasa de empleo ha aumentado. Los indicadores de gasto y producción se han moderado, pero la inflación sigue presionada al alza por el desequilibrio constante entre oferta y demanda, el aumento de los precios de la energía y los alimentos e, indirectamente, por los efectos generados por la guerra entre Rusia y Ucrania. Por lo anterior, el FOMC considera necesario seguir aumentando la tasa de interés hasta lograr una política monetaria lo suficientemente contractiva que controle las expectativas de inflación, permitiendo que converjan al objetivo establecido del 2%.

En la misma sintonía se encuentra la Zona Euro, toda vez que el Banco Central Europeo (BCE), en su última reunión del año, decidió incrementar en 50pbs, los tres tipos de interés oficiales, como son: las tasas de interés hasta el 2,50%; la de crédito al 2,75%; y la de depósito al 2,0%, en línea con lo esperado por el mercado, completando así el cuarto aumento consecutivo. El BCE estima que los tipos de interés tendrán que incrementarse significativamente a un ritmo sostenido, hasta alcanzar niveles suficientemente restrictivos para asegurar que la inflación vuelva a situarse de forma oportuna en el objetivo del 2,0 % a mediano plazo. Se estimó la inflación al cierre de 2022 en 8,4% promedio y su respectiva disminución hasta el 6,3 % en 2023.

El nivel general, la inflación mundial parece haber tocado un máximo en el tercer trimestre de 2022. Los precios de los combustibles y las materias primas distintas de los combustibles han descendido y con ellos, el nivel general de inflación, particularmente en Estados Unidos, la Zona Euro y América Latina. Pero la inflación subyacente aún no ha alcanzado su nivel máximo en la mayoría de las economías y permanece por encima de los niveles observados antes de la pandemia. Pese a estos vientos en contra, el PIB real fue sorprendentemente sólido en el tercer trimestre de 2022 en muchas economías, incluidas Estados Unidos, la Zona Euro e importantes economías de mercados emergentes y en desarrollo. Las causas de estos resultados sorprendidos en muchos casos fueron factores internos: consumo e inversión privados más sólidos de lo previsto, en un contexto de escasez, acompañado de un costo de mano de obra y apoyo fiscal superior al previsto.

FUENTES: Fondo Monetario Internacional, Banco Central Europeo.

ENTORNO LOCAL

Es claro que la política monetaria mundial repercute directamente en la economía colombiana. En diciembre, la inflación total (13,1 %) y el promedio de las medidas de inflación básica (10,3%) continuaron con su tendencia creciente, con registros superiores a los estimados por el equipo técnico del

Informe Gestión 2022

Banco de la República y por el promedio del mercado. Las expectativas de inflación a todos los plazos superan la meta del 3 %.

Las presiones cambiarias acumuladas sobre los precios, la indexación a tasas altas de inflación y algunos choques particulares de oferta de alimentos explicarían, en parte, la aceleración de la inflación. Lo anterior, en un contexto de excesos de demanda importantes, de un mercado laboral ajustado y de unas expectativas de inflación a distintos plazos que superan la inflación objetivo. Por esta razón, la Junta Directiva del Banco de la República tomó la decisión, a lo largo de todo el año, de ejercer una política económica contractiva, lo que se traduce en el aumento consecutivo de la tasa de intervención, por lo tanto, el último incremento fue de 100 pbs, llevando la tasa de interés a 12,0%, siendo este el nivel más alto registrado desde 1999.

Según el DANE, en el total nacional, la tasa de desempleo del trimestre octubre - diciembre de 2022 fue 9,8%, lo que representó una disminución de 1,7 puntos porcentuales respecto al mismo periodo de 2021 (11,5%). La tasa global de participación se ubicó en 63,7%, lo que significó un aumento de 1,5 puntos porcentuales frente al trimestre octubre – diciembre de 2021 (62,2%). Finalmente, la tasa de ocupación fue 57,4%, lo que representó un aumento de 2,4 puntos porcentuales respecto al mismo periodo de 2021 (55,1%).

En el ámbito político, una de las propuestas hechas por el gobierno electo en 2022, fue la aprobada reforma tributaria. Como objetivos de la misma, se busca reducir la sobrecarga del recaudo fiscal que se tiene sobre las MIPYMES y sobre los sujetos tributarios con menor capacidad de consumo. La capacidad del recaudo está íntimamente ligada con la productividad del sector agrícola, industrial y de servicios. Busca imponer sanciones más severas en cuanto a la evasión y elusión fiscal, así como mejorar la competitividad del agro colombiano para que pueda producir los insumos que muchas industrias necesitan y que hoy se importan ante la escasez en el mercado nacional. Sin embargo, dicha reforma ha sido objeto de críticas por parte de los diferentes grupos empresariales, quienes argumentan que los gravámenes sobre las principales exportaciones del país disminuirían la inversión. Se observa, además, cómo la incertidumbre sobre la misma ha contribuido a una fuerte caída del peso.

Dicha reforma, aprobada en el cuarto trimestre de 2022, incide en el ámbito económico local, debido a que genera incertidumbre en la economía colombiana y se une a la coyuntura que se ha evidenciado en lo corrido del año, explicada en parte por las repercusiones socioeconómicas que trajo consigo la inesperada pandemia en 2020, junto con diversos factores externos como los conflictos geopolíticos, la crisis energética y alimentaria, el aumento significativo y paulatino de las tasas de interés por parte de los Bancos Centrales globales, elementos éstos que afectan directamente la toma de decisiones de la política monetaria del Emisor.

A raíz de estos choques endógenos y exógenos, aunado a un contexto macroeconómico de alta inflación, de pronósticos y expectativas inflacionarias superiores al 3%, se ha generado que el Banco de la República adopte una postura de política monetaria en terreno contractivo, esto con el fin de eliminar los excesos de demanda, frenar la devaluación del peso frente al dólar, garantizar la convergencia de la inflación a la meta establecida y mitigar el riesgo en los mercados que genera las expectativas inflacionarias. Con base en esto, la Junta Directiva del Banco de la República, ha incrementado en siete ocasiones consecutivas la tasa de interés de referencia, en al menos 100 pbs cada una y, según las proyecciones, para 2022 se estimó que el cierre del ciclo alcista de la tasa de referencia fuera del 12,00%. Esta tasa disminuiría a lo largo de 2023 y 2024, para cerrar en el 8,50 % y el 6,50% respectivamente. De acuerdo con lo anterior, el crecimiento económico para todo 2022, 2023 y 2024 se situaría en el 7,9 %, 0,5 % y el 1,3% respectivamente, estimaciones que continúan sujetas a un alto grado de volatilidad del sistema financiero.

Informe Gestión 2022

Fuentes: DANE, Banco de la República, Fondo Monetario Internacional.

2.2. ACTIVO, PASIVO, PATRIMONIO

ESTADOS FINANCIEROS

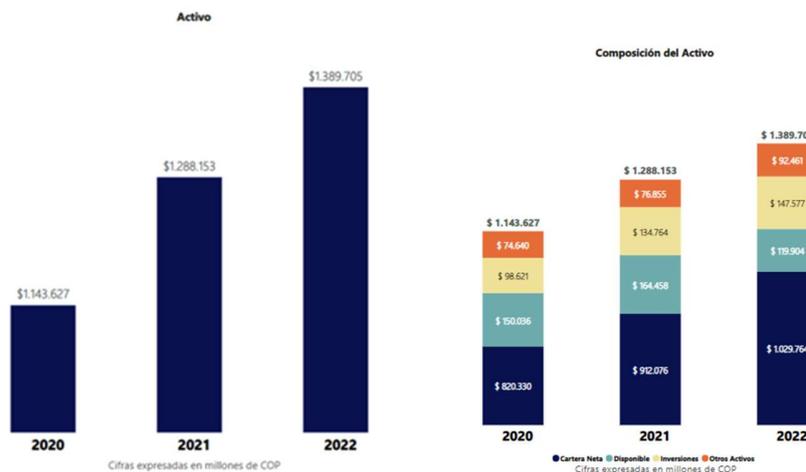
	dic-20	dic-21	dic-22	
CIFRAS DE BALANCE GENERAL	ACTIVO	\$ 1,143,627	\$ 1,288,153	\$ 1,389,705
	Cartera de Crédito, Bruta	\$ 854,905	\$ 956,917	1,083,830
	PASIVOS	\$ 1,040,376	\$ 1,175,932	\$ 1,263,872
	Depósitos	\$ 984,887	\$ 1,077,663	1,165,344
	PATRIMONIO	\$ 103,251	\$ 112,221	\$ 125,833
	Capital Social	\$ 143,721	\$ 143,721	148,721
Resultado del Ejercicio	\$ 844	\$ 9,039	8,188	

Cifras expresadas en millones de pesos

	dic-20	dic-21	dic-22	
CIFRAS DE ESTADO DE RESULTADOS	Ingresos de Cartera	\$ 110,723	\$ 127,750	152,065
	Ingresos de Portafolio	\$ 5,024	\$ 3,213	14,593
	Otros Ingresos Financieros	\$ 3,396	\$ 8,353	14,595
	Gastos de Administración	\$ 59,392	\$ 60,375	66,228
	Utilidad Antes de Provisión	\$ 12,235	\$ 37,908	\$ 40,757
	Gasto de Provisión	\$ 12,266	\$ 27,131	27,023
	Utilidad Neta	\$ 844	\$ 9,039	\$ 8,188

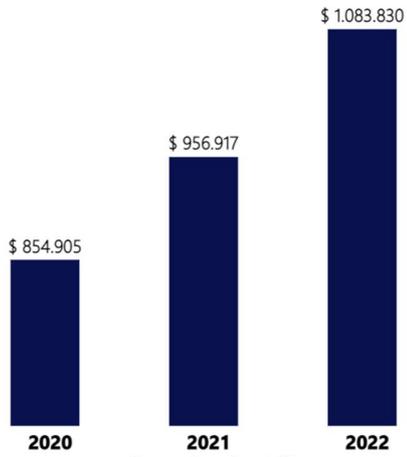
Cifras expresadas en millones de pesos

El activo de la Financiera creció en 2022 en un 7.88% (\$101.552 millones) con respecto al año anterior, llegando así a la suma de \$1.389.705 millones, incremento causado principalmente por el aumento de la cartera bruta en \$126.913 millones, la cual presentó un mayor dinamismo frente a 2021, cuyo crecimiento fue de \$102.012 millones.



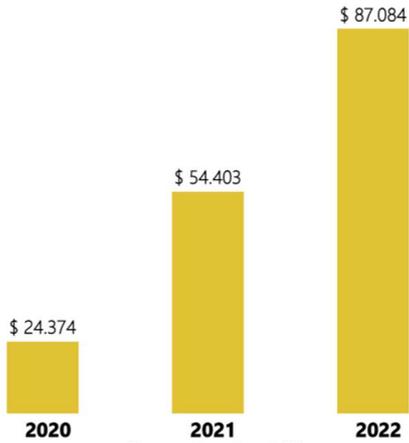
En lo que corresponde a la cartera de crédito, presentamos un crecimiento principalmente apalancado por el portafolio de libranza, el cual creció \$94.287 millones equivalente al 13.26% de variación. Este aumento aporta un 74% del crecimiento de la cartera bruta total.

Cartera Total



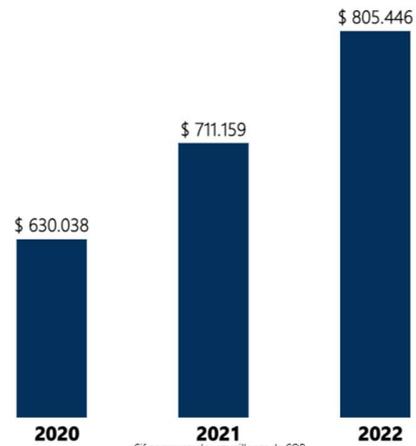
Cifras expresadas en millones de COP

Caja



Cifras expresadas en millones de COP

Libranza



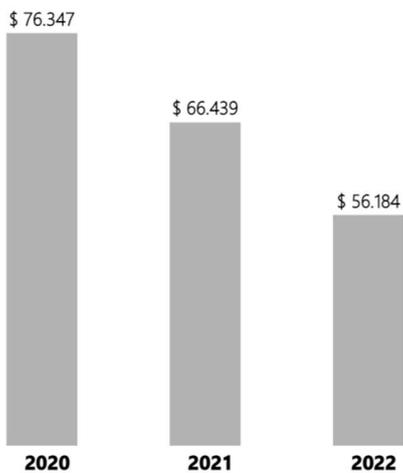
Cifras expresadas en millones de COP

Tarjeta de Crédito



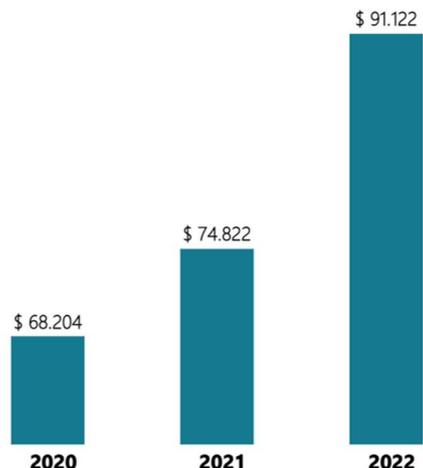
Cifras expresadas en millones de COP

Vehículo



Cifras expresadas en millones de COP

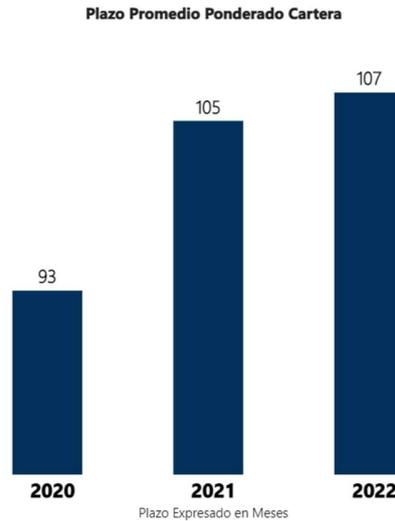
Comercial



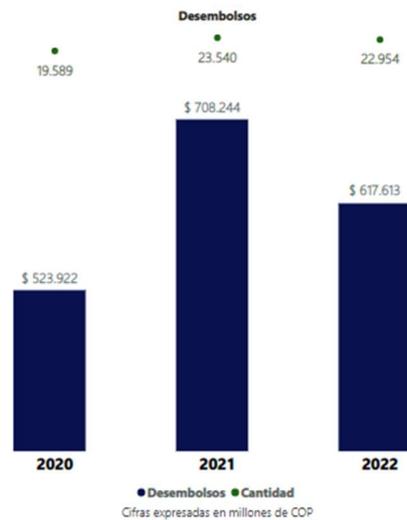
Cifras expresadas en millones de COP

Se presentó un aumento de créditos de caja de un 60% equivalente a \$32.641 millones, el cual permite compensar el monto de los desembolsos en los productos de vehículo y tarjeta de crédito, los cuales se vieron afectados por las medidas de las políticas monetarias adoptadas durante el año.

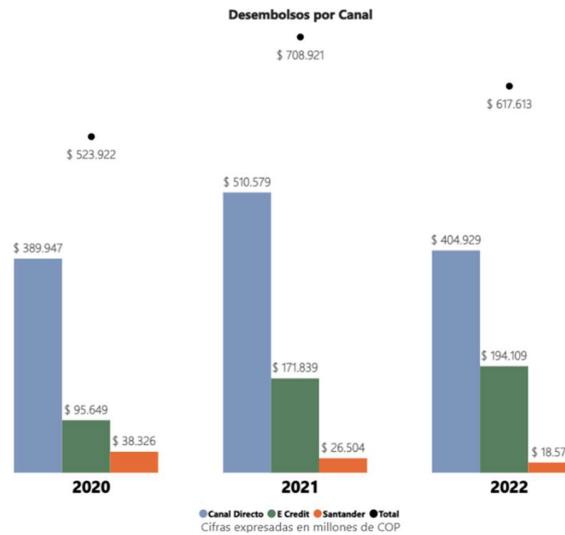
Adicionalmente, el plazo promedio ponderado de la cartera pasó de 105 meses en 2021 a 107 meses al cierre de 2022, como lo muestra la siguiente gráfica:



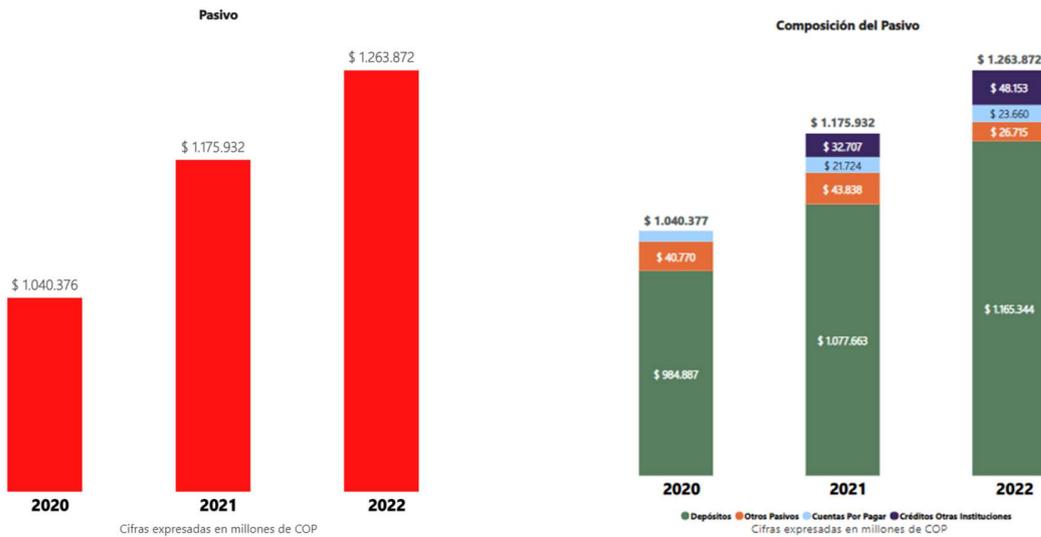
Atendiendo el efecto de la contracción de las tasas, la Financiera Juriscoop alcanzó un monto total de desembolsos de \$617.613 millones.



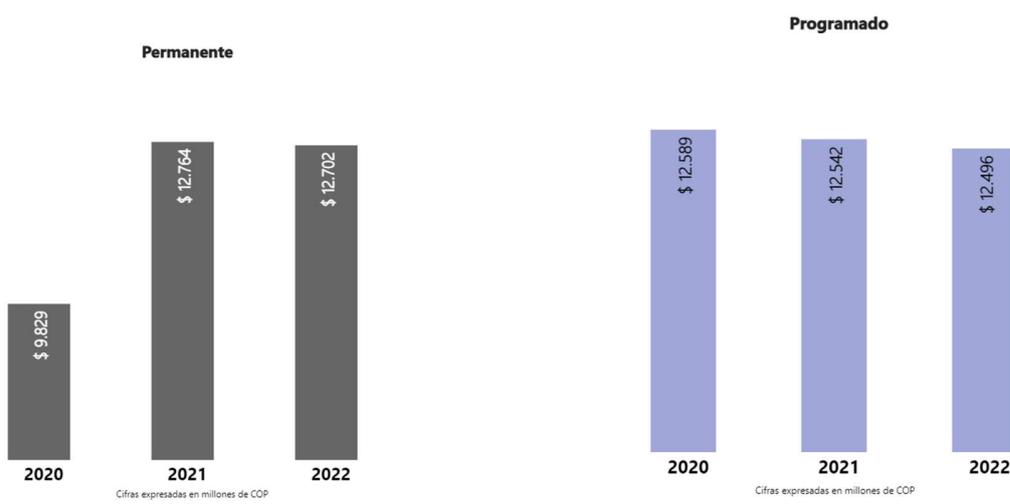
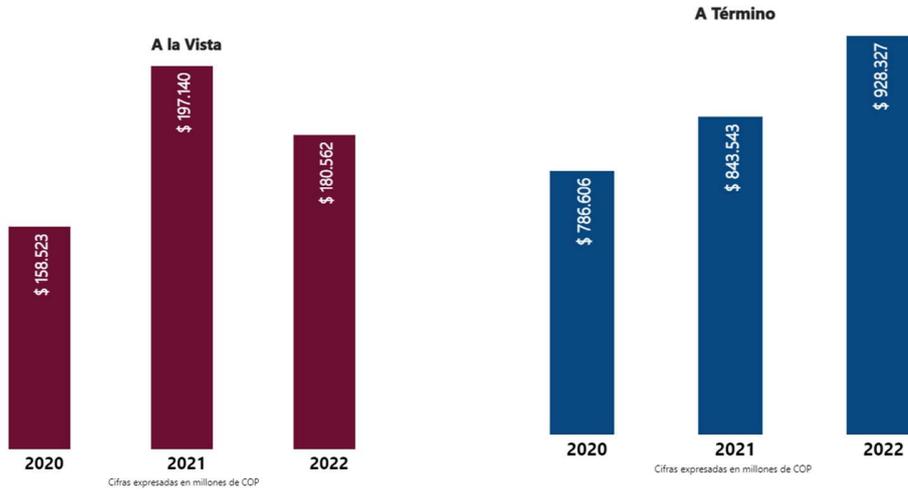
En cuanto a los desembolsos por canal, nuestro aliado estratégico E-credit aumentó su nivel de participación un 13% (\$22.720 millones) con respecto al 2021, manteniendo su dinámica de crecimiento y ganando cuota de participación dentro del total de los desembolsos de la Compañía.



