



INFORME DE GESTIÓN 2023

**FINANCIERA
JURISCOOP**

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. 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

1.1. SOBRE FINANCIERA JURISCOOP

✓ QUIENES SOMOS

Financiera Juriscoop S.A. Compañía de Financiamiento, es un Establecimiento de Crédito, que entrega a sus clientes soluciones financieras, generadoras de valor.

Llevamos 10 años en el mercado financiero Colombiano, ofreciendo productos de captación para el ahorro e inversión y productos de colocación, a través de los cuales brindamos a nuestros clientes una solución efectiva que les permita satisfacer sus necesidades económicas y alcanzar sus metas y sueños.

Trabajamos con total transparencia en el desarrollo de nuestras actividades con el objetivo central de brindar un servicio excepcional y una atención personalizada a cada cliente. Nos llena de mucho orgullo ser parte de la vida financiera de nuestros clientes situación que nos ha permitido generar en ellos una transformación positiva.

✓ 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.

✓ NUESTROS CANALES



✓ NUESTRO PORTAFOLIO

PORTAFOLIO PERSONAS

Durante 2023, el segmento Banca Personas se enfocó en el desarrollo de nuevas iniciativas para ofrecer a nuestro nicho de mercado, productos y servicios innovadores. Nuestro objetivo principal lo constituyó el fortalecimiento de los canales de atención para asegurar que nuestros clientes tuvieran una experiencia única y excepcional.



Nos esforzamos por acompañar a nuestros clientes en su vida financiera, para lo cual, hemos incorporado nuevas tecnologías en nuestras plataformas digitales, permitiendo una gestión de finanzas más eficiente y segura.

Además, hemos fortalecido nuestra red de oficinas y puntos de atención en todo el país, brindando un servicio cercano y personalizado. Nos enfocamos en entender las necesidades de nuestros clientes y ofrecer soluciones adaptadas a sus requerimientos, siempre con la meta clara de agregar valor a sus vidas.

Seguimos trabajando en nuevas iniciativas que nos permitan crecer y mejorar cada día, con el fin de ofrecer soluciones cada vez más innovadoras y eficientes a nuestros clientes.



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

En el año 2023, nos propusimos mejorar aún más nuestra estrategia comercial del Segmento Personas y, para lograrlo, nos enfocamos en desarrollar propuestas de valor únicas para cada segmento táctico con el propósito de atraer, vincular, retener, profundizar, rentabilizar y fidelizar a nuestros clientes del Segmento "Personas". De esta manera, nos adaptamos a las condiciones, características y requisitos específicos de cada cliente.

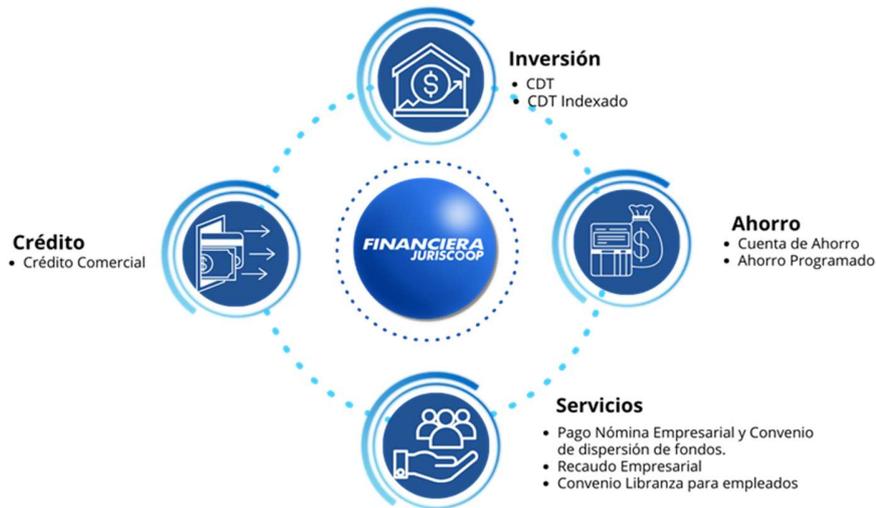
Una parte clave de nuestra estrategia incluyó la ampliación de los canales digitales, con el objetivo de facilitar el acceso de nuestros clientes a los productos y servicios desde cualquier lugar y en cualquier momento. Además, nos esforzamos en fortalecer la cultura de servicio al cliente, asegurándonos de que nuestros colaboradores estén altamente capacitados y comprometidos para brindar una experiencia excepcional. Desarrollamos un nuevo canal centrado exclusivamente en brindar una orientación en el manejo de las finanzas personales dentro del Metaverso, entorno virtual en constante expansión.

PORTAFOLIO EMPRESARIAL

Durante el año 2023, el área de Banca Empresas ha experimentado una significativa transformación. Iniciamos con la actualización de nuestro portal empresarial, con el propósito de proporcionar a los clientes empresariales una herramienta mejorada que les permita realizar sus transacciones con mayor facilidad y rapidez. Además, a través de la red comercial,

Informe Gestión 2023

hemos logrado ampliar la base de clientes en este segmento, atendiendo a un total de 2.150 personas jurídicas al finalizar el año. Este logro nos ha permitido aumentar la participación de la Compañía en el mercado y para ello, nos hemos concentrado en comprender la cadena de valor de nuestros clientes, lo que nos ha permitido ofrecerles productos y servicios financieros personalizados a sus necesidades.



RED DE OFICINAS

Actualmente contamos con 33 oficinas a nivel nacional en las principales ciudades del país y 9 puntos de atención, en alianza con E-Credit, ubicados éstos en lugares donde no hay presencia de oficinas, situación que amplía la cobertura de la red prestar un mejor servicio en beneficio de los clientes.



JUNTA DIRECTIVA

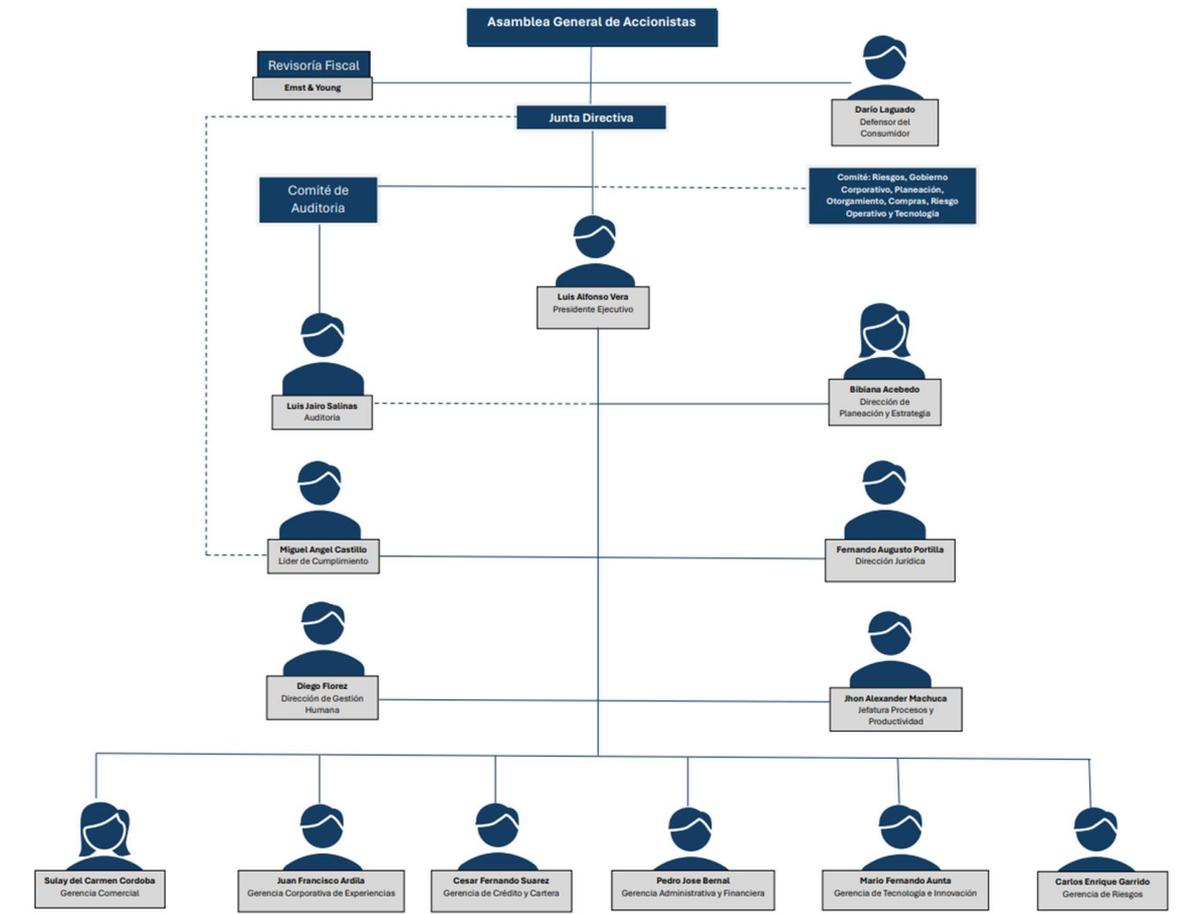
PRINCIPALES

DR. FABIO CHAVARRO GONZÁLEZ
DR. GUSTAVO ZUÑIGA CÓRDOBA
DR. RICARDO MARCELO BETANCUR CORREA
DR. LEONARDO OMAR MARTÍNEZ RIVAS
DR. GUSTAVO ADOLFO SINTES ULLOA
DR. JAIME DE GAMBOA GAMBOA
DR. JUAN DE JESÚS BECERRA CHAPARRO

SUPLENTE

DRA. GLORIA ISABEL ALONSO
DR. JORGE ELIECER CRUZ
DR. CARLOS MARIO ZULUAGA
DRA. PIEDAD VÉLEZ ZAPATA
DR. JAVIER RAMIREZ GARZON
DR. JOSE M CUESTAS GOMEZ
DR. ISNARDO RUEDA PIMIENTO

ORGANIGRAMA



EQUIPO EJECUTIVO



LUIS ALFONSO VERA OSORIO
Presidente Ejecutivo



LUIS JAIRO SALINAS CLAVIJO
Director Ejecutivo Auditoria



CESAR FERNANDO SUÁREZ CADENA
Gerente de Crédito y Cartera



PEDRO JOSÉ BERNAL ZAMBRANO
Gerente Administrativo y Financiero



MARIO FERNANDO AUNTA FONSECA
Gerente de Tecnología e Innovación



BIBIANA MILENA ACEVEDO HURTADO
Director de Planeación y Estrategia



JHON ALEXANDER MACHUCA ARIAS
Jefe de PYP



FABIO CHAVARRO GONZALEZ
Gerente Corporativo – Grupo Juriscoop



MIGUEL ÁNGEL CASTILLO VARGAS
Líder de Cumplimiento



JUAN FRANCISCO ARDILA HIGUERA
Gerente Corporativo de Experiencias