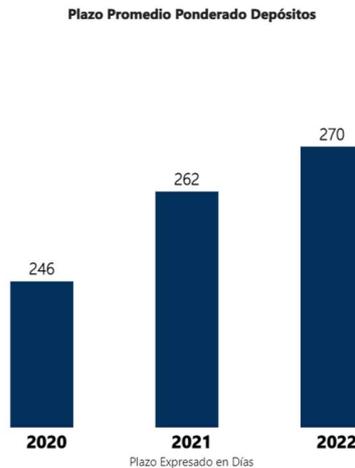
En cuanto a los pasivos de la Compañía, estos crecieron un 7,5% frente al año anterior representados en la suma de \$87.940 millones, proporción semejante al aumento del 8% registrado en los depósitos que por valor de \$87.681 millones. La composición del pasivo está dada principalmente por los depósitos, con una participación del 92,20% sobre el total del mismo, que representa un monto de \$1.165.344 millones.



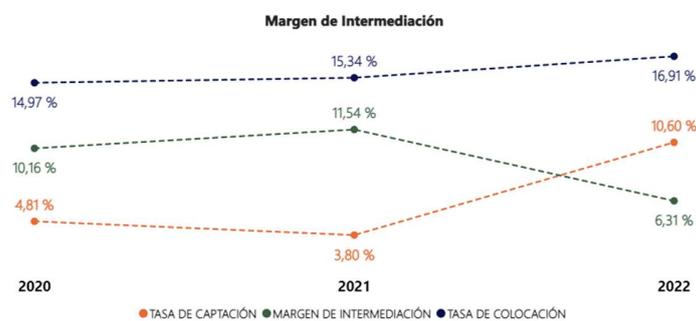
A continuación, se presentan los saldos de depósitos total y por producto:



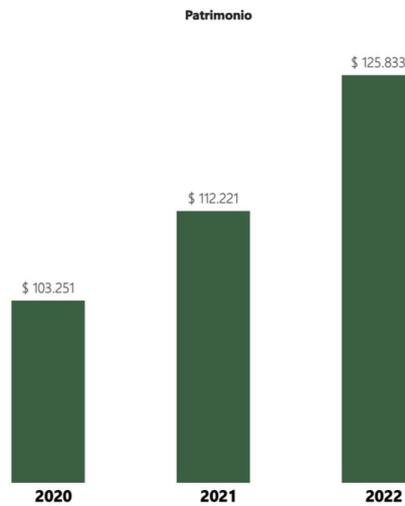
El plazo promedio ponderado de los depósitos pasó de 262 días en 2021 a 270 días al cierre de 2022, tal y como se observa en la siguiente gráfica:



En cuanto a la tasa promedio ponderada de colocación, la misma tuvo un incremento de 157pb con respecto a la tasa de cierre del año 2021. A su turno, la tasa de captación cerró en 10.60%, aumentando en 680pb con respecto al año 2021. Por lo tanto, se presentó una disminución en el margen de intermediación en 523 pb entre el cierre de 2021 y el de 2022.



El patrimonio de la Compañía registró un incremento del 12% (\$13.612 millones), representado principalmente por la utilidad lograda en el año por valor de \$8.188 millones, sumado al incremento de \$5.000 millones en el capital social, fruto de la capitalización realizada por los accionistas.



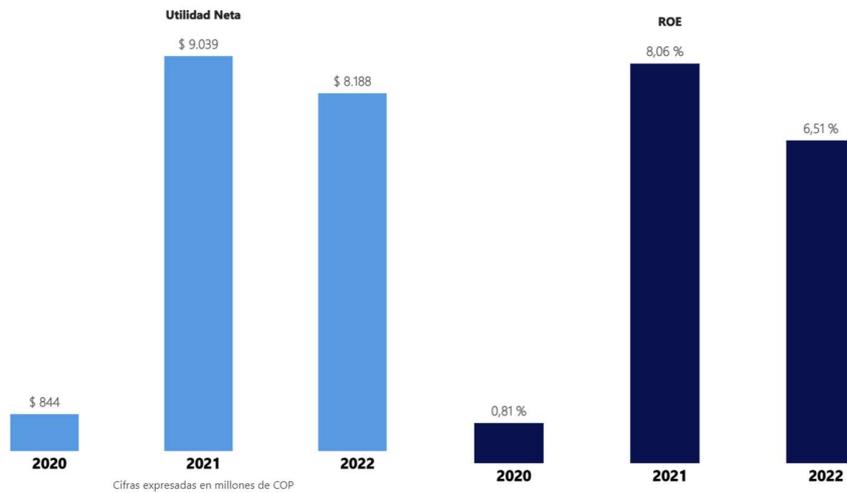
2.3. RESULTADOS DEL EJERCICIO

Al cierre del año 2022, la Compañía presentó una utilidad neta por valor de \$8.188 millones llevada a cabo bajo un escenario que incluye alza permanente de las tasas de interés en todo el mercado, marcada por el aumento en el costo de fondeo por el incremento en los intereses de depósitos y de créditos en otras instituciones, de un 81 % respecto al año anterior. Por otro lado, el ROE se ubica en un 6,51% con respecto al del año pasado que fue de 8.06%.

No obstante, vale la pena resaltar que el Valor Agregado Social (VAS) otorgado en beneficios a los asociados a la Cooperativa del Sistema Nacional de Justicia, al cierre de 2022 corresponde a \$15.676 millones, por tanto la utilidad antes del VAS es de \$23.864 millones.

De igual forma, cabe resaltar que para el 2022, se constituyó una provisión adicional por \$837 millones conforme a las disposiciones de la Superintendencia Financiera en la Circular Externa 026 de 2022. Al descontar el efecto de esta provisión, la utilidad neta asciende a \$9.025 millones manteniendo un resultado similar al del 2021 el cual cierra en \$9.039 millones.

Por su parte, los ingresos de la cartera crecieron un 19% frente al año anterior por un valor de \$24.316 millones, un 3,6% más del crecimiento dado en 2021, lo cual se explica por el crecimiento de los ingresos de la cartera de créditos de libre inversión, aumento de los intereses de mora y aumento en los intereses de crédito de redescuento.



Margen Financiero:

A continuación, se presentan los resultados del margen financiero, por unidad de negocio:

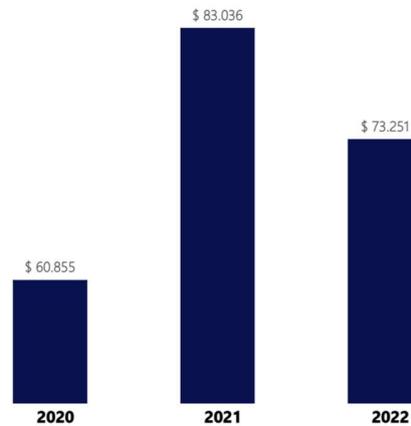
	DICIEMBRE		
	2020	2021	2022
(+) Negocio Intermediación	60.855	83.036	73.251
(+) Negocio Banca Electrónica	(3.728)	(3.242)	(1.677)
(+) Negocio Banca Seguros	4.882	8.196	11.544
(+) Negocio Tesorería	5.289	3.930	15.053
(+) Otros Ingresos	1.636	2.870	4.165
Margen Financiero	68.933	94.789	102.337

Cifras expresadas en millones de COP

Si bien el negocio de intermediación se estrechó al cierre de 2022 con respecto al año 2021, la Financiera ha adoptado otras fuentes de ingresos que son monitoreadas como unidades de negocio, lo que le permite a la Entidad, no solo aumentar el portafolio de productos sino, también, apalancar la intermediación aun en escenarios adversos (como el actual) de altas tasas de interés, permitiéndole tener una cobertura natural al RTILB (riesgo de tasa de interés de libro bancario).

Unidad de Intermediación:

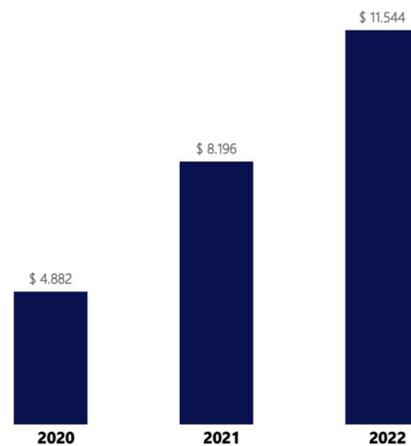
La unidad de Intermediación presentó una disminución al cierre de 2022, la cual obedece a la tendencia alcista de tasas en el mercado, lo cual generó un estrechamiento en el margen de intermediación, provocando de esta manera un aumento de \$27.007 millones en el costo de fondeo de la Compañía, lo cual representa una variación del 66 % respecto al año anterior.

Resultado Bruto Unidad de Negocio - Intermediación

Cifras expresadas en millones de COP

Unidad de Banca Seguros

Al cierre de 2022, la unidad de Banca Seguros presentó un resultado bruto de \$11.544 millones, registrando un incremento del 40,9% con respecto al año anterior. Este crecimiento se dio principalmente por la estrategia de cobertura de la cartera, a través de mecanismos como el Aval, cuyos ingresos pasaron de \$2.935 millones al cierre de 2021 a \$4.666 millones al cierre de 2022, lo que equivale a un incremento del 58,9%. Ello, sumado al aumento en el recaudo de seguros de vida deudores, el cual registró un incremento del 43,9%, pasando de \$4.253 millones en el 2021 a \$6.121 millones al cierre de 2022.

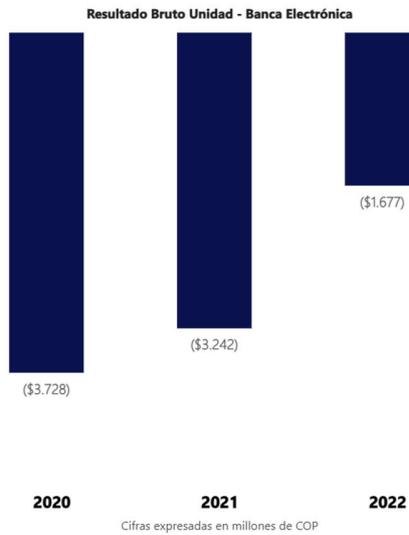
Resultado Bruto Unidad - Banca Seguros

Cifras expresadas en millones de COP

Unidad de Banca Electrónica

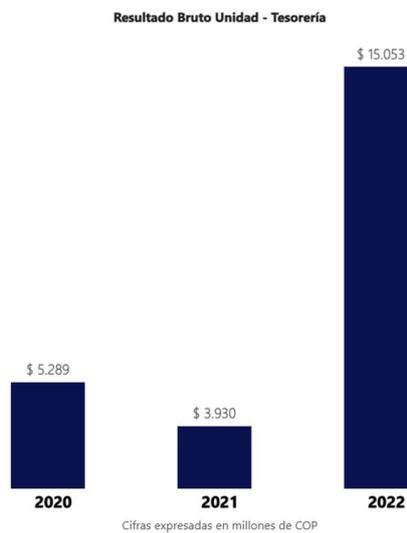
Durante el año 2022, la unidad de Banca Electrónica presentó una mejora en sus resultados comparado con el año 2021, pasando de -\$3.242 millones a -\$1.677 millones, decreciendo la pérdida en un 48% con respecto al año anterior, principalmente por la disminución de un 80% de los gastos por administración de sitios Web. De igual manera, cabe resaltar que este resultado incluye un efecto los beneficios otorgados a asociados de la Cooperativa por retiros en cajeros, cuotas de manejo de tarjetas de crédito y débito, acceso a página Web y aplicaciones entre otros.

Informe Gestión 2022



Unidad de Tesorería

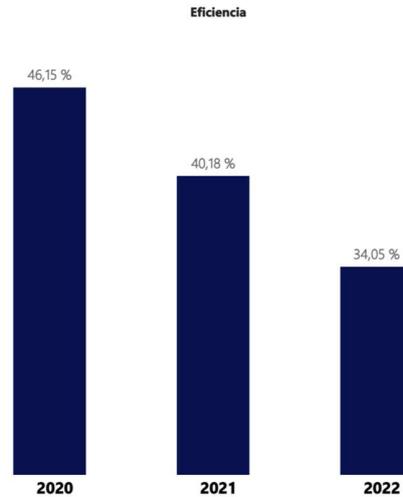
En cuanto a la unidad de Tesorería, en 2022, la rentabilidad del portafolio administrado aumentó en un 333,69%, pasando de una rentabilidad de 2.43% en 2021 a una rentabilidad de 10.52 % al cierre de 2022; los recursos administrados disminuyeron un 15% pasando de \$306.399 millones en el 2021 a \$260.211 millones en 2022, manteniendo la mayor parte de los recursos administrados en instrumentos de corto plazo. De esta forma, el resultado neto de la unidad de negocio aumentó en un 283% pasando de un resultado de \$ 3.930 millones en el 2021 a \$ 15.053 millones en el 2022.



2.4. EFICIENCIA

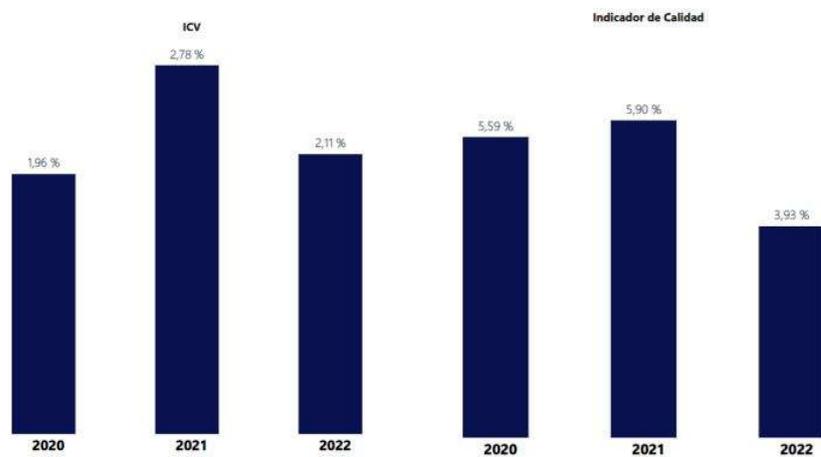
Financiera Juriscoop mejoró su indicador de eficiencia pasando del 40,18% en 2021 al 34,05% al cierre de 2022, gracias a que el rubro de gastos de personal tuvo una ejecución frente al presupuesto del año 2022 del 87%, lo cual se tradujo en un ahorro de \$3.118 millones.

Informe Gestión 2022



2.5. CARTERA VENCIDA Y CALIDAD DE CARTERA POR RIESGO

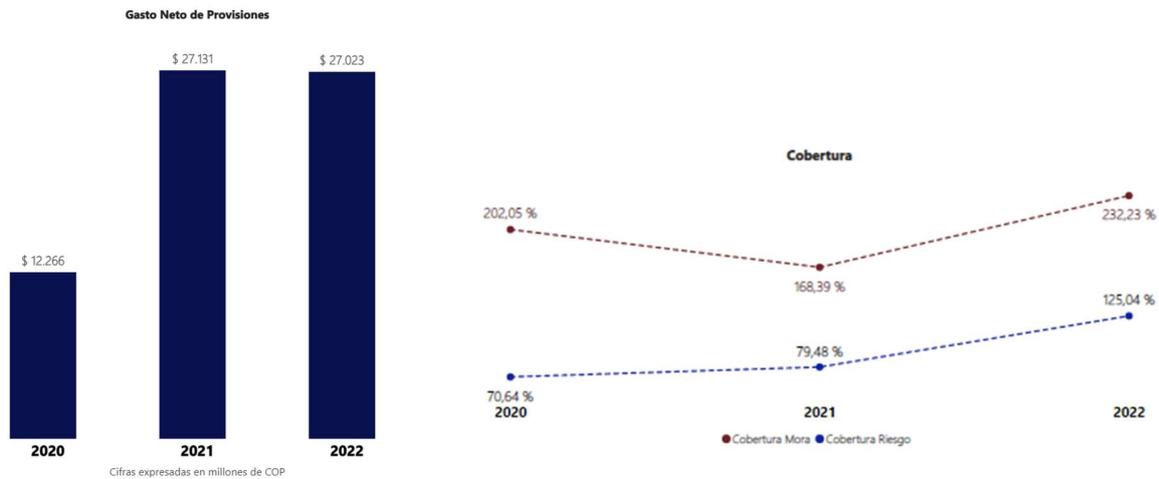
Para 2022, nuestra cartera cierra con un indicador de cartera vencida del 2.11% presentando una disminución con respecto al año anterior del 0,67%. Consecuentemente, el indicador de calidad por riesgo disminuye del 5,90% para 2021, al 3,93% en 2022, esto es, en un 1,97%.



De acuerdo con lo anterior, vale la pena resaltar el aumento del recaudo de la cartera jurídica, lo que plantea el mantenimiento de la tendencia de mejora que inició en el año 2021 y que para el 2022 significó terminar con un porcentaje de recaudo promedio del 1,78% (En 2021, este indicador se situó en el 0,88%).

2.6. PROVISIONES

Por su parte, la provisión de cartera tuvo un ligero descenso en 2022 de \$100 millones manteniendo niveles similares a los del año anterior. No obstante, en la anualidad analizada, se aumenta la cobertura por mora y por riesgo.

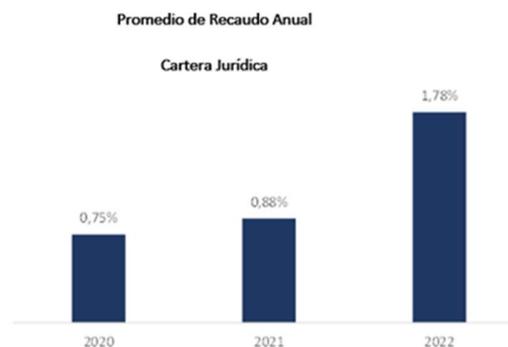


En este aspecto, es importante señalar que los altos niveles de provisión que se materializaron en el primer semestre del año se explicaron en buena parte como consecuencia de los vencimientos de los alivios aplicados con ocasión del PAD, el incremento de las desvinculaciones y el regreso a cargos en propiedad de un grupo importante de deudores de la Rama Judicial.

Con el propósito de mitigar el impacto de lo señalado anteriormente, en el segundo semestre de 2022 se plantearon y ejecutaron varias campañas de recuperación que incluyeron la unificación de productos de caja en mora con libranzas operando, la aplicación de modificaciones en las condiciones de créditos para acomodarnos a la capacidad de pago actual de los deudores, y en algunos casos, la concesión de periodos de gracia para los clientes con problemas de pago de largo plazo, principalmente desempleados.

Otro elemento relevante en la gestión de cartera de la Compañía fue el seguimiento riguroso al componente operativo que enmarca la gestión de recuperación del portafolio de libranza, en donde a pesar del crecimiento del segmento de desvinculados, la gestión operativa de reincorporación nos permitió terminar en diciembre con un indicador en esta materia del 24,02%.

Finalmente, se fortaleció el seguimiento general del proceso de recuperación, para cuyo efecto se hicieron visitas focalizadas a diferentes oficinas con altos niveles de deterioro de la cartera y se incorporó el proceso de monitoreo de calidad a los diferentes canales de gestión de recuperación, lo que ha significado una mejora en el desarrollo de habilidades blandas de negociación y una cobranza más cercana y afín con los principios solidarios de nuestro principal accionista.



2.7. IMPUESTO DIFERIDO Y CRÉDITOS FISCALES

Como resultado de la aplicación de los créditos fiscales, originado en pérdidas y exceso de renta presuntiva entre los años 2016 y 2018, la Financiera ha compensado entre los años 2019 y 2022 un monto de créditos fiscales por \$ 42.222 millones, con lo cual, al 31 de diciembre de 2022, le quedaría un saldo por amortizar de \$1.544 millones, que le permite mantener un activo por impuesto diferido de \$618 millones, los cuales se amortizarían en el año 2023.

El siguiente es el detalle de la aplicación de los créditos fiscales:

AÑO	PÉRDIDAS FISCALES	EXCESOS RENTA PRESUNTIVA	COMPENSACIONES EN RENTA
2016	13.395	3.685	-
2017	18.392	3.906	-
2018	1.599	2.791	-
2019	-	-	5.116
2020	-	-	4376
2021	-	-	14437
2022	-	-	18293
OTAL	33.385	10.382	42.2
-Pérdidas fiscales (+) excesos de renta		43.767	
Compensaciones en renta		42.222	
Saldo pendiente por compensar		1.544	
Saldo activo por impuesto diferido sobre		618	
Activo por Impuesto diferido sobre		12	
Total, impuesto diferido Activo		630	

2.8. IMPUESTO DE RENTA

✓ Saldo a favor

Con fundamento en acto administrativo No. 62829003424458 del 19 de diciembre de 2022, proferido por la DIAN, se reconoce a favor de la Financiera Juriscoop, la suma de \$6.066 millones en TIDIS, originado en el saldo a favor en el Impuesto sobre la Renta del año gravable 2021 y que dio como resultado la devolución de dicho saldo a favor. Por el año 2022, se procederá a solicitar el nuevo saldo a favor, el cual se espera sea devuelto a mediados de julio de 2023.