SULAY CORDOBA CUESTAS
Gerente Comercial



CARLOS ENRIQUE GARRIDO TEJADA
Gerente de Riesgos



DIEGO MAURICIO FLOREZ MUÑOZ
Director de Gestión Humana



FERNANDO A. AUGUSTO PORTILLA
Director Jurídico

1.2. CARTA DE PRESENTACIÓN

Señores Accionistas, colaboradores y clientes:

Sin lugar a duda, el año 2023 fue un período marcado por una alta incertidumbre y por desafíos económicos sin precedentes, tanto a nivel nacional como internacional, caracterizado por un bajo crecimiento de la economía, por unas altas tasas de interés, una inflación que supera los límites históricos registrados, así como una alta incertidumbre política y social.

En medio de este contexto de política monetaria restrictiva, el costo del fondeo de la actividad de intermediación aumentó de tal manera, que un porcentaje importante de entidades financieras registraran pérdidas en sus estados financieros para el año 2023 y aquellas que presentaron un resultado positivo, registraron una menor rentabilidad en comparación con años anteriores, situación a la que no fue ajena Financiera Juriscoop. El costo de fondeo de la Compañía aumentó de manera considerable generando una estrechez en el margen de intermediación.

A pesar de este panorama complejo, debe destacarse que nuestra Compañía ha logrado un resultado de crecimiento sostenible, gracias a su enfoque estratégico orientado a la comprensión profunda de las necesidades de sus clientes.

En este contexto, enfocó su gestión hacia la consolidación de una sana relación de confianza y colaboración con sus clientes, a través de una escucha activa y personalizada que facilitó la identificación de sus sueños y objetivos para convertirlos en realidad, brindando un acompañamiento cercano y profesional en cada etapa del proceso de interacción.

Nuestro compromiso con el éxito financiero de nuestros clientes va más allá del simple acceso al crédito. Brindamos asesoría financiera personalizada, planes de financiación flexibles y soluciones a la medida de sus necesidades, permitiéndoles alcanzar sus metas a corto, mediano y largo plazo. Adicionalmente prestamos gran atención a el valor agregado social que construimos a lo largo del 2023, lo que significó obtener beneficios tangibles para nuestros clientes.

El 2023 fue un año de crecimiento y consolidación. Experimentamos un aumento del 15% en nuestra base de clientes, pasando de 104.342 a 120.045, crecimiento que constituye un claro reflejo de la confianza que nuestros clientes depositan en la Compañía.

De igual forma, alcanzamos desembolsos por valor de \$499.689 millones representados en 24.173 créditos, cifra que representa un incremento del 12% con respecto al año anterior, lo cual permitió continuar transformando la vida de los clientes.

En el año 2023, se obtuvo un resultado notable en cuanto a depósitos, logrando alcanzar un total de \$1,279,813, lo que representa un crecimiento del 13% en comparación con el año anterior. Este aumento significativo en los depósitos refleja la confianza y la satisfacción de los clientes que confían sus ahorros en esta compañía.

A pesar de las dificultades económicas, mantuvimos una planta de personal de 416 empleos, brindando estabilidad laboral a nuestros colaboradores. Además, continuamos con el programa integral de remuneración que incluye beneficios de salario emocional, tales como horarios flexibles, tiempo libre para celebración de fechas especiales en familia, reconocimientos a la antigüedad o al buen desempeño, entre otros.

En nuestro afán por brindar una experiencia de servicio fácil, amigable y flexible, hemos perfeccionado nuestra sucursal virtual para personas, adaptándola a las necesidades específicas de nuestros usuarios y poniendo a su disposición las últimas tecnologías.

Se continua avanzando con el proceso de implementación del Plan Estratégico 2023-2027 particularmente en lo relacionado con la creación de un ecosistema de alianzas aprovechando no solo la sinergia con la Cooperativa, sino también, la experiencia derivada de las alianzas celebradas para unos segmentos específicos de mercado. Este ecosistema que se ha venido construyendo tiene el objetivo de fortalecer la posición de la Compañía en el mercado, brindar productos a la medida de las necesidades de los clientes siendo la primera opción cuando se tiene un sueño, optimizar la eficiencia de nuestros procesos y garantizar un crecimiento sostenible en el futuro.

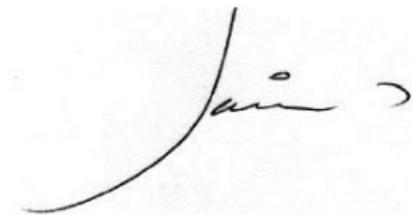
Agradecemos la confianza y el apoyo brindados por nuestros accionistas y miembros de la Junta Directiva, quienes han sido piezas fundamentales en el desarrollo y crecimiento de Financiera Juriscoop.

Hacemos un reconocimiento especial a nuestros clientes por la confianza depositada en la Compañía, quienes son la razón de ser de Financiera Juriscoop. De igual manera, extendemos nuestro agradecimiento a los colaboradores por su entrega, profesionalismo y dedicación, elementos esenciales que han permitido alcanzar los logros que se mencionan en este informe.

Financiera Juriscoop se compromete a seguir trabajando con determinación y dedicación para alcanzar sus objetivos, cumplir con las expectativas de sus clientes, construir un futuro sólido y exitoso juntos, y contribuir al desarrollo económico y social del país.

A continuación, les presentamos un informe detallado de la gestión de Financiera Juriscoop durante el año 2023, incluyendo información financiera, indicadores clave de desempeño y perspectivas para el futuro.