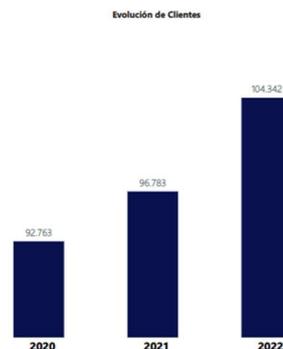


3. CLIENTES

3.1. GESTIÓN DE CLIENTES

En Financiera Juriscoop, entendemos que la gestión de clientes es fundamental para el éxito de nuestra institución, por consiguiente, nos enfocamos en brindar un servicio personalizado y excepcional, con un enfoque orientado hacia su satisfacción y bienestar, trabajando incansablemente para ofrecer soluciones financieras adaptadas a sus necesidades individuales. Nuestro equipo de expertos está altamente capacitado y comprometido con el logro de las metas financieras de nuestros clientes.

Se ha trabajado arduamente para monitorear y evaluar el desempeño de la gestión de clientes a través de una serie de indicadores claves. Estos indicadores incluyen la satisfacción del cliente, la atracción, vinculación, retención, fidelización y recuperación de clientes, la tasa de morosidad y la eficiencia operativa, entre otros. Estos indicadores nos permiten evaluar nuestro progreso y ajustar nuestras estrategias y operaciones para lograr un mejor desempeño.



Por lo anterior, en el año analizado, se registró un aumento de 7.559 clientes equivalente a un 8% de crecimiento al compararlo con el cierre de 2021, crecimiento que supera casi en el doble al registrado en el año pasado, el cual fue del 4.3%, cerrando así el año con un total de 104.342 clientes.

Marketing digital como eje de atracción de nuevos clientes

Comprometidos con generar ofertas de valor personalizadas y ajustadas a las necesidades financieras de cada uno de nuestros clientes, en 2022 avanzamos en la estrategia digital, para brindar soluciones financieras mucho más ágiles, fáciles y efectivas, en las que invertimos importantes recursos en tecnología, mercadeo digital, data y analítica.

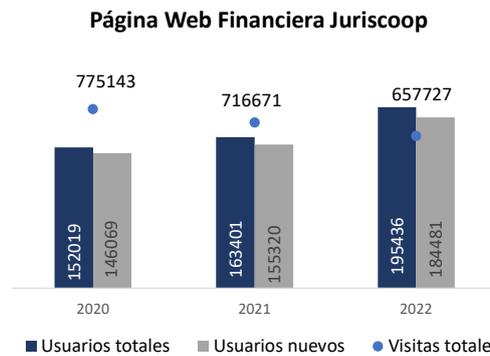
De acuerdo con las nuevas tendencias de Data, contamos con un aliado estratégico (Ubuntec) que trabaja en la planeación, análisis, ejecución y medición de impacto de campañas, que impulsan la venta de nuestros productos digitales a través de diferentes plataformas. Nuestros esfuerzos están divididos en dos grandes metodologías, pauta digital y estrategia de posicionamiento orgánico.

A partir de un trabajo de segmentación de nuestros clientes, teniendo en cuenta sus necesidades específicas, generamos campañas en Google, Youtube, Facebook e Instagram, brindando la solución financiera digital que requieren, de forma ágil y segura. También trabajamos en la estrategia de

Informe Gestión 2022

posicionamiento orgánico en motores de búsqueda, lo que contribuye a atraer nuevos clientes interesados en productos específicos sin pagar en las plataformas. Para conseguirlo, realizamos ajustes a nuestro sitio web de tal manera que permita responder a las exigencias de los motores de búsqueda y generamos contenidos guiados por las necesidades de las personas que buscan productos digitales por internet.

✓ **Sitio web**

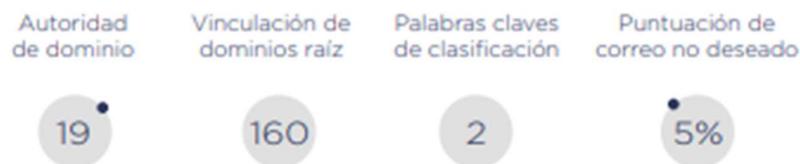


El sitio web de la Financiera Juriscoop ha venido evolucionado año tras año. Es por esto que, para el cierre de 2022, aumentamos el número de usuarios totales en un 20%, pasando de 163.401 en 2021 a 195.436 en 2022. En la misma dinámica, el número de usuarios nuevos aumentó en un 19%, cerrando el año analizado en 184481 frente a 155.320 usuarios en el año anterior.

Cada vez son más las personas que acuden a la web para buscar información de su interés, lo cual se debe al trabajo de posicionamiento que se viene desarrollando tanto desde las redes sociales como desde Google AdWords.

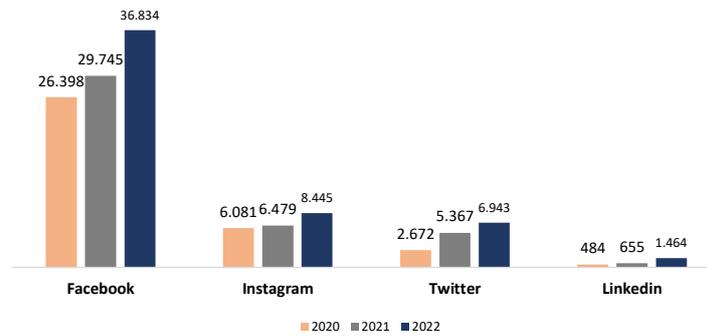
Esto muestra que a medida que la pandemia está llegando a su fin, la estacionalidad en el uso de la página web de Financiera Juriscoop esté disminuyendo, señal positiva ya que los usuarios están encontrando en ella valor y utilidad, lo cual evidencia que esta herramienta se está estableciendo como un recurso financiero confiable y valioso a largo plazo.

Nivel de autoridad de dominio:

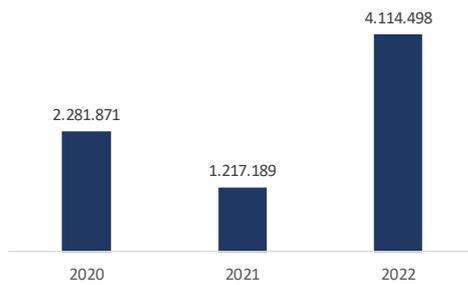


✓ **Redes Sociales**

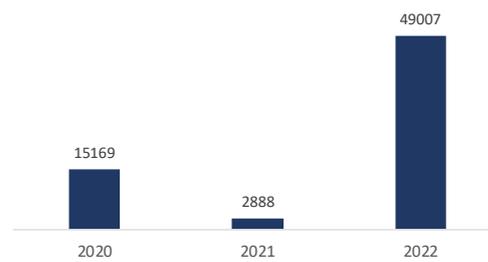
No. Visitas por redes sociales



Personas alcanzadas



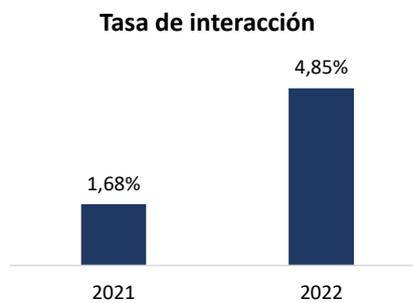
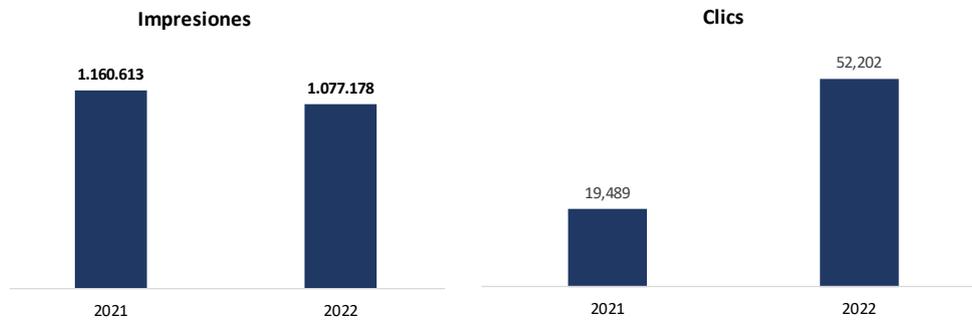
Reproducciones de video



Se podría afirmar que los datos sugieren que la pandemia influyó en la actividad en las redes sociales de la Financiera. En particular, el número de personas alcanzadas y las reproducciones de video experimentaron un pico significativo en 2020. A medida que la pandemia fue disminuyendo y las restricciones fueron levantándose, estos dos indicadores disminuyen en 2021 llegando a una saturación por parte del público en el mercado general, evidenciando una necesidad de querer volver a actividades presenciales y tener más contacto personal que digital.

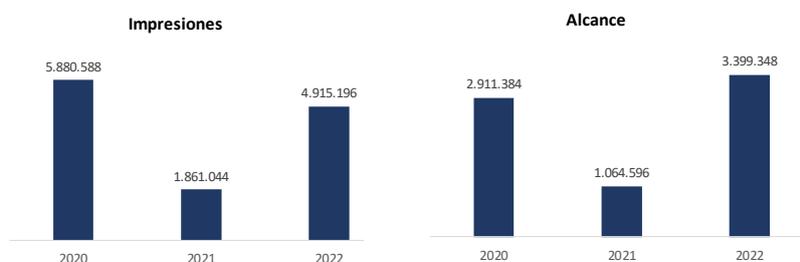
No obstante, para 2022 se genera un crecimiento significativo no solo en estos dos hitos, sino también en los clics a enlaces y publicaciones guardadas, lo cual revela el resultado del esfuerzo que ha realizado la organización para encontrar maneras de adaptarse y mantenerse relevante en las redes sociales, a medida que cambia la situación social del país.

✓ **Pauta Digital**
Google AdWords



Estos datos de pauta digital en Google AdWords muestran una clara evolución positiva en el uso de esta plataforma durante el período de tiempo analizado. En 2020, no se registraron impresiones ni clics, lo que indica que la organización no estaba haciendo uso de la plataforma en ese momento. Sin embargo, en 2021, hubo un aumento significativo en las impresiones y clics, con una inversión total de \$10 millones. En 2022, la inversión total aumentó aún más a \$24 millones, lo que significa que la organización ha encontrado valor en la publicidad en Google AdWords.

Además, la tasa de interacción también ha aumentado significativamente pasando de 1.68% en el 2021 a 4.85% en el 2022, lo cual deja ver que la calidad del contenido y la orientación de la publicidad se han mejorado a lo largo del tiempo, generando más interacciones y compromiso.



Al cierre de 2022, la Compañía cierra con un aumento en las impresiones y alcances con respecto a 2021 recuperando las cifras con respecto a 2020, generando una presencia sólida en las plataformas sociales. Las impresiones a 2022, aumentan considerablemente respecto de 2021, pasando de \$1,8 millones a \$4,9 millones de impresiones, cifra que presenta una tendencia al crecimiento con un reto importante en 2023 de alcanzar los niveles de 2020. En cuanto a los alcances, se logró una cifra superior a la evidencia en 2020, dicho aumento demuestra la mejora de la estrategia de la Compañía en redes sociales y el ánimo de la organización por querer volver a conectar con su audiencia.

Con base en lo anterior, la inversión total para 2022 aumenta en casi que un 100% pasando de \$9 millones a \$17 millones, evidenciando el empuje que imprime la Entidad a la publicidad a través en las redes sociales, generando unos retornos de inversión importantes.

Experiencias digitales que muestran resultados "Privilegios Juriscoop"

✓ Privilegios - Ubuntec

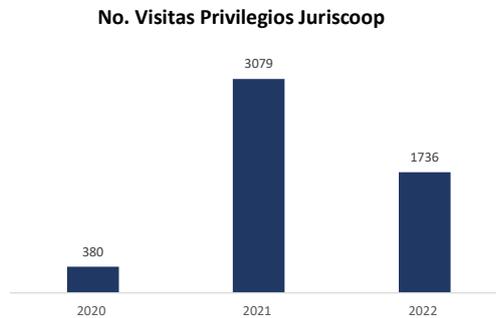
En 2022 consolidamos nuestra propuesta de valor al tener una plataforma 100% digital denominada "Privilegios Juriscoop" Marketplace integrado con una Fintech y pasarela de pagos (Alianza con Ubuntec) donde ayudamos a mejorar la eficiencia en el proceso de aportes y transacciones financieras con nuestros clientes, aumentando la accesibilidad para aquellos que viven en zonas remotas o tienen dificultades para desplazarse. "Privilegios Juriscoop" proporciona herramientas para rastrear y monitorear las transacciones de aportes y transacciones financieras, aumentando la transparencia y la confianza en el proceso y reduciendo el costo de transacción y administración, generando confianza y transparencia con mayores medidas de seguridad para proteger las transacciones financieras y los datos personales de nuestros clientes.

Trabajamos en ofrecer servicios financieros adicionales a nuestros clientes como préstamos con acceso a descuentos en alianzas con comercios, fidelizando los clientes actuales y llegando a un mercado cautivo trabajando en las siguientes prácticas:

- ✓ Diseño de una interfaz intuitiva y fácil de usar para que nuestros clientes puedan acceder a los servicios financieros de manera rápida y sencilla.
- ✓ Oferta de un servicio al cliente excepcional, con atención personalizada y una respuesta rápida a las consultas de los usuarios en la plataforma.
- ✓ Aseguramos que los datos y transacciones de los usuarios estén protegidos mediante medidas de seguridad adecuadas y cumplir con las regulaciones de privacidad.

Desde el lanzamiento de Privilegios Juriscoop en agosto de 2020, hemos ayudado a lograr 488 sueños de los cuales 243 fueron durante el año 2022 por más de \$460 millones, 7,5% más que el año 2021, materializados a través de los diferentes beneficios y aliados con los que cuenta la citada plataforma.

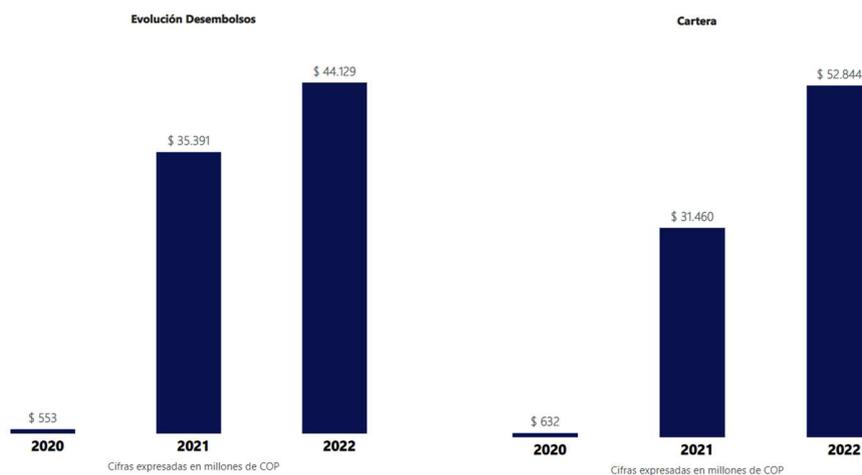
✓ **Visitas**



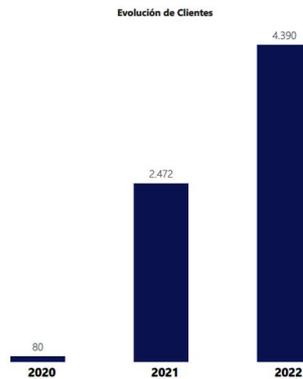
Analizando el comportamiento de las visitas del Marketplace en la evolución de tres años, durante el año 2020 se efectuaron 380 visitas al Marketplace de Privilegios Juriscoop, comenzando su proceso de consolidación. En 2021, el número de visitas aumentó significativamente a 3.079, lo que indica un crecimiento del tráfico y una mayor actividad en el sitio.

En 2022, el número de visitas disminuyó a 1.736 en comparación con el año anterior, no obstante, sigue siendo más alto que el número de visitas en 2020. La disminución en el número de visitas en 2022 obedeció al replanteamiento de nuestro Marketplace de Privilegios Juriscoop para ofrecer opciones que aseguran una experiencia más completa para el cliente. Al pensar en las necesidades de nuestros clientes, hemos incorporado una variedad de nuevos comercios y opciones de servicio, lo que ha llevado a una disminución temporal en la actividad del sitio mientras se realizan los cambios necesarios. Sin embargo, estamos confiados en que estas mejoras asegurarán una experiencia más satisfactoria para los usuarios a largo plazo.

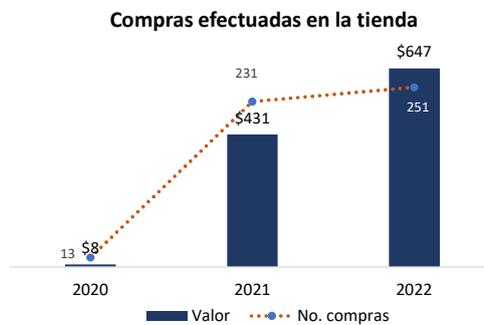
✓ **Ubuntec en cifras**



En la evolución de los desembolsos se evidencia un crecimiento del 30% en el año 2022 con respecto al 2021, gran parte de este crecimiento se explica por la estrategia de transformación digital que se ha ido implementando progresivamente en la compañía, lo que conlleva a su vez, a un fortalecimiento de este canal y una mayor profundización del mercado por medio de este.

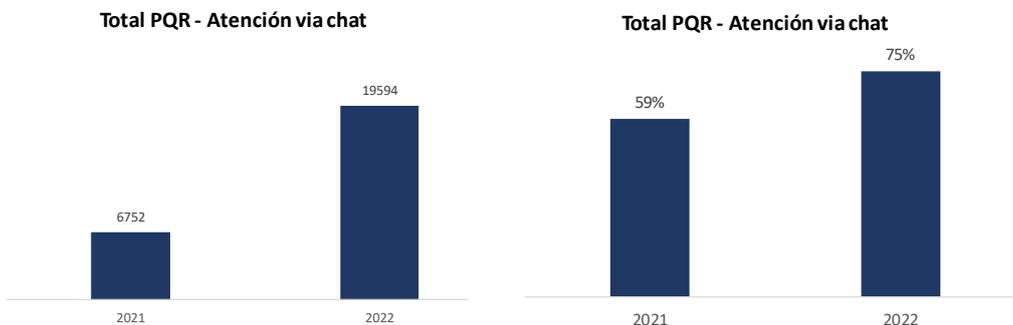


✓ **Compras a través de la tienda**



Se registra un crecimiento de las compras a través de este canal desde su lanzamiento, de tal manera que al corte de 2022, el total las compras fue de \$647 millones, superior al obtenido en 2021 por la suma de \$431 millones. Esto evidencia el progreso del canal y el posicionamiento entre nuestros clientes como una de las alternativas para hacer realidad sus sueños a través de la compra de productos o servicios.

✓ **Atención vía chat**



El chat center entró a producción en mayo de 2021, con un periodo de estabilización de 3 meses. En promedio, el 99% de las solicitudes que se atienden corresponden a peticiones. De igual forma, se denota un crecimiento adecuado de satisfacción, llegando a un 75% en 2022.

Más Alianzas para nuestros clientes

Al cierre de 2022 logramos posicionar el programa de **Vamos Contigo, Red Vital y Privilegios Juriscoop** bajo el concepto de **"Hacemos parte de tu vida"** entregando alianzas estratégicas para brindar excelentes convenios en comercios a nuestros clientes, enfocado en diferentes beneficios, segmentos y experiencias.

En el año 2022 se realizó el lanzamiento de la App Red Vital, una aplicación que los clientes pueden descargar en su celular a través de las tiendas de los diferentes sistemas operativos. Las personas que descarguen la aplicación podrán saber qué beneficios le ofrece la Financiera con la alianza Red Vital y qué aliados están cerca a su lugar de ubicación, a través de un mecanismo de geolocalización para hacer parte de la comunidad de beneficios que ofrecemos en la Financiera Juriscoop.



Más alcance para nuestros clientes "PAC"

En el año 2022 tuvimos la apertura de nuevas oficinas denominadas PAC (Puntos de atención a los clientes y asociados) a nivel nacional. En total fueron 7 nuevos puntos situados en Suba, Kennedy, Chía, Soacha, Soledad, Apartadó y Palmira. Este importante paso nos permite estar más cerca de nuestros clientes y brindarles un servicio eficiente y personalizado. Con esta expansión, esperamos aumentar nuestro alcance y mejorar nuestra capacidad de atender las necesidades del corazón de la organización "nuestros clientes". Nos comprometemos por mantener la misma calidad en todos nuestros puntos de atención y asegurarnos de que nuestros clientes reciban el mismo trato excepcional que siempre han recibido.



Fortalecemos nuestra gestión con nuestras pagadurías.

Con el fin de incrementar nuestra presencia y lograr mayor profundización en las empresas públicas del país, fortalecimos la relación con las pagadurías con nuestro plan de relacionamiento B2B brindando apoyo a su plan de bienestar en el año. En este sentido:

Informe Gestión 2022

- ✓ Se participó en eventos relacionados con salud y bienestar, recreación, educación financiera y cursos académicos en general, fortaleciendo recordación de marca y posicionamiento.



- ✓ Se interactuó a través del plan de comunicación y nuestro modelo de relacionamiento, el cual tiene como finalidad la comunicación asertiva entre la pagaduría y nuestro grupo empresarial, creando una gran oportunidad de profundización, facilidad de acceso a la información.



- ✓ Fidelizamos nuestras pagadurías apoyadas en los cronogramas de bienestar brindando presencia y acompañamiento. También se realizó una cena de agradecimiento a las personas que apoyan a nuestro grupo en las funciones operativas, siendo primordial para el grupo Juriscoop el cliente interno y externo de las pagadurías.

Pagadurías Alcanzadas en el PLAN B2B:

- Rama Judicial Bogotá, Cundinamarca.
- Rama Judicial Bucaramanga.
- Rama Judicial Santa Marta.
- Rama Judicial Cali.
- Unidad de Búsqueda de Personas Desaparecidas.
- Agencia Nacional de Defensa.
- Procuraduría General de la Nación (Seccional Medellín).
- Procuraduría General de la Nación (Seccional Valle).
- Justicia especial para la paz (JEP).
- Restitución de Tierras.
- Migración Colombia.
- Gobernación de Córdoba.

Con estos eventos generamos:

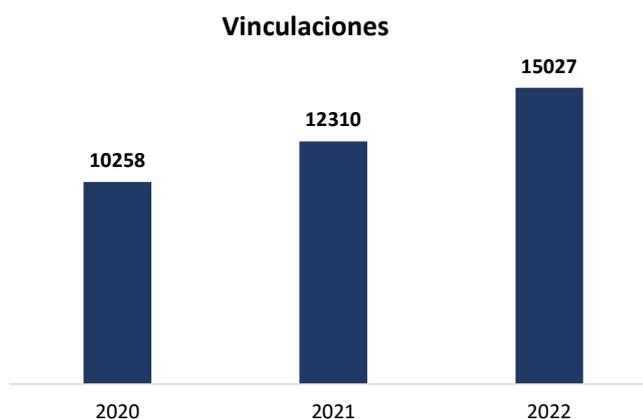
- Posicionamiento en la pagaduría.
- Reconocimiento de marca.
- Oportunidades comerciales.
- Presentación de portafolio empresarial.
- Stand comercial.
- Apertura de productos nuevos.
- Mantenimiento de asociados y clientes existentes.
- Bases para telemercadeo y campañas

Como resultado de esta labor, durante 2022 la Entidad consolida la estrategia de relacionamiento con el cliente, con el fin asegurar el cumplimiento de los objetivos de crecimiento y tamaño

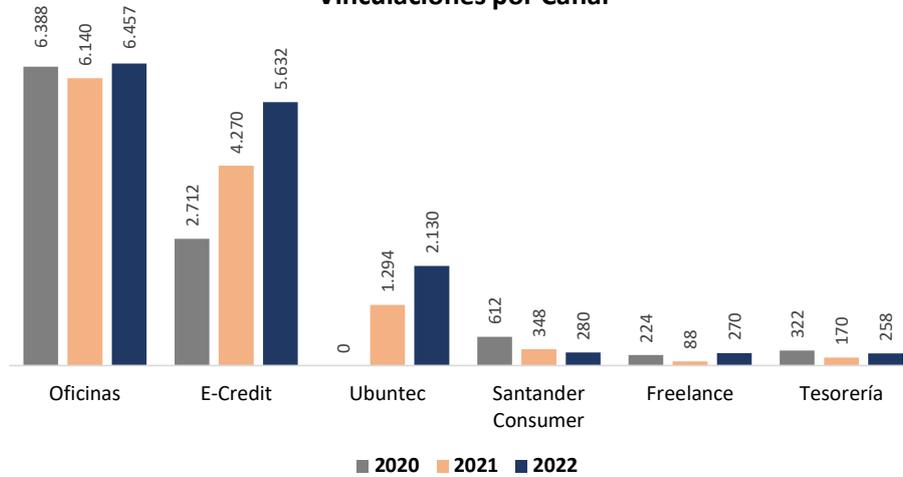
Vinculación

La estrategia de vinculación de Financiera Juriscoop estuvo enfocada en el año 2022, a crear relaciones a largo plazo con nuestros clientes a través de un enfoque personalizado y servicios financieros adaptados a sus necesidades buscando ofrecer soluciones financieras innovadoras y asequibles, mientras se fomenta la educación financiera y se desarrolla la confianza en la marca. Se trabajó en colaboración con alianzas estratégicas como E-credit y Santander Consumer para la atención y vinculación de clientes (cara a cara). Dirigimos nuestros esfuerzos a utilizar tecnologías innovadoras para expandir nuestra oferta de productos y servicios con Ubuntec y así, ampliar la gama de opciones disponibles para los clientes y mejorar su experiencia.

En resumen, la estrategia de vinculación de Financiera Juriscoop estuvo enfocada en brindar una experiencia de compra cómoda, personalizada y accesible a nuestros clientes, fortaleciendo positivamente la relación comercial.

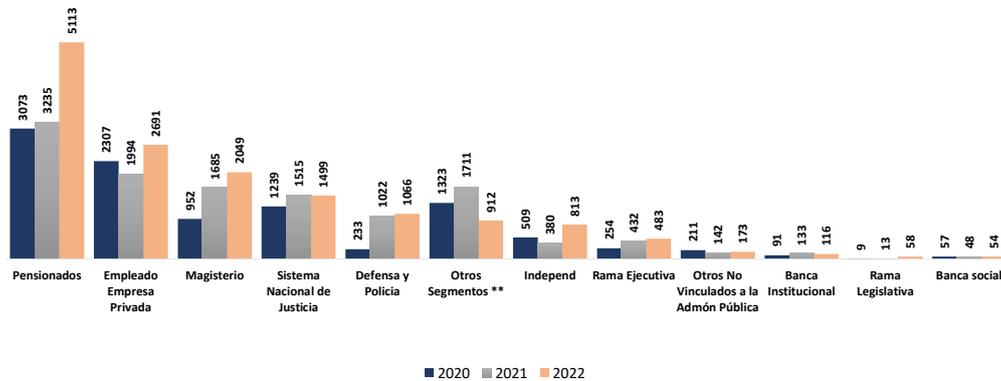


Vinculaciones por Canal



Vinculaciones por canal	2020	2021	2022
Total	10.258	12.310	15.027

Vinculaciones por nicho



Vinculaciones por nicho	2020	2021	2022
Total	10258	12310	15027

La evolución de nuestra masa neta de clientes para el año transcurrido registró un crecimiento de 7.559 clientes con respecto al año 2021, variando de 96.783 clientes en 2021 a 104.342 clientes en 2022. Adicionalmente, gracias a la estrategia de vinculación que se implementa a través de la alianza que se tiene con nuestros canales directos y alianzas estratégicas (E-Credit, Ubuntec y Santander Consumer), en donde se ofrecen los productos de la financiera de forma digital, se busca fortalecer la relación de los clientes con métodos ágiles en la adquisición de nuestros servicios, logrando así una vinculación efectiva y desembolsos de créditos a una mayor tasa de respuesta. Por otro lado, se generó en conjunto la plataforma de MarketPlace, ofreciendo a nuestros consumidores convenios y productos con ofertas

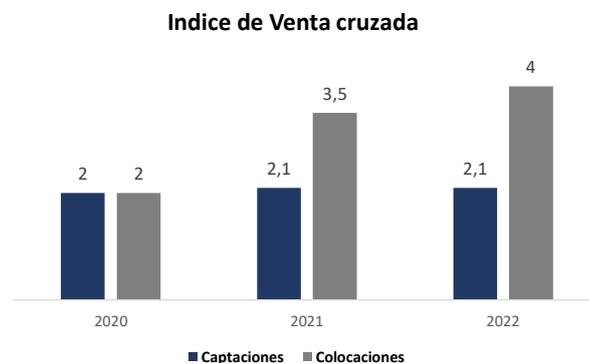
Informe Gestión 2022

especiales por pertenecer al Grupo Juriscoop, produciendo así una fidelización por parte de los clientes hacia la Compañía.

Profundización

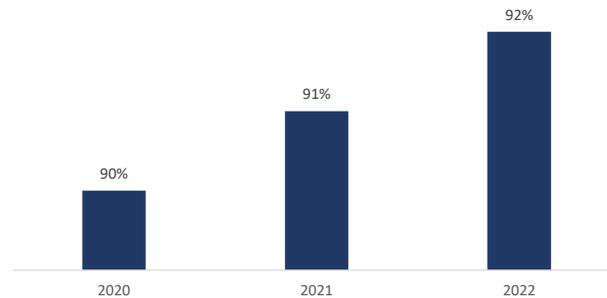
La estrategia de profundización de clientes en Financiera Juriscoop en 2022, buscaba ampliar la relación con los clientes actuales a través de una oferta de productos y servicios financieros más completa. Con nuestro departamento de Inteligencia de Negocios, se entendieron de mejor manera las necesidades y objetivos financieros de cada cliente para poder ofrecer soluciones más personalizadas y adaptadas a sus necesidades específicas. Además, se fomentó la colaboración con otros proveedores de servicios financieros para ampliar la gama de opciones disponibles y mejorar la experiencia overall de los clientes. Con una mayor comprensión de las necesidades y preferencias de nuestros clientes, Financiera Juriscoop pudo desarrollar una relación más sólida y duradera con ellos lo que, a su vez, se tradujo en una tasa de retención más alta y un crecimiento sostenible en el tiempo.

Al cierre del mes de diciembre de 2022, se alcanzó un índice de venta cruzada de 4 productos en promedio para los clientes de colocación y de 2,1 productos para los clientes de captación. En comparación con los años 2020 y 2021, el índice de profundización fue 2,1 en promedio para captación, registro en el que la Financiera se mantuvo. Sin embargo, hubo una mejora en la profundización de clientes con productos de colocación pasando de 3,5 a 4 productos en promedio por cliente, comparado contra el año 2021, y duplicando la cifra al compararlo con el año 2020.



Fidelización

La estrategia de fidelización de clientes en Financiera Juriscoop está centrada en retener a los clientes actuales a través de una combinación de soluciones financieras personalizadas, un servicio excepcional y una experiencia de marca positiva y memorable. Se fomenta la educación financiera y se desarrollan habilidades financieras para mejorar la comprensión y la confianza de los clientes en la marca. Además, se ofrecen incentivos y recompensas exclusivas a los clientes fieles para recompensar su lealtad y fomentar una relación más estrecha con la marca. La colaboración con otros proveedores de servicios financieros también puede ampliar la gama de opciones disponibles para los clientes, mejorando su experiencia overall y aumentando la probabilidad de retenerlos como clientes a largo plazo.

% Clientes fidelizados

La tabla anterior muestra un índice de fidelización que va en aumento de un año a otro. En 2020, el índice fue del 90%, lo que indica que el 90% de los clientes se mantuvieron fieles a la empresa en ese año. En 2021, el índice subió al 91%, lo que sugiere que la empresa logró mantener a una mayor cantidad de clientes fieles. Finalmente, en 2022 el índice alcanzó el 92%, lo que indica que la empresa ha mantenido y fidelizado a una mayor cantidad de clientes a lo largo de los años.

Este aumento en el índice de fidelización es una buena señal para la Financiera, ya que indica que está haciendo las cosas bien en cuanto a la satisfacción y fidelización de sus clientes. Así las cosas, continuaremos trabajando en este aspecto y ofreciendo productos y servicios de calidad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes para mantener y aumentar su fidelización.

Retención

La estrategia de retención de clientes de Financiera Juriscoop durante 2022, se basó en ofrecer una combinación de soluciones financieras personalizadas y una experiencia de marca positiva y memorable para retener a los clientes actuales. La educación financiera y la mejora de habilidades financieras se fomentan para mejorar la comprensión y la confianza de los clientes en nuestra Entidad. Además, se ofrecen incentivos y recompensas exclusivas a los clientes fieles para recompensar su lealtad y fomentar una relación más estrecha con la marca. La colaboración con otros proveedores de servicios financieros amplió la gama de opciones disponibles para los clientes, mejorando su experiencia overall y aumentando la probabilidad de retenerlos como clientes a largo plazo. Se desarrollaron canales de comunicación abiertos (PAC) y regulares con los clientes para comprender sus necesidades y resolver cualquier problema de manera eficiente. Estas acciones ayudaron a la Financiera Juriscoop a mantener una base sólida de clientes leales y fidelizados.

3.2. EXPERIENCIA AL CLIENTE

En Financiera Juriscoop, trabajamos estratégicamente para impactar de manera positiva a nuestros clientes, centrándonos en brindarles una experiencia memorable en todo momento por cualquier canal a través de la amabilidad, flexibilidad y facilidad, siendo estos nuestros pilares de servicio, marcando una gran diferencia con el mercado.

Durante el año 2022 hemos reforzado e implementado una serie de iniciativas y tecnologías para brindar un servicio más personalizado y eficiente, comprometidos en capacitar a nuestro equipo en técnicas de atención al cliente para garantizar una interacción satisfactoria. Establecimos un sistema de retroalimentación para recopilar opiniones y sugerencias de nuestros clientes, lo que nos permite

Informe Gestión 2022

identificar oportunidades de mejora y tomar medidas para brindar un servicio aún mejor. En resumen, en Financiera Juriscoop, estamos comprometidos con brindar una experiencia memorable a nuestros clientes y con mejorar constantemente nuestro servicio a ellos.

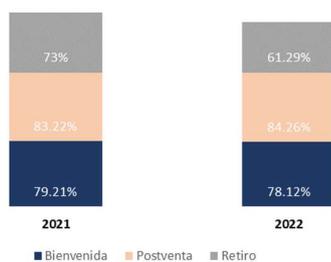
Escuchar la voz del cliente

Durante todo 2022, la Compañía continuó fortaleciendo el programa de voz de cliente a través de diferentes mecanismos como:

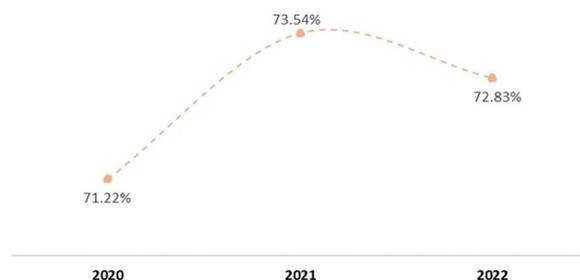
- Encuestas de satisfacción,
- Pqrs,
- monitoreo de los canales
- Journey maps
- Blue print

Gracias a este programa avanzamos en la identificación de manera continua de la experiencia vivida con la Compañía holísticamente, generando acciones rápidas que mitiguen los esfuerzos y dolores que viven nuestros consumidores financieros, mejorando procesos de acuerdo con sus exigencias y necesidades. Estos planes de mejora se realizan a través de un engranaje de todas las áreas de la Entidad, focalizados en impactar sus necesidades, expectativas y percepciones, generando emociones, y recuerdos positivos de nuestros productos y servicios ofrecidos.

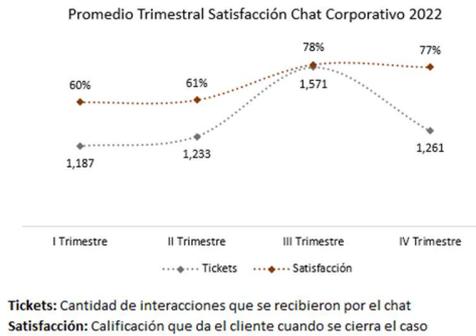
% de Satisfacción de Cliente en Diferentes Momentos del Ciclo de Vida del Producto



Satisfacción



Durante 2022 nuestra satisfacción general en promedio se situó en un 72.83%. Se realizaron 24.025 encuestas de satisfacción en diferentes momentos del cliente (bienvenida, posventa, retiros). De igual forma, 16.033 clientes calificaron nuestro servicio en canales digitales, como el chat corporativo, registrando una satisfacción del 70%.



Auditorías de Servicio.

Continuamos con la adopción de mejores prácticas, implementando diferentes metodologías que nos permitan identificar la atención y servicio a nuestros clientes de manera frecuente, a través de auditorías telefónicas, monitoreo de llamadas, auditoria de respuestas brindadas a nuestros clientes, entre otras, que han permitido validar la alineación a nivel interno del servicio que brindamos; así mismo, mediante la unificación de criterios, la capacitación en procesos, la creación de anillos de servicio para casos escalados de segundo nivel, minimizando tiempos de respuesta y cuidando que nuestra experiencia brindada sea cada vez más satisfactoria.

Fortalecimiento Canal Call Center.

La operación de la Línea telefónica a nivel nacional centra su atención en información general obteniendo como resultado un nivel de servicio del 86% y atención oportuna al 98% de las llamadas recibidas a través de este canal. Adicionalmente, contamos con 8 funcionalidades de autogestión a través del IVR permitiendo una interacción inmediata con nuestros clientes, sin que requirieran el paso con un asesor.

De acuerdo con los resultados de los monitoreos constantes al Contact Center, hemos implementado acciones de mejora y capacitación continua, focalizando esfuerzos en aquellos hallazgos detectados que requerían corrección, con el objetivo de orientar y asesorar adecuadamente al consumidor financiero.



Monitoreo de Redes Sociales.

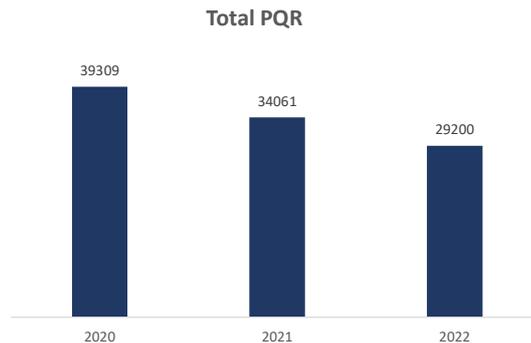
Mediante estrategias que encaminan al mejoramiento de la atención a través de canales que cada día los usuarios y clientes prefieren, establecimos seguimiento continuo a las interacciones diarias con el objetivo de implementar acciones orientadas a la gestión oportuna, segura y de calidad. Realizamos una actualización contante de las publicaciones relacionadas con nuestros productos, servicios y educación

Informe Gestión 2022

financiera, contribuyendo a la toma de decisiones informadas antes de adquirir cualquier producto o servicio financiero, allegando no solo a nuestros clientes si no al público en general. El tiempo promedio de respuesta fue de 43 segundos durante 2022.

Atención a las Peticiones, Quejas y Reclamos de los Clientes

Para el año 2022, se recibieron un total de 29200 PQR, un 14.3% menos que el 2021; indicador viene disminuyendo desde el 2020.



Durante 2022 se realizó un ajuste al proceso de PQRs, con el que logró una medición diaria de los indicadores de vencimiento, tiempo y canal de radicación de estas. Adicional, el seguimiento exhaustivo de la productividad del equipo e implementación de herramientas que permiten tener un control de inventario de PQRs.

A partir de la modificación y cambio de enfoque del proceso, se identificaron las tipologías que afectan directamente los indicadores para poder garantizar el cumplimiento de estos. Esto en búsqueda de garantizar una solución de fondo a los clientes y un control preventivo de posible deterioro de los indicadores.

Se desarrolló el seguimiento en dos niveles, el nivel 1 de atención en el canal de radicación interno y el nivel 2 de atención en Dirección General. para garantizar que en el nivel 1 se ejecute el proceso planteado, se realizaron los siguientes planes de acción:

- Capacitación constante a las oficinas y líneas de atención al cliente (línea +)
- Control mediante CRM y generación de alertas en tableros de control de manera semanal
- Automatización de la generación de certificados de saldo, tipología principal de atención en el nivel 1.

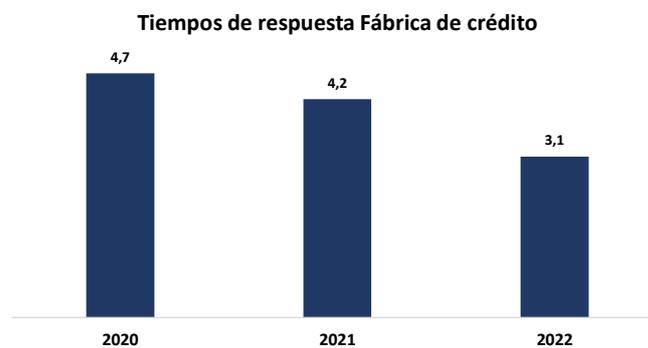
Adicional a lo anterior, para el nivel 2 se plantearon planes de acción enfocados en dos ejes estratégicos: Atención oportuna y Solución de fondo y de calidad. Los planes de acción fueron:

- Integración anticipada con Smart Supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia
- Seguimiento de manera ágil al equipo con dos cortes al día, mañana y tarde
- Análisis de tipologías mediante estadística aplicada para contemplar planes de acción focalizados
- Asignación de PQRs al equipo de manera anticipada al vencimiento
- Modelo de atención proactiva y sobre la radicación segmentando dos puntos:

- Cierre de Rezagos y depuración de casos
- Atención proactiva.

Tiempo de respuesta a las solicitudes de crédito

Para el año 2022, se puso en producción la fase final del proyecto fábrica de crédito permitiendo interacciones con diferentes proveedores en tiempo real para la obtención de información y gestión de las operaciones de crédito desde la prospección hasta el desembolso. Esto permitió una disminución de 1,11 días del proceso generando un impacto en más del 70% de los clientes que toman operaciones de crédito.



Esta disminución de tiempos se alcanzó gracias al trabajo conjunto y la depuración de procesos para mejorar la experiencia del cliente con la inclusión de procesos digitales y biométricos que permiten la autogestión del proceso de crédito.



4. PROCESO INTERNO Y FORMACIÓN

4.1. MEJORA EN LA OFERTA DE VALOR CON LA TECNOLOGÍA

La gestión ejecutada desde los procesos tecnológicos durante 2022 se enfocó en las mejoras de servicio frente a los clientes de la Compañía, así como fortalecimiento y mantenimiento de la infraestructura actual que soporta los diferentes procesos, donde se destacan los siguientes:

- ✓ Como proceso de aseguramiento en la calidad, disponibilidad y seguridad, se realizó la migración del datacenter alterno de nuestro proveedor CORE Bankvision, al datacenter de Odata, el cual cuenta con las siguientes características:
 - Datacenter ubicado en la Zona Franca Metropolitana, tiene una extensión de 5.500m² construidos con 2.280m² de salas blancas. Está certificado en diseño y construcción como TIER III por el Uptime Institute (disponibilidad de 99,982%).
 - A nivel de infraestructura, se cuenta con una Subestación eléctrica de 630 kVA a una tensión de alimentación de 11.4kV. Tiene un sistema de Generadores eléctricos en redundancia 2N de 630 kw efectivos a la altura de Bogotá en trabajo continuo, con una autonomía de combustible de 72hrs a full Capacidad.
 - El sistema de energía regulada está configurado en redundancia 2N de 300 kVA con autonomía en baterías de 12 minutos a plena carga. Los PDU son de 200 kVA en redundancia 2N para alimentación de equipos de TI.
 - El sistema de control ambiental (Aire Acondicionado) está configurado en redundancia N+1, con sistemas freecooling Drycooler.
 - El sistema de detección y extinción de incendios cuenta con sistema de detección muy temprana (VESDA), sensores de detección de humo en piso y techo, extintores de CO₂ certificados y agente extintor EKARO-25.
 - El sistema de control de acceso maneja biometría y tarjeta de proximidad. De igual manera se cuenta con anillo de seguridad perimetral de la Zona Franca y guardas 7x24.
 - El sistema de CCTV se tiene implementado en todas las áreas del Datacenter con monitoreo permanente las 24hrs.
 - El Datacenter cuenta con operadores de TI y técnicos de Facilities en turnos 7x24.

Aseguramiento servicios página web

Con el propósito de mitigar accesos no permitidos a la información que se presenta en la página de Financiera Juriscoop www.financierajuriscoop.com.co, se realizó la implementación de cabeceras Hsts en el dominio principal, logrando así forzar que el tráfico siempre vaya por HTTPS (seguridad de transporte).

Mejoras canales de comunicación corporativo

Se ejecutó la ampliación de los canales de Dirección General tanto principal como contingencia, así como los canales de Internet principal y contingencia, permitiendo mejorar los tiempos de respuesta y la mitigación de saturación en estos en horarios pico.

Se realizó la reconfiguración del canal de contingencia contra los servicios de comunicación de Bankvision (proveedor CORE), a otro equipo Carrier, así como la configuración lógica en el puerto físico destino, garantizando la independencia de los enlaces y reforzando la conectividad de las entidades a nivel de contingencia.

Informe Gestión 2022

Transformación Digital

✓ Migración Oficina Virtual Personas:

Se ejecutó la migración de la plataforma de atención “Oficina Virtual Personas” tanto Web como APP, la que tiene el objetivo de consolidar e integrar los servicios bajo un mismo esquema de infraestructura, permitiendo de igual forma, mejorar los tiempos de disponibilidad y respuesta hacia los clientes finales, con servicios como consulta de productos financieros, transacciones y pagos.

✓ Ampliación de servicios en plataforma digital

Se ejecutó el despliegue del servicio adicional de pagos en la plataforma de Financiera Juriscoop, dentro del botón de pagos PSE, permitiendo el pago con otro medio como lo es la tarjeta crédito.

El Botón de pagos PSE cuenta con el Marketplace para pago de servicios públicos, convenios privados, recargas a celular y otros servicios. Adicional a esto, los clientes y asociados podrán grabar sus pagos frecuentes en la herramienta, facilitando y agilizando pagos futuros.

✓ Consolidación de servicios para pagos

Se realizó el desarrollo y puesta en producción de la “pantalla única de pagos”, permitiendo la consolidación de información de las diferentes plataformas de la Compañía y el Grupo Juriscoop, facilitando la atención de cara al cliente, permitiendo un único pago de todos sus productos en una sola transacción, asegurando la información entregada y experiencia de cara a los clientes y asociados, así como la reducción de tiempos de atención.

✓ Vinculación digital para Persona Jurídica hasta Beneficiario Real

Para llegar a conocer a detalle nuestros clientes persona jurídica, se desarrolló la vinculación de persona jurídica de manera digital, permitiendo al asesor poder consolidar todo el árbol de accionistas garantizando el conocimiento integral y profundo, para llegar al beneficiario final.

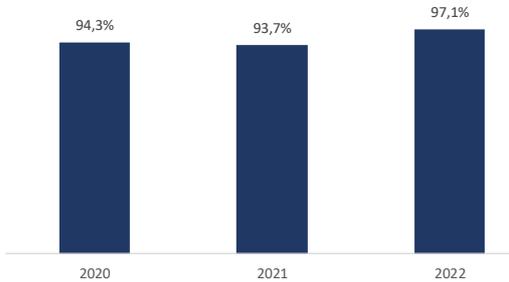
✓ Bitrix para Marketplace Ubuntec

El Marketplace de Privilegios Juriscoop tuvo una mejora importante en términos de experiencia de usuario y seguridad. Esta mejora permite que nuestros clientes y asociados puedan navegar de manera optimizada dentro de la tienda y acceder a todos los productos de manera fácil, amigable y flexible.

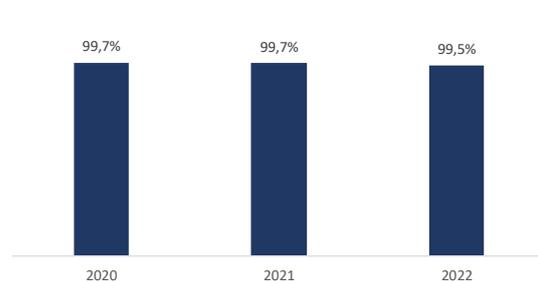
Disponibilidad en la plataforma

Se dió continuidad al proceso de seguimiento y control de la disponibilidad en la infraestructura técnica, en los cuales se resaltan los siguientes aspectos:

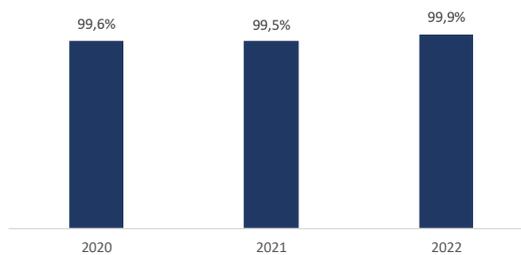
**Disponibilidad promedio
Cajeros Servibanca**



**Disponibilidad promedio
Solución de oficina**



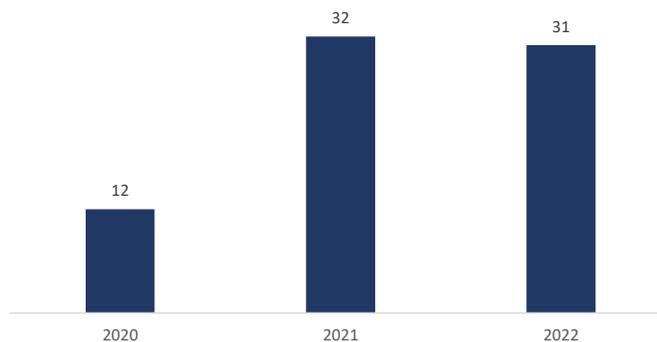
**Disponibilidad promedio
Oficina Virtual Personas**



4.2. MEJORAS EN LOS PROCESOS

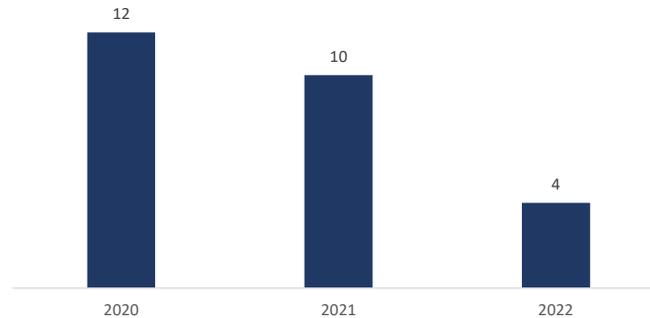
Se implementaron flujos de trabajo en Power Automate para el mejoramiento de los procesos y la toma de decisiones en aspectos de Productividad, Calidad y Costo. A continuación, se presenta el evolutivo de los flujos terminados:

Flujos Automate Terminados



Adicionalmente, se elaboraron informes en Power Bi con el fin de controlar los diferentes procesos en tiempos real y poder así implementar acciones de mejora que permitan el mejoramiento continuo de los procesos.

Flujos Power Bi



Con el fin de dar cumplimiento al indicador de Estandarización Documental, se gestionó con cada dueño de proceso la actualización y eliminación de documentos, finalizando el año 2022 con un avance del 80%. A continuación, se presenta el detalle de la gestión realizada:

Programado	Actualizado	Eliminado	Gestión PyP	Total en Proceso
234	11	150	27	188
100%	5%	64%	12%	80%

4.3. CULTURA ORGANIZACIONAL.

La gestión durante 2022 en el frente de Cultura Organizacional se enfocó en trabajar en el plan de servicio, resaltando el fortalecimiento de nuestros pilares de amabilidad, flexibilidad y facilidad en los procesos de atención y actuación comercial, cuya finalidad es atender las necesidades de los clientes con soluciones oportunas, enfatizando el rol de cada colaborador para hacer sentir al cliente único e importante. Nuestro propósito de cara al cliente es transformar positivamente su vida día a día, mediante nuestras soluciones. Así mismo llegamos a la definición de nuestro propósito a nivel interno, logrando que el desarrollo de este impacte de manera positiva a nuestros clientes y asociados, enfocándonos en ser líderes con las siguientes características:

- Visionarios, con enfoque global.
- Proactivos, para generar acciones preventivas que permitan asegurar el logro de los objetivos.
- Con disciplina para ejecutar lo que planean.
- Que toman acción para cumplir los retos.
- De quienes sus resultados hablan por ellos mismos.
- Que son el “tiburón” que despierta los peces del estanque, con su ejemplo.
- Qué confían, cooperan y colaboran los unos con los otros.

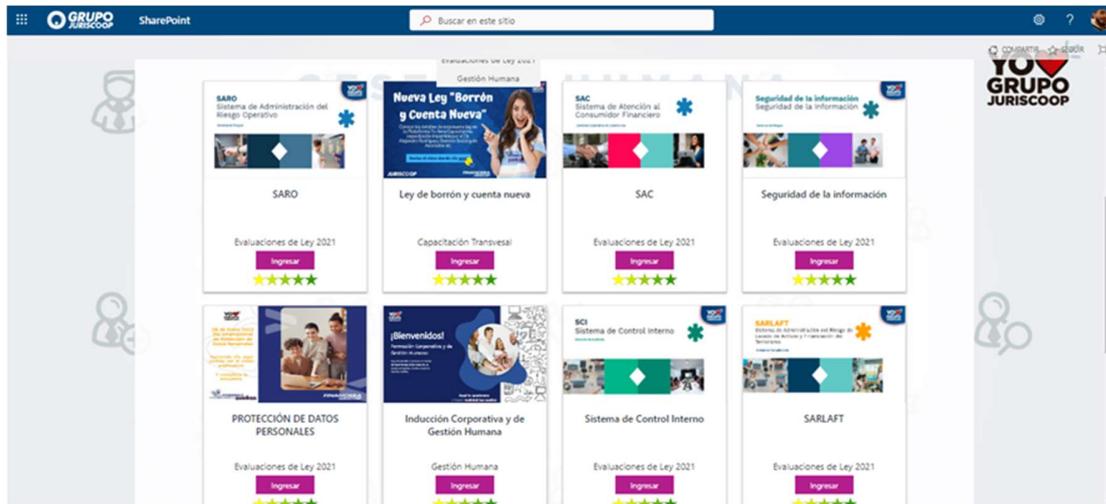
4.4. FORMACIÓN Y APRENDIZAJE

Capacitación y Entrenamiento.

Se realizaron capacitaciones a todo el personal de la Compañía en temas relacionados con nuestra oferta de valor (productos y servicios) y el uso de herramientas tecnológicas puestas a disposición de la Compañía

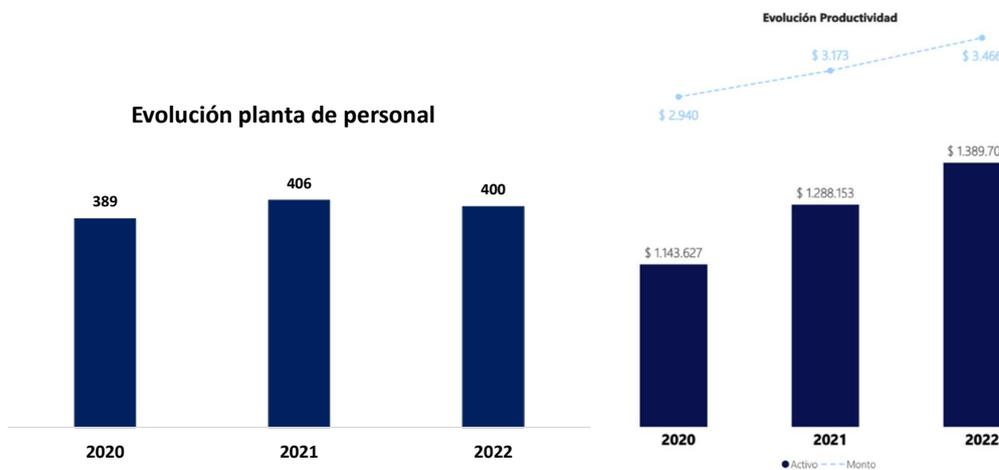
Informe Gestión 2022

para mejorar la experiencia del cliente. Así mismo reforzamos el conocimiento de nuestros colaboradores en temas normativos, propios de nuestro negocio, a través de la plataforma “Yo amo Capacitarme”.



Nuestros colaboradores cuidan de nuestros clientes

El año 2022 generó una tendencia positiva en cuanto a desempeño y productividad se refiere. Al cierre de 2022, contamos con 400 colaboradores, lo que significó una disminución en la planta de personal de 1,5% con respecto al año 2021.



Así es nuestra gente



400

Colaboradores Directos

DIRECCIÓN GENERAL

179

Colaboradores



OFICINAS

221

Colaboradores



Directos

MUJERES

247



HOMBRES

153



**Tipo de Contrato
Directos**



Indefinido

347


MUJERES
247

EDAD
Menores a 30: **72**
Entre 30 y 50: **137**
Mayores a 50: **38**


HOMBRES
153

EDAD
Menores a 30: **42**
Entre 30 y 50: **90**
Mayores a 50: **21**

Ocupación Cargos Directivos

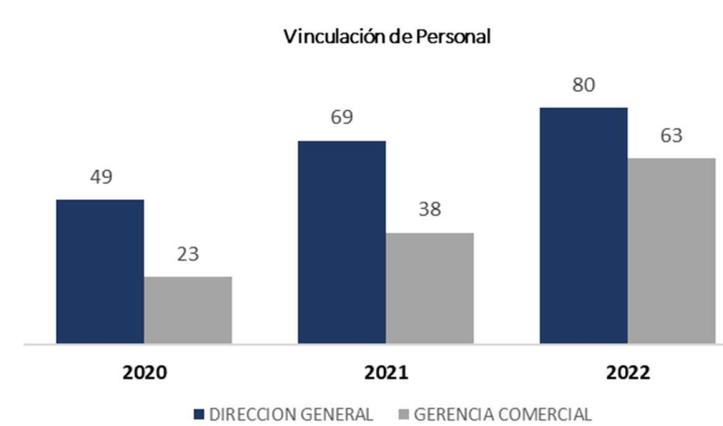
	MUJERES 	HOMBRES 
DIRECCIÓN GENERAL	11	21
GERENCIA COMERCIAL - OFICINAS	22	9

Igualdad en Oportunidades

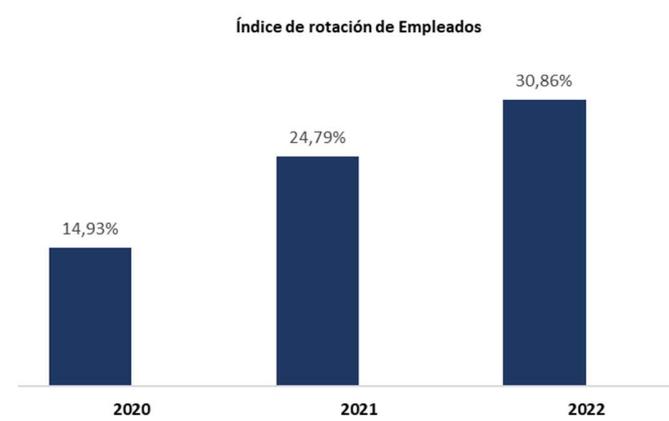
Dentro de nuestro plan de carrera hemos dado la oportunidad de crecimiento profesional a nuestros colaboradores, por lo que, en el año 2022, fueron promovidos 63 colaboradores que participaron en procesos de promoción, teniendo mejoras en su vida profesional y personal, aumentando así en un 13% el porcentaje de promociones internas, con relación al año anterior.

Contratación y Rotación

En el año 2022, fueron vinculados 143 nuevos colaboradores.



Con respecto a la rotación de empleados, el año 2022 cerró con el 30,86% frente al 24,79% de 2021.



Bienestar

En Financiera Juriscoop, pensamos en la buena experiencia de nuestros colaboradores acompañándolos en todo su camino laboral. Por eso, contamos con un programa de bienestar y beneficios laborales, en los cuales, incluimos el salario emocional como parte fundamental del buen clima organizacional. De igual manera, con el objetivo de promover el sano equilibrio entre el trabajo, la vida personal y familiar de nuestros colaboradores, así como mejorar la productividad y aumentar la satisfacción y bienestar de nuestra gente y sus familias, se diseñó y se lanzó la política de teletrabajo suplementario, la cual se pondrá en marcha para 2023.



Actividades de Bienestar

Se desarrollaron iniciativas encaminadas a fortalecer nuestros pilares de servicio y valores, en las que se reconoció y premió a quienes mejor reflejaron los atributos de nuestra cultura corporativa. Así mismo generamos actividades de bienestar con propósito, direccionadas a desarrollar en nuestros equipos el valor de la innovación, mediante puestas en escena enfocadas en proponer nuevas ideas o soluciones a procesos ya existentes. Así mismo acompañamos a nuestros colaboradores en sus fechas importantes y

Informe Gestión 2022

desarrollamos “el mapa de sueños” conectando las expectativas personales de cada colaborador con el propósito de la Compañía.

¡GANADORES DE LA ACTIVIDAD DE HALLOWEEN!

Después de dar un tiempo prudente para que las oficinas pudieran votar, te contamos cuáles fueron los resultados y cómo se definieron:

- Las oficinas calificaron de 1 a 5 el disfraz y la decoración de cada grupo, además escogieron 1 de los 7 procesos de mejora presentados.
- La tripulación espacial de Futurama validó la diversidad de los grupos conformados.
- Se aplicó la ponderación correspondiente según el peso de cada ítem a evaluar.

De acuerdo a lo anterior, los resultados fueron:

2º LUGAR EL CIRCO \$600.000	1º LUGAR SINGULAR CITY \$1.000.000	3º LUGAR INTENSAMENTE \$400.000
--	---	--

¡FELICIDADES A TODOS!

ESPERA PRONTAMENTE UN ESPACIO DONDE TU PROCESO DE MEJORA COBRARÁ VIDA.

¡GRACIAS POR PARTICIPAR, PERO SOBRETUDO POR DIVERTIRSE, INTEGRARSE Y ARRIESGARSE A INNOVAR!

YO GRUPO JURISCOOP

YO GRUPO JURISCOOP

CERRAREMOS Septiembre EL MES DE LA Amabilidad

La **amabilidad** es uno de nuestros pilares de cultura, por esto durante el mes de Septiembre lo exaltamos **respondiendo oportunamente los requerimientos de nuestros compañeros.**

Evaluaremos la última semana del mes, así que te invitamos a calificar las oficinas dejando un comentario respecto a la oportuna respuesta que dieron a tus solicitudes del mes.

4.5. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Durante 2022 Financiera Juriscoop, diseñó y ejecutó el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, soportado por la normatividad vigente se desarrollan las siguientes actividades de prevención y promoción:

Pausas activas

Con el apoyo de la ARL La Equidad, se realizaron sesiones de movilidad física que se desarrollaron durante la jornada laboral para evitar la tensión de los músculos causada por el estrés acumulado del día, reactivando así, nuestra energía para seguir trabajando.



Jornadas de autocuidado y prevención

Con el propósito de fortalecer el sistema inmunológico de nuestros colaboradores, se desarrolló para la Dirección General de la Compañía una jornada de vacunación. Así mismo, durante el proceso de la reactivación económica y retorno al trabajo presencial una vez superada la emergencia generada por el Covid-19 se realizan campañas de promoción y prevención para fomentar el autocuidado.

Informe Gestión 2022



YO GRUPO JURISCOOP

En la **#FamiliaFinancieraJuriscoop** Seguimos cuidándonos!

Te invitamos a la Jornada de vacunación

impulsada por la administración del Centro Empresarial Arrecife

Lugar: Auditorio de la torre peatonal
Fecha y Hora: 9 de mayo de 8am - 4pm

Recuerda llevar tu carnet de vacunación y documento de identidad original.

AQUI TE AYUDAMOS A HACER REALIDAD TUS SUEÑOS

gestionhumana@juriscoop.com.co 24226



YO GRUPO JURISCOOP

Después de 2 años ... **¡Volveremos a ver tu sonrisa!**

Por esto, en Financiera Juriscoop a partir de hoy **el uso del tapabocas es voluntario**. Recuerda que lo puedes seguir utilizando si así lo prefieres.

Cuidamos de ti, por esto te recomendamos....

- Si sientes algún síntoma relacionado con Covid 19, utiliza el tapabocas y repórtalo.
- Continúa lavando tus manos regularmente con agua y jabón.
- Si aún no tienes tu esquema de vacunación completo, o te falta la dosis de refuerzo, aplícatelo.

Si tienes alguna inquietud al respecto puedes comunicarte con nosotros!

gestionhumana@juriscoop.com.co 24226

Semana de la salud

Con el fin de cuidar y asegurar la salud y el bienestar de nuestros colaboradores como estrategia para incentivarlos a tener estilos de vida saludable, se realizó una jornada a nivel nacional con actividades de promoción y prevención de la salud.





5. GESTIÓN DE RIESGOS

5.1. RIESGO DE CRÉDITO

La Compañía, con el propósito de evaluar, asumir, calificar, controlar y cubrir de manera adecuada el riesgo de crédito propio de su cartera, emplea un Sistema de Administración de Riesgo Crediticio identificado como SARC, para cuya definición y desarrollo se han observado las mejores prácticas crediticias, acogiendo los lineamientos dados por la Superintendencia Financiera en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera, junto a las demás normas expedidas sobre la materia.

Durante el año 2022 la economía nacional no fue ajena a la coyuntura global, la cual se caracterizó por la generación de altas presiones inflacionarias, producidas en gran medida por el aumento del consumo de los hogares, la escasez en las cadenas de suministros post pandemia, los efectos de la guerra entre Rusia y Ucrania y la política de cero COVID en China. Lo anterior, generó que se mantuvieran las políticas del Banco de la República en materia de aumento de tasas de interés, razón por la cual la gestión de riesgo crediticio de la Financiera se enfocó en fortalecer los esquemas de recuperación de cartera, así como en conservar adecuados niveles de crecimiento del portafolio de colocación, en procura de mantener niveles de exposición al riesgo de crédito en los límites tolerables. Para la consecución de las mencionadas premisas se realizaron las siguientes actividades:

- Para apoyar las labores de recuperación, así como para identificar los posibles deudores que podrían generar un mayor nivel de riesgo, se fortalecieron los ejercicios de perfilamiento de clientes, integrando de manera más representativa la información proveniente de buró de crédito. El seguimiento semestral de los deudores, en los ejercicios de calificación de cartera, permitió establecer una posible materialización de Riesgo de Crédito, por lo que se reconoció su impacto vía deterioro de la calificación y su consecuente provisión, lo que sumó un total de \$405 millones al gasto de provisión, en el periodo de aplicación.
- Así mismo, en el segundo semestre del año 2022, se dio cumplimiento al plan de acción derivado de las recomendaciones impartidas por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, en razón a la visita in situ efectuada en el primer semestre del año. Respecto a la gestión de riesgo de crédito se realizaron actualizaciones y mejoras a las políticas del SARC y los documentos que lo respaldan; los límites de tolerancia para el producto Libranza; la estructura del proceso de gestión de riesgo de crédito, así como sus roles y responsabilidades.
- En términos económicos la Financiera Juriscoop realizó ejercicios de castigo de cartera de consumo por valor de \$4,948 millones y de ventas de cartera vencida por valor de \$12,144 millones. Tal situación impactó directamente los rubros de saldo a capital y provisiones, generando una disminución en el mismo.

De acuerdo con lo anterior, de no haberse realizado las operaciones antes mencionadas, los siguientes serían los impactos que se hubieran presentado en los diferentes rubros de la cartera de consumo:

Sobre el saldo a Capital	Sobre la cartera en Riesgo	Sobre la Provisión
Sin la aplicación del castigo y de la venta de cartera, el saldo de cartera de consumo ascendería a \$1.009.799 millones al corte de dic/22 siendo la cifra registrada en el balance final de \$992.707 millones.	Sin la aplicación del castigo y la venta de cartera, la cartera en riesgo se hubiera ubicado en los \$39.414 millones al cierre del 2022, mientras que en el balance final, el registro fue de \$22.322 millones.	Sin la aplicación del castigo y las ventas de cartera, la provisión ascendería a \$65.732 millones, rubro que cerró en \$48.640 millones en el balance final.

- En otro aspecto, en el año 2022 se continuó con la atención al plan de reconstitución del componente individual contracíclico (CIC), aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia. El CIC fue utilizado para contrarrestar los impactos generados en la provisión, producto del aumento de la cartera vencida tras la emergencia sanitaria causada por el COVID-19.

Al cierre de 2022 se presentó un avance significativo en el cumplimiento del referido plan, encontrándose por encima de los niveles esperados. Así las cosas, se reconstituyó \$2.765 millones correspondientes a la aplicación del plan y \$8.425 millones derivados de la operación de colocación de cartera de créditos. Al corte de diciembre de 2022 queda pendiente por reconstituir \$2.343 millones.

- En lo que respecta a la Provisión por Intereses Causados no Recaudados (ICNR), cuya metodología se basa en el cálculo de la diferencia entre la pérdida esperada sobre los ICNR utilizando la probabilidad de incumplimiento de la matriz “A” asociada a la calificación actual del deudor estresada en, por lo menos, dos categorías adicionales de riesgo y la provisión individual procíclica de los deudores correspondientes, dando como resultados al cierre del ejercicio contable el reconocimiento por este concepto de \$281.8 millones.
- Finalmente, con base en la expedición de la Circular Externa 026 de 2022 (CE 026/22), los establecimientos de crédito realizaron un análisis prospectivo del potencial deterioro en la cartera de consumo, tomando en consideración como mínimo los siguientes factores: (i) el posible incremento en los niveles de incumplimiento de los deudores derivado de sus condiciones idiosincráticas y de la afectación ante eventuales cambios en el contexto macroeconómico, y (ii) el potencial uso de los cupos contingentes por el impacto en el ingreso ante la desaceleración económica.
De acuerdo con los resultados de este análisis, la Financiera Juriscoop determinó la necesidad de constituir una provisión general adicional por valor de \$836.7 millones, los cuales quedaron consignados en los estados financieros del cierre correspondiente.

5.2. RIESGO DE MERCADO

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

La gestión del riesgo de mercado durante 2022 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 encuentran recopilados en el Sistema de Administración de Riesgo de Mercado (SARM). En adición a los mecanismos de medición, monitoreo y control de las posiciones en los portafolios de inversión, se realizaron mejoras en cuanto a los reportes y el contenido de estos, orientados a generar señales de alertas temprana que le permiten a la administración tomar las decisiones oportunas.

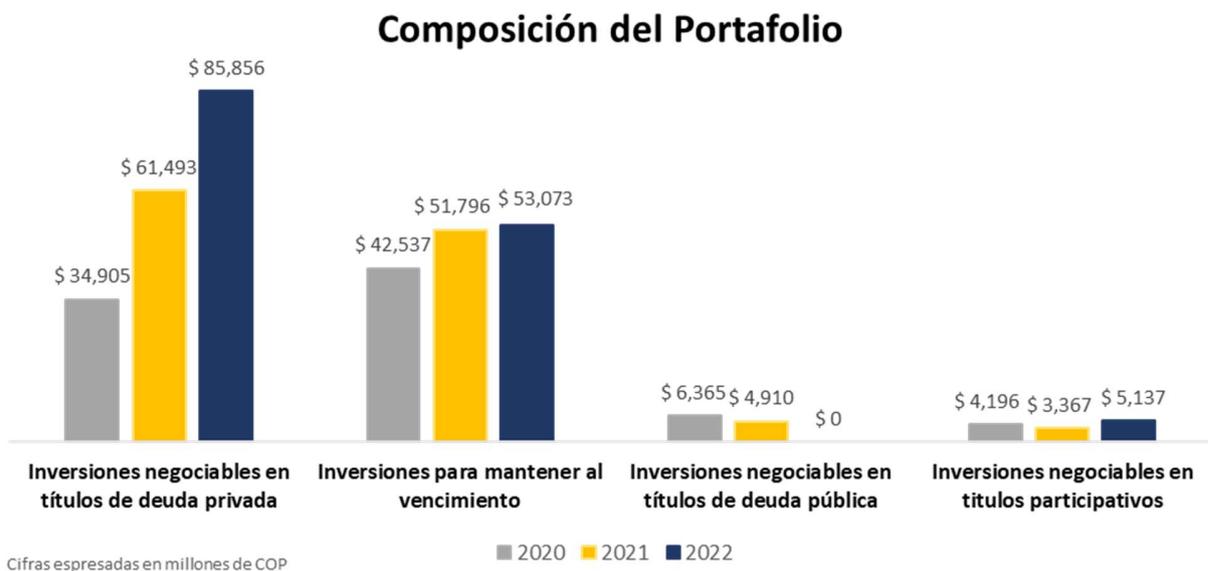
Durante el año 2022 y como consecuencia de las volatilidades de mercado experimentadas principalmente en la incertidumbre de las decisiones de política monetaria de los principales bancos, así como crecimiento en los niveles inflacionarios y los conflictos geopolíticos entre Rusia y Ucrania generando presión en el panorama a nivel mundial. La Financiera mantuvo una posición conservadora en cuanto al riesgo asumido,

Informe Gestión 2022

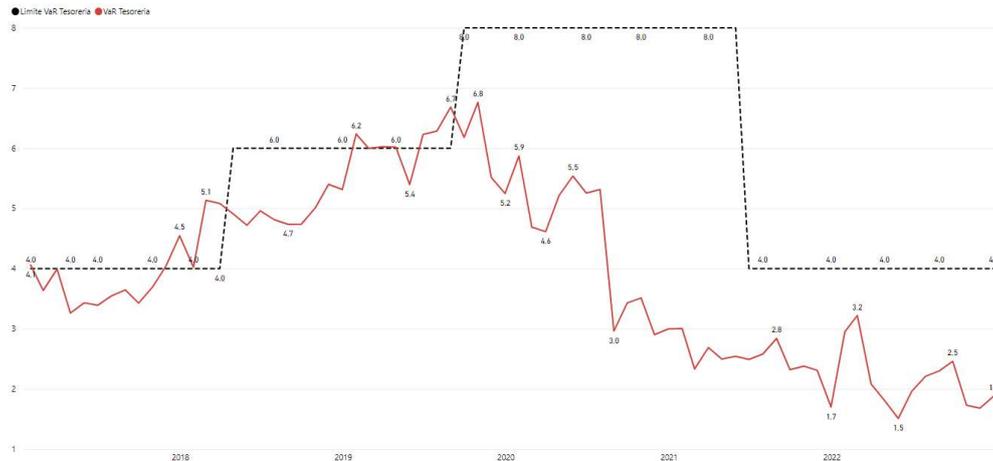
estrategia respaldada en la composición de portafolio con títulos de corto plazo y principalmente títulos CDT's que presentan baja volatilidad en el precio de mercado. Además, se desmontó toda la posición en títulos TES los cuales presentaban una mayor posición de riesgos debido a su alta volatilidad en el mercado de valores.

De hecho, la mayoría de los activos líquidos se gestionaron usando cuentas de ahorros y CDT's de corto plazo con el fin de mantener a la vista la mayor cantidad de recursos y generar menor presión al balance por efectos de las valoraciones adversas que presentó el mercado de valores en el segundo, tercer y cuarto trimestre del año.

Al cierre de diciembre de 2022, la composición del portafolio incluyendo las operaciones simultáneas, se distribuyó comparativamente con los años anteriores de la siguiente manera:



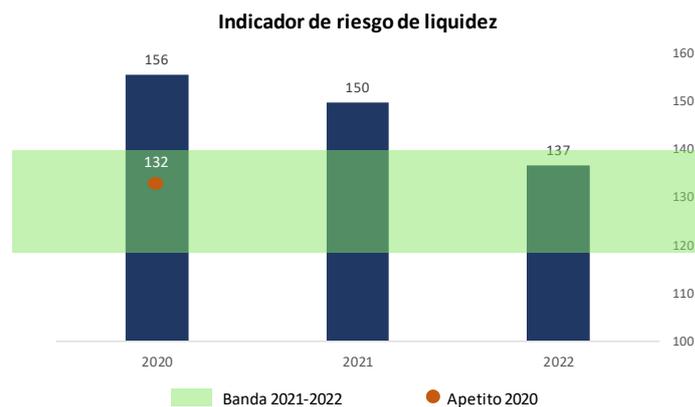
Con el fin de mantener el control de sus posiciones frente a las altas volatilidades de los mercados, durante 2022 se realizó el seguimiento y monitoreo al límite de VaR para tesorería en un 4%, el cual se encuentra definido acorde al perfil de riesgo de la Entidad y enmarcada en la protección de capital de la Financiera. A continuación, se presenta la línea de comportamiento histórico desde el 2018 al año 2022 y los límites internos de gestión para cada corte de la referencia:



5.3. RIESGO DE LIQUIDEZ

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.

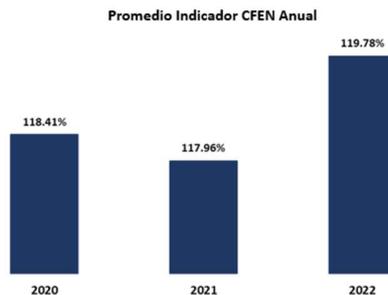
2022 fue un año retador para el negocio de intermediación financiera, marcado por incrementos significativos en la inflación y tasas de interés en lo corrido del año, así como un mayor dinamismo en la captación y colocación de recursos. Respecto a este panorama la Entidad enfocó su gestión en una administración eficiente de la liquidez, considerando un equilibrio entre la asignación eficiente de recursos, el cumplimiento de la normativa y políticas internas y la rentabilidad del negocio de intermediación en lo referente a riesgo de liquidez.



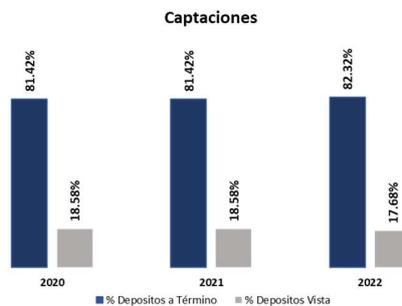
A este respecto, la entidad mantuvo su IRL en promedio por encima de su apetito definido para el año 2022. El Indicador IRL de 1 a 30 días presentó un máximo de \$137.913 millones (con un IRL razón a 30 días de 197.10) a comienzos del mes de enero de 2022, un punto mínimo de \$43.532 millones (con un IRL razón a 30 días de 118.40) en el mes de noviembre de 2022. En promedio semanal, el IRL se ubicó en \$62.127 millones, mostrando un manejo eficiente del riesgo de liquidez dada la estructura de balance de la Entidad que tiene un activo de alta calidad, representado en la cartera de consumo con descuento por libranza de empleados públicos.

Informe Gestión 2022

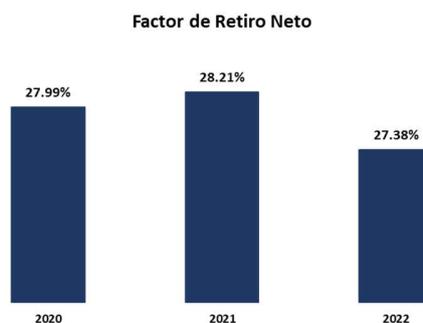
En cuanto a la liquidez de largo plazo, la tendencia del indicador CFEN, (indicador que mide la liquidez en un horizonte de un año), a partir de diciembre de 2019 es creciente y sostenida, y se fundamenta principalmente en un crecimiento de cartera de crédito armonizado con un crecimiento del producto de CDT's y de las cuentas de ahorro en los segmentos más estables o con mayor proporción de mantenimiento de ahorros en el tiempo. A continuación, se presenta la gráfica del promedio anual del indicador CFEN.



En 2022 se presentó un crecimiento de las captaciones por el orden del 8% situación que es positiva, la cual se complementó con una adecuada distribución en las participaciones de las contrapartes en los depósitos a término y vista.



La Entidad dio cumplimiento a lo establecido en la Circular Externa 009 de 2018 relacionada con la implementación del Factor de Retiro Neto. La tendencia de la máxima volatilidad en cuentas de ahorro disminuyó levemente, situación que obedece a la prospectiva económica del país en 2022 debido a los porcentajes de incremento en la inflación a nivel tanto nacional como mundial.



El comportamiento del indicador de renovación de depósitos a término, en promedio, fue de 97.84% dato positivo ante un escenario de estrés generado por un panorama de recesión a nivel mundial. Lo anterior quiere decir que, año tras año, los ahorradores mejoran su confianza en la capacidad que tiene la entidad para responder por el pago de sus depósitos.



Los crecimientos en las captaciones en persona jurídica y natural sobre el total de depósitos no tuvieron concentraciones superiores al 10% mostrando la capacidad de generar aumentos del pasivo de la entidad con orden y controlando posibles riesgos de sobre exposición a una sola contraparte. Esto se ratifica de igual manera pues en términos del indicador IHH, el promedio del indicador en el transcurso del año 2022 disminuyó en comparación con 2021, cuyo nivel adicionalmente continúa demostrando una adecuada atomización de clientes al mantenerse por de debajo de los 1000 puntos.



En 2022, se dio cumplimiento a los límites de apetito de riesgo definidos por la Entidad, así como la gestión del indicador de riesgo de liquidez por medio del modelo interno definido en 2021, el cual permite mejorar las predicciones de los niveles futuros del indicador ya que incorpora variables que reflejan el comportamiento de los diferentes canales de captación, capacidad de crecimiento y renovación de recursos.

Para 2022 se evidenció que el valor promedio del comportamiento de las variables estuvo acorde con los objetivos esperados, en tal sentido, la gestión de la liquidez como parte del ADN de la organización se ajusta a la estructura de balance de la entidad, que propende por un equilibrio entre el riesgo y la rentabilidad. Así mismo, el modelo interno de liquidez permite el seguimiento de las principales variables que afectan el movimiento de efectivo, propendiendo por generar señales de alerta temprana que permitieron a la administración tomar decisiones de manera oportuna.

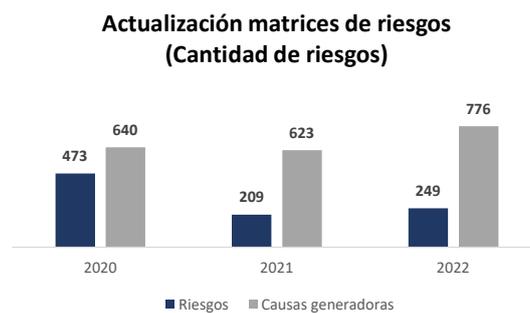
Finalmente, y como parte del trabajo adelantado frente a las mejoras al sistema, se revisó la definición del apetito de riesgo de liquidez aumentando en 8 puntos básicos, lo que permitirá en 2023 continuar en la senda de mantenimiento del sano equilibrio entre riesgo y rentabilidad, dada la estructura de balance de

la Compañía. De igual forma, se estableció el apetito de riesgo para el indicador CFEN que operará durante 2023.

5.4. RIESGO OPERATIVO Y PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El Sistema de Riesgo Operacional se fortaleció con la implementación del tablero de control del SARO dentro del Balance Scorecard de la entidad, donde se puede leer de manera ejecutiva la evolución de la gestión del sistema en varios frentes a saber: evolución de los eventos tipo A y C, las actualizaciones de las matrices de riesgo de los diferentes procesos de la entidad, planes de tratamiento pendientes por definir por parte de los dueños de proceso, principales categorías y cuantías de impacto, entre otros resúmenes de indicadores valiosos para el control del sistema, lo que permitió que la medición consolidada del sistema sea más efectiva, logrando ser más asertivos a la hora de ejecutar la función de segunda línea de defensa en la entidad.

Por otra parte, se dio cumplimiento al cronograma definido para la actualización de las matrices de riesgos de los procesos más críticos relacionados con captación y colocación, al igual que se realizó la elaboración y actualización de las matrices de riesgos por solicitud de los dueños de proceso o recomendaciones de Auditoría Interna, generando la identificación de nuevos riesgo, causas y controles, como se evidencia en la siguiente gráfica:



En cuanto a los eventos de riesgo materializados, a continuación, se muestra el gráfico con información histórica, respecto de la cual los dueños de proceso han venido estableciendo controles que disminuyen la probabilidad de ocurrencia de los riesgos materializados. De hecho, durante el año 2022, el volumen de eventos disminuyó con respecto a 2021, según se observa en los siguientes gráficos:



Medición del Valor de la exposición al riesgo operacional (VeRro)

De acuerdo con lo definido en la Circular Externa 025 de julio de 2020, para el cálculo del requerimiento de capital por riesgo operacional, desde el mes de septiembre de 2020 se ha venido utilizando el indicador de pérdida interna (IPI) del 1.3 con base en la siguiente tabla:

Término	IPI mínimo
A partir de enero de 2021	0.7
A partir de enero de 2022	1.0
A partir de enero de 2023	1.3
A partir de enero de 2024 y hasta diciembre de 2025	1.5

No obstante, lo anterior, teniendo en cuenta que el valor del indicador de pérdida interna (IPI) se debe utilizar por un año, y en razón a la aplicación anticipada de la norma, el indicador se modificó a partir del mes de septiembre de 2022, para lo cual, se tomó en cuenta el correspondiente al 1.3. presentando un aumento considerable en el valor de la exposición al riesgo operacional entre los meses de septiembre a diciembre del año 2022, como se puede observar en la siguiente tabla:

Mes	VeRro	Total Riesgo Operacional	IPI
ago-22	5.263.117	58.479.078	1.0
sep-22	6.964.332	77.381.471	1.3
oct-22	7.114.760	79.052.893	1.3
nov-22	7.296.723	81.074.699	1.3
dic-22	7.507.852	83.420.575	1.3

**** (Cifras en miles de pesos colombianos)**

Es por el crecimiento de este indicador de la tabla de transición planteada por el regulador, en conjunto con el crecimiento propio de los ingresos de la Financiera, que el valor en riesgo operativo aumenta año tras año como se evidencia en la siguiente gráfica, efecto propio del modelo regulatorio usado para tal cálculo y no necesariamente como un aumento en la materialización de riesgos operativos de la Financiera.



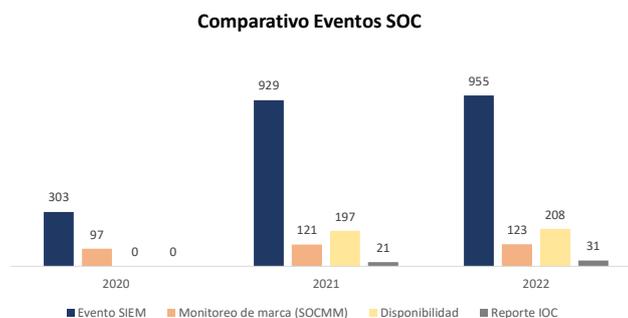
Con respecto al Plan de Continuidad de Negocio, se adelantaron las pruebas definidas para 2022 las cuales contemplaban pruebas de contingencias operativas, comunicaciones y tecnológicas, prueba integral y plan de emergencias con resultados positivos, concluyendo que la Financiera está preparada en caso de interrupción del servicio.

Dentro del proceso de contingencia se encontró que los diferentes controles establecidos en caso de presentarse una falla son satisfactorios, de tal manera que en un escenario controlado, la indisponibilidad del servicio es menor a un minuto. Los servicios son estables y tienen una comunicación continua, lo cual permite que en caso de una falla ésta no genere pérdida alguna en los datos sobre los canales de comunicación.

Con el apoyo y participación de los proveedores BankVision, JW Project y Evertec, se ejecutó la prueba integral de contingencia con el objetivo de realizar la conmutación y probar la otra transaccionalidad en los aplicativos en ambientes alternos. Con el resultado de prueba integral y apoyados en la relación de los tiempos objetivo de recuperación (RTO), se determinó que la efectividad es satisfactoria para efectos del plan de contingencia.

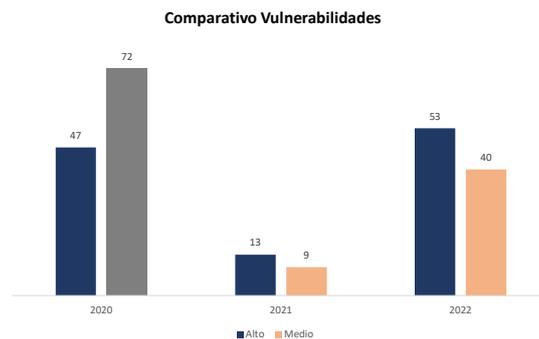
5.5. SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y CIBERSEGURIDAD

Como resultado del monitoreo de seguridad y correlación realizado por el SOC (Centro de Operaciones de Seguridad), en la siguiente gráfica se muestran los eventos relacionados con el SIEM, monitoreo de marca, disponibilidad de servidores e indicadores de compromiso durante los años 2020, 2021 y 2022, observando un crecimiento que se ve reflejado principalmente por alertas de tráfico catalogadas como maliciosas, las cuales han sido bloqueadas con el objetivo de mitigar la probabilidad de que se materialicen ataques. Es decir, en la medida que aumentan los ataques la entidad ha logrado soportar y mitigar este riesgo realizando las correspondientes adecuaciones de infraestructura como se describe a continuación después de la gráfica de eventos.



- Como parte de las mejoras implementadas durante el año 2022, el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) se registró como nuevo miembro de FIRST, principal organización y líder mundial en materia de respuesta a incidentes, permitiendo fortalecer los procesos de respuesta ante situaciones que puedan llegar a comprometer la seguridad de la información en la entidad.
- Adicionalmente, el servicio se vió fortalecido por mejoras tecnológicas y profesionales, por cuanto la operación se trasladó a un datacenter TIER III y se incrementó la planta de personal en operadores, analistas y desarrolladores.

- En la plataforma del SOC se implementó el chat en tiempo real, la visualización de boletines informativos en la herramienta CBTicket y visualizaciones estadísticas de tickets para medir la gestión.
- El servicio de Detección Continua de Vulnerabilidades ha permitido identificar debilidades en la plataforma tecnológica modificando la periodicidad de ejecución, al pasar de realizar pruebas trimestrales hasta el mes de noviembre de 2021, a diarias a partir del 1 de diciembre del mismo año, generando que, durante 2022, se tuviera una mejor capacidad en la identificación de las vulnerabilidades y, en consecuencia, una mejora en el tiempo y la calidad de las remediaciones.



Con relación al monitoreo de las transacciones realizadas por los clientes en la oficina virtual personas, se fortaleció la herramienta para identificar las transacciones recurrentes y no recurrentes y la confirmación de aquellas que están por encima de la política interna definida para tal fin, mejorando el servicio para nuestros usuarios de la página transaccional y la reducción de los falsos positivos en la gestión de fraude en este frente.



5.6. RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DE TERRORISMO

Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Cumplimiento normativo.

En el desarrollo de las actividades adelantadas por la Unidad de Cumplimiento en virtud del cumplimiento normativo referente al SARLAFT, a lo largo del año 2022 se desarrollaron múltiples actividades encaminadas a la implementación de las Circulares Externas 011 y 018 expedidas por la Superintendencia

Financiera de Colombia. A continuación, se presenta un resumen del resultado alcanzado con su implementación y los cambios aplicados al sistema:

- **Circular Externa 011 de 2021 emitida por la SFC.**

El propósito general de esta Circular es introducir nuevos procedimientos y conceptos respecto a los Beneficiarios Finales y las estructuras Sin personería Jurídica, toda vez que estos elementos representan un riesgo adicional para la organización frente a los delitos LAFT/FPADM. Dentro de las actividades desarrolladas por parte de la Unidad de Cumplimiento, se destacan:

1. Modificaciones en los procedimientos.
2. Actualización del Manual SARLAFT.
3. Socialización de cambios a la Junta Directiva y Alta Gerencia.
4. Capacitaciones a las áreas afectadas por estos cambios.

- **Circular Externa 018 de 2021 emitida por la SFC.**

Mediante esta Circular, se implementó como reporte externo el formato 417, en virtud del cual se reporta al Ente de Control, la gestión de operaciones alertadas, inusuales y sospechosas bajo una categorización preestablecida por el Regulador. Las actividades desarrolladas por la Unidad de Cumplimiento se resumen así:

1. Mesa de trabajo con la Dirección de Auditoría.
2. Desarrollo de pruebas con la Superintendencia Financiera .
3. Socialización de formato con el área de Reportes y formatos.
4. Socialización de implementación a través del informe de Oficial de Cumplimiento.

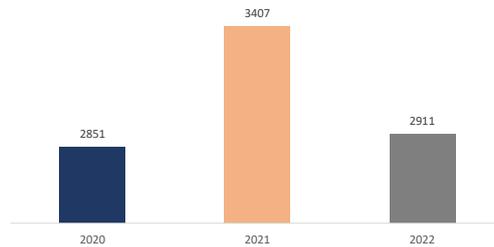
Mejora continua en procedimientos

Con el fin de mantener un SARLAFT actualizado, efectivo, eficiente y oportuno se desarrollaron mejoras tecnológicas en virtud de la captura e identificación de Beneficiarios finales. La innovación consiste en el desarrollo de una “suite” de captura de información de beneficiarios finales de clientes persona jurídica complementado con campos de identificación para representantes de junta directiva, tesoreros y otros miembros de las organizaciones con el fin de garantizar un proceso de debida diligencia más estricto y alineado con lo dispuesto en la Circular Básica Jurídica.

Desempeño del sistema

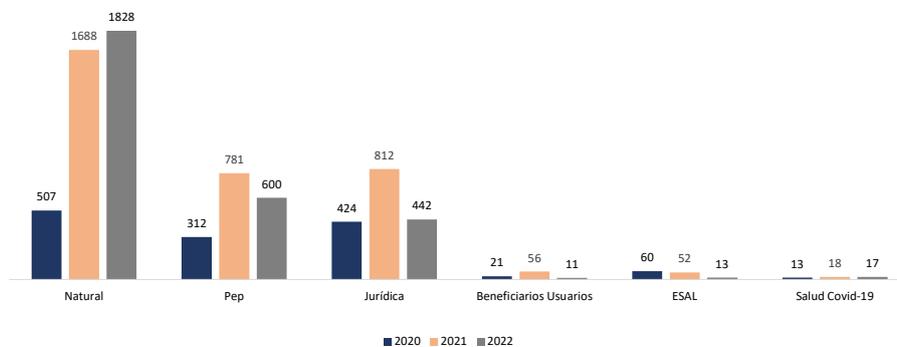
Con el fin de comunicar el desempeño y efectividad del sistema SARLAFT, a continuación se detalla el resultado de los mecanismos de detección en relación con la gestión desarrollada por la Unidad de Cumplimiento a lo largo del año 2022:

Alertas Generadas y Gestionadas



Distribución de alertas por tipo

Alertas por Tipo



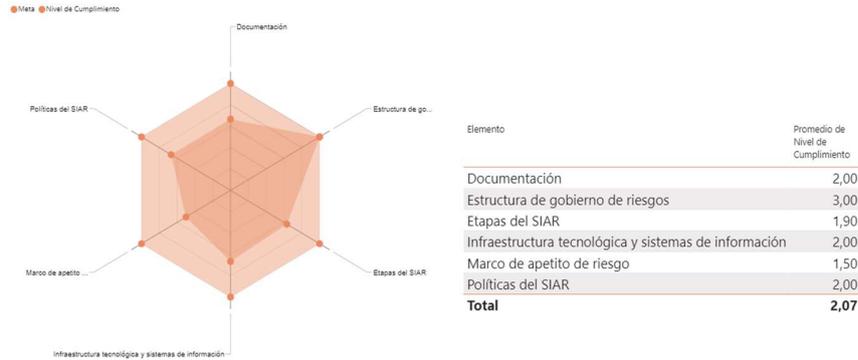
5.7. SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (SIAR)

En cumplimiento de los lineamientos definidos en la Circular Externa 018 de 2021, relacionado con la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) a continuación, se relaciona el desarrollo de las actividades alcanzadas al mes de diciembre de 2022:

0. Entendimiento del SIAR
1. Conclusiones iniciales
2. Primeras decisiones
3. Diagnóstico individual del riesgo
4. Conclusiones diagnóstico inicial
5. Diagnóstico integral
6. Formulación Plan Estratégico
7. Metodología de implementación
8. Afirmación del Marco de Apetito del Riesgo

En conclusión, el nivel de avance en la implementación del Sistema Integrado de Riesgos, de acuerdo con la evaluación de los elementos requeridos por la normatividad vigente, es de 2.07, lo que evidencia una implementación parcial, (siendo (1) el valor mínimo y (3) el valor máximo) como se desglosa a continuación:

Meta y Nivel de Cumplimiento por Elemento



Al corte del 31 de diciembre de 2022 el avance en las actividades de implementación era del 41%, que sobrepasa al esperado del 22%, situación que permite concluir que se logrará el objetivo de puesta en funcionamiento del sistema, alineado con el plan estratégico de la Financiera 2022 - 2027, en la fecha programada y regulatoria del mes de julio del año 2023.

Sistema Antifraude y Anticorrupción

La Financiera avanzó durante el año 2022 en plantear el objetivo principal y la metodología inicial de su sistema Antifraude y Anticorrupción que recogió varias actividades que se mantenían desagregadas en diferentes procesos al interior de la Entidad. En tal sentido, se realizaron dos evaluaciones durante el año analizado que generaron las acciones correctivas correspondientes.

La estrategia para implementar se enfocó en lograr que la información necesaria para operar el sistema se encuentre ordenada y sea de acceso rápido para el área encargada de hacer la evaluación, al igual que implementar en la herramienta Power BI, el desarrollo del modelo para que haga parte de la información usada por el comité que se encargó de verificar el funcionamiento y tomar las respectivas decisiones con la información pertinente.

El plan de acción para los próximos cinco años consistirá en generar mínimo dos evaluaciones por año a la planta de personal de la Financiera, usando el modelo que se tiene en el sistema, al igual que diseñar, mantener y medir la efectividad de canales de acceso que tendrán las personas internas y externas a la organización para generar denuncias de fraude y/o corrupción.

Finalmente, con base en los eventos de riesgos operativos materializados que se encuentren en las categorías de fraude interno y fraude externo, se generará y/o promoverá la implementación de controles con el fin de mitigar estos riesgos, y con posterioridad a la implementación de controles que mitiguen el riesgo, se procederá a medir su respectiva efectividad.



6. INFORMES ESPECIALES

Informe Gestión 2022

6.1. GOBIERNO CORPORATIVO

Financiera Juriscoop cuenta con un sistema de gobierno corporativo que se ajusta a los estándares del mercado financiero, el cual se encuentra debidamente documentado a través del Código de Buen Gobierno, aprobado por la Junta Directiva, Código que tiene por objetivo principal reglamentar los principios, normas y procedimientos que rigen la gestión de la sociedad, tanto de manera individual como dentro del Grupo Empresarial Juriscoop, del cual hace parte. Este Código provee un marco que define derechos y responsabilidades dentro del cual interactúa la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, la Presidencia Ejecutiva, los administradores de la Compañía, la Revisoría Fiscal y los demás órganos de control.

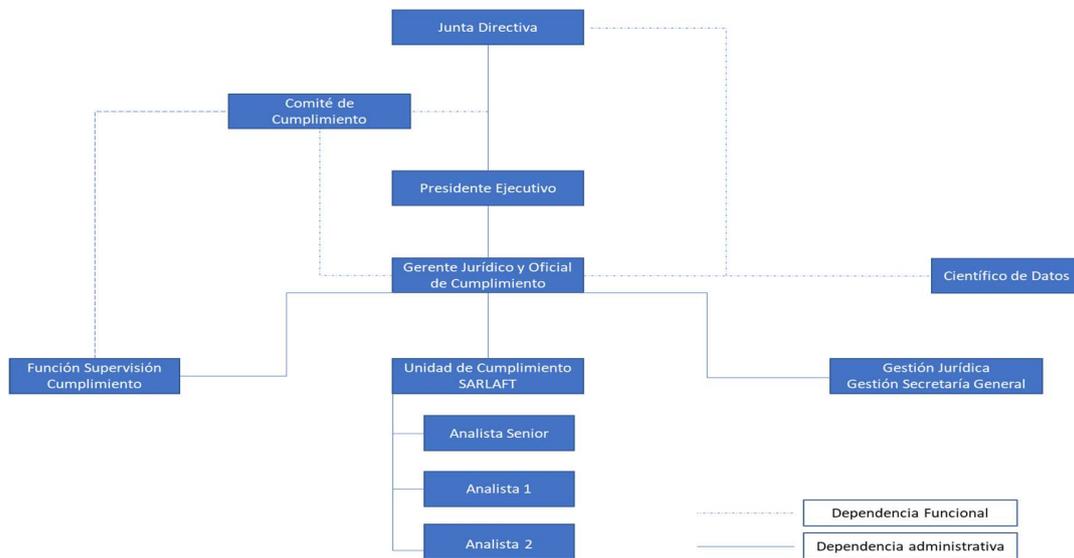
Durante el año 2022, se realizó una Inspección In Situ por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, como consecuencia de la cual, la Entidad acogió una serie de recomendaciones realizadas por el regulador encaminadas a mejorar el desempeño de la Alta Gerencia y de la Junta Directiva de la Financiera Juriscoop. Entre las recomendaciones acogidas por la Entidad se destacan las siguientes:

- Se aprobó la creación de la estructura de gobierno de riesgos por parte de la Junta Directiva.
- Se aprobó una política en virtud de la cual se definieron aquellos aspectos materiales que puedan llegar a afectar a la Entidad y se establecieron los diferentes comités de apoyo de la Alta Gerencia competentes para analizar y evaluar aquellos temas en los que, los aspectos materiales, tienen incidencia en los asuntos propios de su competencia.
- Se estableció una política de delegación de funciones por parte del Presidente Ejecutivo de la Entidad, orientada a aquellas actividades que tengan por objeto empoderar o conceder nuevas responsabilidades a un determinado funcionario de la Entidad, de conformidad con los Estatutos Sociales, documentos de Gobierno Corporativo y normatividad aplicable, limitado a sus propias atribuciones.
- Se definió una política con el fin de atraer, desarrollar y retener al personal altamente calificado de la entidad.
- Se definió una política de gestión de la Alta Gerencia cuyo objetivo principal, es establecer la manera en que las diferentes áreas que hacen parte de la misma presentan la información relacionada con su gestión ante la Junta Directiva y la forma como ésta ejerce la supervisión de dicha gestión, a fin de verificar que la misma se encuentre alineada con el Plan Estratégico, el Presupuesto y el Marco de Apetito de Riesgo de la Compañía de Financiamiento.

De igual forma, esta política tiene como objetivo establecer la manera en que la administración de la Compañía presenta la información relativa a su gestión ante la Alta Gerencia de tal forma que esta pueda a su vez, ejercer la supervisión a dicha gestión a fin de verificar su alineamiento con los criterios señalados en este punto.

Adicionalmente, la Financiera Juriscoop se encuentra en proceso de implementación de una política de Función de Cumplimiento y de la Función de Supervisión de Cumplimiento, para cuya estructuración se aprobó la contratación de una firma externa que acompañe el proceso hasta su culminación, esto es, con la entrega de las políticas respectivas y los procedimientos adecuados para ello. En 2022, la Junta Directiva aprobó todo lo relacionado con la precisión de los recursos de orden humano, tecnológico y de estructura

organizacional que permita el adecuado ejercicio de estas funciones y el desarrollo de la función jurídica de la Compañía. Dicha estructura es la siguiente:



Así mismo, con el diligenciamiento anual de la encuesta de Código País, la cual fue debidamente publicada por la Entidad, se evidencia la adopción por parte de la entidad de diversas recomendaciones relacionadas principalmente con los derechos y trato igualitario de todos los accionistas; el funcionamiento de la Asamblea General; los mecanismos para la resolución de controversias de los accionistas; el funcionamiento de la Junta Directiva y la arquitectura de control interno de la entidad.

Vale la pena indicar que la Compañía de Financiamiento continúa en el proceso de adopción de varias de las recomendaciones incluidas en la Circular Externa No. 28 de 2014, con el fin de que cada año se consolide y fortalezca más su estructura de Gobierno Corporativo. En este sentido, y de cara al mejoramiento dicha estructura, la Entidad tiene planeado acoger algunas de las recomendaciones contenidas en la encuesta en mención, especialmente las relacionadas con la adopción de un reglamento específico e individual tanto para el Comité de Gobierno Corporativo como para el Comité de Planeación y Presupuesto, en los que, adicionalmente, se incluirán las recomendaciones impartidas por la Superintendencia Financiera.

De igual forma, se trabajará en la adopción de una política que defina el procedimiento concreto para la valoración, aprobación y revelación de las operaciones con Partes Vinculadas y se actualizará el Reglamento del Comité de Auditoría, en lo que respecta a la política de la sociedad sobre operaciones con vinculados económicos.

Finalmente, es de destacar que aquellas recomendaciones de Código País que no se encuentran alineadas con las particularidades de Financiera Juriscoop no serán adoptadas o se encuentran en proceso de análisis para su eventual implementación.

6.2. SOLVENCIA

De acuerdo con lo dispuesto en los Decretos 1421 de 2019 y 1477 de 2018 y las Circulares Externas 020 y 025 de 2020, expedidas por la Superintendencia Financiera, la Financiera Juriscoop adoptó

Informe Gestión 2022

anticipadamente el cálculo de la Información de “Margen de Solvencia y otros requerimientos de Patrimonio y Declaración del Control de Ley Margen de Solvencia”, de conformidad con lo dispuesto en las anteriores disposiciones.

La decisión de acoger en forma anticipada la nueva normatividad fue adoptada por la Junta Directiva y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia para el corte de septiembre de 2020 y para los siguientes periodos.

Para el efecto, se presenta la relación de solvencia comparada entre el 31 de diciembre de 2022 y 2021:

Detalle	Al 31 de diciembre de 2022	Al 31 de diciembre de 2021
Patrimonio básico ordinario	123,768,097	107,492,346
Patrimonio técnico	123,768,097	107,492,346
Activos y contingencias ponderadas por nivel de riesgo		
Activos ponderados por nivel de riesgo crediticio entre el 20% y el 49%	19,628,448.55	14,530,752
Activos ponderados por nivel de riesgo crediticio entre el 50% y el 99%	757,594,299.37	652,899,313
Activos ponderados por nivel de riesgo crediticio al 100%	48,694,110.42	61,221,304
Contingencias revocables con factor de conversión del 10%	7,079,229.49	3,795,261
Total activos y contingencias	832,996,088	732,446,630
Valor riesgo operativo (100/9 * VERro)	83,420,575	51,348,621
Valor riesgo de mercado (100/9 * Var)	9,583,647	12,040,343
Solvencia Básica	13,37%	13,51%
Solvencia Total	13,37%	13,51%
Colchón Combinado	8.87%	9.01%

6.3. JUNTA DIRECTIVA Y ALTA GERENCIA

No obstante que la declaratoria de la emergencia sanitaria derivada del Covid-19 fue levantada por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 655 de 2022, la Junta Directiva de la Financiera Juriscoop continuó con la modalidad de celebración de sus reuniones ordinarias y extraordinarias de manera no presencial, lo que permitió que el órgano de Administración pudiera sesionar de manera ordinaria y extraordinaria sin inconvenientes y adoptar las decisiones respectivas de manera oportuna.

De otro lado, la Junta Directiva y la Presidencia Ejecutiva tienen establecidas estrategias y definido el grado de exposición a los diferentes riesgos por parte de Financiera Juriscoop. La Presidencia informa de manera permanente al órgano de administración sobre los procesos y negocios que se llevan a cabo en desarrollo del objeto social de la entidad, mientras que dicho órgano aprueba los límites para todos los tipos de riesgo y el grado de exposición al mismo para las diferentes actividades desarrolladas por la Compañía de Financiamiento.

Para garantizar la participación y control de la Junta Directiva en la administración de los diferentes riesgos a los que está expuesta, la entidad cuenta con el apoyo de los comités de Riesgos, Planeación y Presupuesto, Gobierno Corporativo, Auditoría, Otorgamiento, Riesgo Operativo y de Tecnología, Financiero, Proyectos, Cumplimiento, Jurídico y de Compras los cuales se reúnen con la periodicidad establecida para cada uno de ellos. De igual forma, la Junta Directiva es el órgano 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 el encargado de aprobar las políticas del Sistema General de Administración del Riesgo Operativo –SARO– y Continuidad del Negocio, 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.

Informe Gestión 2022

Por su parte, la Junta Directiva es capacitada en forma periódica sobre diferentes temas propios del ámbito de sus competencias, capacitaciones que son dictadas por importantes y reconocidos conferencistas. En este sentido, en el período que se analiza se realizaron capacitaciones sobre diversos temas tales como Sandbox y Criptomonedas - mecanismos de innovación financiera; Open Banking; y Perspectivas económicas para 2023

Es del caso destacar que en el año que se analiza, se aprobó una política de revisión de roles y responsabilidades de la Junta Directiva, la cual tiene como objetivo establecer los criterios que deberán ser tenidos en cuenta para asegurar que, tanto la Junta Directiva como los miembros que la conforman, realicen una evaluación que desarrolle, apruebe y revise periódicamente el cumplimiento de sus funciones, de conformidad con lo establecido en los estatutos sociales, las políticas, manuales y procedimientos de la Compañía de Financiamiento, así como de la normatividad aplicable y las buenas prácticas de la industria.

En este sentido, para el año 2023 se desarrollará un ejercicio de evaluación del órgano de administración por parte de un tercero independiente y externo a la organización.

Por su parte, en la misma anualidad se aprobó una propuesta de política que será sometida a consideración de la asamblea general del año 2023, mediante la cual se establecen los criterios que deberán ser tenidos en cuenta para asegurar que las personas que sean tenidas en cuenta para conformar la Junta Directiva a título de sucesión sean las más idóneas. Lo anterior con el fin de que estas personas puedan dar cumplimiento a sus funciones de conformidad con las políticas, manuales y procedimientos establecidos por la Compañía de Financiamiento, así como la normatividad aplicable y las buenas prácticas de la industria conservando y consolidando la memoria histórica institucional, la estabilidad y conservación del conocimiento y preservando la idoneidad profesional de sus miembros.

6.4. POLÍTICAS Y DIVISIÓN DE FUNCIONES

En Financiera Juriscoop, el Comité de Riesgos cuenta con la participación de dos miembros independientes designados de la Junta Directiva, quienes analizan y discuten propositivamente las diferentes políticas para la administración de los riesgos financieros. En este comité participa, además, como integrantes del mismo, el Presidente Ejecutivo y el Gerente de Riesgos de la Compañía.

El Gerente de Riesgos, en compañía del equipo de colaboradores de Financiera Juriscoop en representación de las áreas impactadas, expone en forma clara, precisa y periódica, ante las diferentes instancias definidas para el efecto, 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 éste, luego de analizarlas y debatirlas, las sometan a aprobación de la Junta Directiva y sea este órgano de administración 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 normatividad expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, Financiera Juriscoop ajusta la gestión de riesgos con base en el plan estratégico y el esquema de gobierno corporativo, proceso que cuenta con la participación decidida de la totalidad de los directivos e integrantes de la administración, de manera que el riesgo y la estrategia para mitigarlo, se desarrollan en forma paralela al cumplimiento de los objetivos misionales. Es de resaltar que esta premisa se cumple en la forma establecida respecto del Plan Estratégico 2023 – 2027 adoptado por la Financiera a finales del año 2022.

Para facilitar el cumplimiento de estos propósitos, se adecuan la estructura organizacional, las políticas, los procesos y la tecnología a fin de contar con mejores prácticas en materia de segregación de funciones, aprobaciones colegiadas y separación de la función comercial de la función de aprobación.

6.5. REPORTES A LA JUNTA DIRECTIVA

Como es conocido, resulta de vital importancia que la Alta Dirección cuente con un flujo de información continuo, para lo cual en forma periódica se realizan las reuniones de los diferentes Comités y las presentaciones a la Junta Directiva. En lo que respecta a la Alta Gerencia, con una periodicidad mínima mensual, se lleva a cabo la sesión del Comité de Gerencia en el que se presentan, por parte de cada una de las gerencias y las diferentes áreas de la entidad y la auditoría interna, la evolución de los proyectos y principales responsabilidades a cargo de cada una de ellas, mismas que son explicadas y discutidas junto con las implicaciones y alcances que tienen sobre la entidad.

Como mejora a los procedimientos dispuestos al interior de la entidad, se estableció la realización de sesiones semanales por parte del Comité Comercial, del Comité Financiero y de Inversiones y del Comité de Servicio a cuyo interior se analizan temas específicos propios de la competencia de cada uno de ellos y en los que toman decisiones y se imparten instrucciones dentro de los límites definidos en la reglamentación respectiva, garantizando con ello una administración ágil y eficiente de los riesgos financieros a los cuales se encuentra expuesta la entidad.

En este mismo sentido, se estableció un Comité Jurídico el cual se encarga de revisar el estado y avances de las diferentes acciones judiciales (civiles, contenciosas, laborales) en contra de la Compañía, definir la estrategia de defensa que mejor se ajuste a los intereses de la Entidad en cada caso, extraer de la casuística propia de cada proceso, las oportunidades de mejora que permitan corregir alguna falla de procedimiento, de tal manera que las mismas eviten la generación de nuevos procesos en contra de la Compañía y definir, acorde con la política de contingencias judiciales aprobada por la Junta Directiva, la provisión a constituir en cada caso, de ser ella procedente de acuerdo con la probabilidad de pérdida establecida.

Así mismo y con una periodicidad quincenal, se definió la realización del Comité de Asuntos Laborales el cual tiene bajo su competencia el análisis de toda conducta que pueda ser constitutiva de una infracción al Reglamento Interno de trabajo de la entidad.

De igual forma y con la debida antelación, se publican en la carpeta de acceso seguro de la página web de la entidad, los informes de la Presidencia, de cada uno de los comités y la información relevante de las propuestas que se someten a consideración en cada sesión de la Junta Directiva, a fin de que los señores directores cuenten con las herramientas y el conocimiento suficiente que les permita la adopción y eventual aprobación de las propuestas presentadas.

6.6. CONTROL INTERNO

La Compañía de Financiamiento soporta su estructura de Control Interno en tres componentes; Gobierno Corporativo, Estructura Organizacional y los Elementos de Control Interno, lo que le ha permitido ejecutar sus diferentes actividades bajo parámetros de transparencia, cumplimiento regulatorio y con enfoque en la gestión del riesgo. De igual forma, la efectividad de estos ha estado soportada por una cultura de autocontrol, autorregulación y autogestión.

El Sistema de Control Interno en la Compañía de Financiamiento actúa como un proceso integral dinámico que se adapta constantemente a los cambios que enfrenta la organización. La Alta Gerencia y el personal de todos los niveles están involucrados en este proceso para enfrentar los riesgos y brindar la seguridad necesaria para el logro de la misión de la entidad y de los objetivos generales establecidos como la primera línea de defensa. Como segunda línea se encuentra la Gerencia de Riesgos y como tercera línea la Auditoría Interna, la cual fue objeto de reconocimiento por parte del ente de Vigilancia y Control resaltando la gestión que ha venido desempeñando en materia de la adopción de una auditoría basada en riesgos. Por otra parte, con el fin de automatizar y complementar la etapa de seguimiento sobre los planes de acción establecidos para cada uno de los hallazgos de Auditoría, se implementó una herramienta bajo el enfoque de flujos de trabajo, cuyo propósito es generar alertas tempranas al vencimiento de los compromisos, solicitud de prórrogas, las cuales son autorizadas bajo el análisis del Director Ejecutivo de Auditoría y la gestión de soportes para justificar el cierre de las oportunidades de mejora. De acuerdo con el direccionamiento de la función Auditoría Interna en el plan de trabajo a 3 años, se tiene contemplado la preparación de una metodología de trabajo bajo un enfoque ágil, el cual se viene aplicando.

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 de la Compañía, en todos los niveles y funciones.

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.

Para Financiera Juriscoop es importante identificar, controlar y eliminar las diferentes situaciones que puedan originar un riesgo en el desarrollo de sus operaciones financieras, de tal manera que le permitan alcanzar la rentabilidad competitiva en el mercado para poder ofrecer a los clientes y accionistas, confianza y seguridad.

Financiera Juriscoop cuenta con los servicios de la firma Ernst & Young como Revisoría Fiscal, la cual está dotada del recurso humano necesario y debidamente capacitado para revisar, analizar y evaluar todos los aspectos relacionados con la gestión y administración de riesgos.

En esta materia, la Compañía tiene implementados sistemas de administración de riesgos, los cuales se ajustan a las disposiciones establecidas por la Superintendencia Financiera. Así mismo, contempla planes de contingencia de tipo operativo y tecnológico enfocados hacia una continuidad del negocio y oportunidad en la respuesta para una adecuada atención al cliente. A fin de garantizar el funcionamiento del sistema de control interno, la Junta Directiva sesiona mensualmente con el fin de controlar y hacer seguimiento a los resultados de la Compañía y a la gestión administrativa.

6.7. REVELACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

El Representante Legal de Financiera Juriscoop, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 47 de la ley 964 de 2005, ejerció durante el año 2022, la responsabilidad del establecimiento y mantenimiento de adecuados sistemas de revelación, seguimiento y control de la información Financiera. Para el adecuado cumplimiento de esta responsabilidad, se apoyó en el Sistema de Control Interno de la Entidad y en las

diferentes Unidades de Riesgo, las cuales tienen dentro de sus responsabilidades, la verificación previa para que la información publicada sea la adecuada.

El Representante Legal conoce el manejo de los diferentes riesgos del negocio financiero y cómo su adecuada administración facilita y garantiza el cumplimiento de los objetivos institucionales. De igual manera, 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, los límites definidos para todas las operaciones con base en el perfil de riesgo de la entidad, las cuales son definidas por la Junta Directiva.

Así mismo, 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 el Riesgo de Crédito, de Liquidez, de 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 presenta sus reportes ante la Junta Directiva, y el Representante Legal junto con el director ejecutivo de Auditoría y el Revisor Fiscal, evalúan la operación y los controles internos que le permiten a la entidad registrar, procesar, resumir y presentar en debida forma la información financiera.

6.8. 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 Subgerencia de Tecnología y la Auditoría Interna 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.

6.9. CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 87 DE LA LEY 1676 DE 2013

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

6.10. PROCESOS JUDICIALES

La Financiera Juriscoop ha atendido de forma oportuna los trámites judiciales en los que es parte, tanto como demandante como demandada, ejerciendo y defendiendo en debida forma los legítimos derechos de la Entidad. Además, se han realizado las provisiones correspondientes sobre las situaciones jurídicas que, de conformidad con las disposiciones legales y normativas internas, así lo requieran.

6.11. PARTES RELACIONADAS

De acuerdo con lo dispuesto en la “NIC 24 Información a revelar sobre partes relacionadas”, se entiende como parte relacionada, a la persona o entidad que está vinculada con la Financiera Juriscoop que prepara sus estados financieros en las cuales se podría ejercer control o control conjunto sobre la entidad que la prepara y la informa; ejercer influencia significativa sobre la Financiera; o ser considerado miembro del personal clave de la gerencia de la Financiera o de una controladora de la Financiera.

De otra parte, todas las operaciones de desembolso realizadas con partes relacionadas se ejecutaron a precios de mercado; las operaciones de tarjeta de crédito y sobregiros se realizaron a las tasas plenas definidas para tales productos.

En este sentido, a continuación, se presenta la información de saldos y operaciones realizadas en 2022 con partes relacionadas, incluyendo el detalle de las transacciones con el personal clave de la Alta Gerencia de la Entidad:

Transacciones Estado de Situación Financiera

Detalle	Diciembre 2022				
	Casa Matriz	Accionistas	Miembros de la Junta Directiva	Personal Clave de la Gerencia	Empresas del Grupo empresarial
Activo					
Activos financieros en operaciones de crédito	\$ 11,532,667	\$ 6,903,400	\$ 5,440	\$ 868,640	\$ 2,415,973
Cuentas por cobrar	-	-	-	-	1,062,542
Pasivos					
Depósitos	2,630,252	5,275,576	291,626	57,564	590,523
Otros pasivos	\$ -	\$ 51	\$ -	\$ -	\$ -

Detalle	Diciembre 2021				
	Casa Matriz	Accionistas	Miembros de la Junta Directiva	Personal Clave de la Gerencia	Empresas del Grupo empresarial
Activo					
Activos financieros en operaciones de crédito	\$ -	\$ 7,923,308	\$ 4,509	\$ 721,597	\$ 2,467,266
Cuentas por cobrar	28,184	-	-	-	-
Pasivos					
Depósitos	2,994,108	455,284	345,520	45,635	648,597
Otros pasivos	\$ -	\$ 51	\$ -	\$ -	\$ -

Al periodo del 31 de diciembre de 2022 y 31 de diciembre de 2021 ninguno de los accionistas tenía cupos discrecionales ni créditos aprobados no desembolsados. Se realizaron ventas de cartera con el grupo empresarial (Services & Consulting)

Transacciones Estados de Resultados

Detalle	Diciembre 2022				
	Casa Matriz	Accionistas	Miembros de la Junta Directiva	Personal Clave de la Gerencia	Empresas del Grupo Empresarial
Ingreso por intereses	\$ 848,943	\$ 526,351	\$ 49,937	\$ 80,640	\$ 274,489
Gastos financieros	96,447	251,857	13,082	4,058	40,765
Ingresos por honorarios y comisiones	4,474	221,026	459	1,372	1,233
Otros ingresos operativos	1	55,466	253	2,233	13,871
Otros gastos	\$ 4,968	\$ 3,295,726	\$ 207,377	\$ 4,936	\$ 307,352

Diciembre 2021

Detalle	Casa Matriz	Accionistas	Miembros de la Junta Directiva	Personal Clave de la Gerencia	Empresas del Grupo Empresarial
Ingreso por intereses	\$ 31,560	\$ 341,544	\$ 38,101	\$ 78,705	\$ 84,570
Gastos financieros	102,714	73,273	7,700	5,457	21,514
Ingresos por honorarios y comisiones	2,498	1,295,250	573	1,293	488
Otros ingresos operativos	15,277	10,484	113	3,806	881
Otros gastos	\$ 348,267	\$ 2,694,613	\$ 264,777	\$ 824	\$ 266,223

Compensación del personal clave de la Gerencia

A continuación, se relaciona la compensación recibida por el personal clave de la Gerencia al 31 de diciembre de 2022 y 2021:

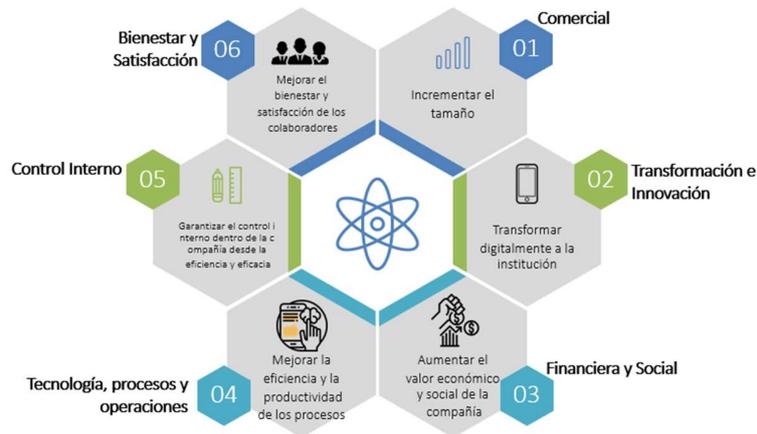
Detalle	1 de enero al 31 diciembre 2022	1 de enero al 31 diciembre 2021
Salarios	\$ 1,132,090	\$ 983,312
Beneficios a empleados a corto plazo	542,843	538,660
	\$ 1,674,933	\$ 1,521,972

6.12. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA COMPAÑÍA

Dando continuidad al proceso de planeación que ha seguido la entidad desde su origen, La Financiera Juriscoop ha desarrollado un ejercicio de Planeación Estratégica de la mano de dos firmas de consultores, Planning y Quantum, el cual se deberá ejecutar en los próximos años (2023- 2027), basado en los resultados obtenidos hasta la fecha y la visión de los expertos externos. Con base en ello, el plan Estratégico formulado establece que la compañía de financiamiento enfocará sus esfuerzos durante los próximos 5 años en los siguientes elementos estratégicos:

- Convertir la compañía en Banco.
- Ampliar el mercado objetivo con segmentos afines.
- Simplificar la marca para hacerla más atractiva frente al mercado.
- Crear un ecosistema empresarial.
- Generar sinergias con el Grupo Juriscoop en experiencia al cliente y eficiencia operativa.
- Fortalecer su modelo de gobierno corporativo.
- Búsqueda de aliados o inversionistas que apalanquen el crecimiento.

Para ello se plantearon 6 objetivos estratégicos, los cuales se resumen a continuación:



6.13. HECHOS IMPORTANTES DESPUÉS DEL CIERRE DEL EJERCICIO

No se presentan hechos posteriores al cierre del 31 de diciembre de 2022 que deban revelarse.

6.14. CERTIFICACIÓN INFORME DE GESTIÓN

La Junta Directiva y la Presidencia agradecen a los Accionistas, Directivos y Empleados, por la confianza y compromiso con la entidad.

FABIO CHAVARRO GONZÁLEZ
Presidente Junta Directiva

LUIS ALFONSO VERA OSORIO
Presidente Ejecutivo