Atentamente,

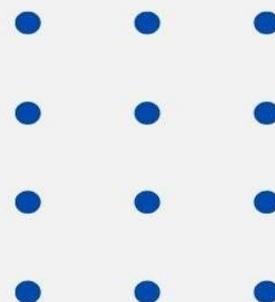


FABIO CHAVARRO GONZÁLEZ
Presidente Junta Directiva



LUIS ALFONSO VERA OSORIO
Presidente Ejecutivo

2. PERSPECTIVA FINANCIERA



2.1. NUESTRO ENTORNO

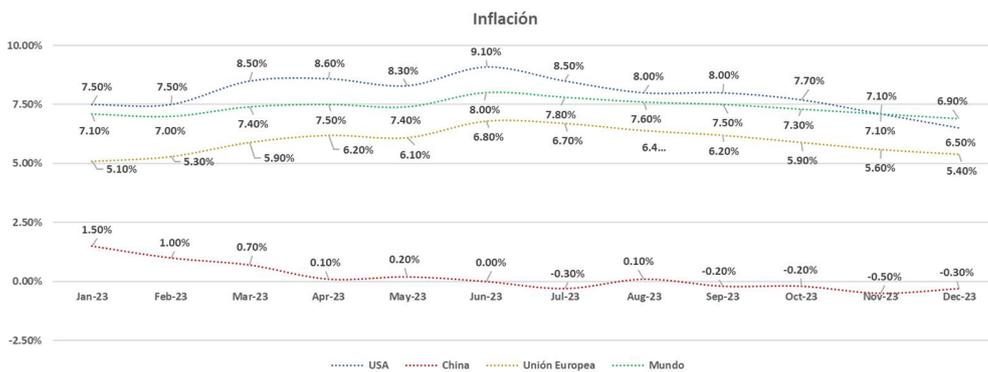
ENTORNO INTERNACIONAL

La economía de Estados Unidos en 2023: Un año de contrastes, el crecimiento de la economía de Estados Unidos fue de 2,1%, por debajo del 3,7% del año anterior. Este crecimiento se vio afectado por el aumento de la inflación, la subida de las tasas de interés y el debilitamiento de la demanda externa. El mercado laboral se mantuvo sólido, con una tasa de desempleo del 3,5% al final del año. Sin embargo, el crecimiento del empleo se desaceleró en el segundo semestre del año. La perspectiva para 2024 señala que la economía de Estados Unidos crezca entre un 1,5% y un 2,0%.

La inflación en Estados Unidos se caracterizó por un aumento significativo, alcanzando un máximo histórico de 9,1% en junio. Este fue el nivel más alto de inflación en el país desde 1981. Los factores que influyeron en el aumento de la inflación fueron los estímulos fiscales aprobados por el gobierno durante la pandemia de COVID-19 que incidieron en la inflación, al aumentar la demanda agregada. Los problemas de la cadena de suministro a nivel mundial, como la escasez de chips y los cuellos de botella en el transporte, también afectaron la inflación, al aumentar los costos de producción, así como la guerra en Ucrania que ha elevado los precios del petróleo y el gas natural.

Los principales efectos de la inflación han sido, un elevado costo de vida para los hogares estadounidenses, lo que ha reducido su poder adquisitivo; un bajo crecimiento de los salarios que no se han incrementado al mismo ritmo que la inflación, lo que ha provocado una caída del salario real. En concordancia con lo anterior, la Reserva Federal ha respondido a la inflación aumentando la tasa de referencia de los fondos federales al ritmo más rápido en 40 años entre marzo del 2022 y julio del 2023 a un rango entre 5,25% y 5,5% periodo desde el cual se ha mantenido estable.

Se espera que, para 2024, la inflación en Estados Unidos registre una tendencia descendente, pero se mantendrá por encima del objetivo de la Fed del 2%. La FED ha indicado que seguirá aumentando la tasa de interés hasta que la inflación esté bajo control.



Por su parte, la economía China creció un 5,2% en 2023, superando las expectativas del gobierno del 5%. Este crecimiento fue impulsado por la recuperación del consumo y la inversión en infraestructura. Sin embargo, el crecimiento se desaceleró en el segundo semestre del año debido a nuevos brotes de COVID-19 y con sus consiguientes restricciones; caída del sector inmobiliario y el debilitamiento de la demanda externa. En el mercado laboral, la tasa de desempleo urbano se mantuvo estable en torno al 4%; sin embargo, el crecimiento del empleo se desaceleró en el segundo semestre del año. El gobierno chino implementó una serie de medidas de apoyo para la economía, incluyendo recortes de impuestos, aumento del

Informe Gestión 2023

gasto fiscal y la flexibilización de la política monetaria. Para 2024, se espera que la economía China crezca entre un 4,5% y un 5,5% más, sin embargo, los principales riesgos que tendrá que afrontar esa economía en 2024 son los nuevos brotes de COVID-19, la crisis del sector inmobiliario y el debilitamiento de la economía mundial.

La inflación en China se mantuvo relativamente baja durante todo el año 2023, con un máximo de 1,5% en enero. La tasa de inflación se mantuvo por debajo del objetivo del gobierno chino del 3% durante todo el año. Los principales factores que contribuyeron a la baja inflación en China fueron la desaceleración del crecimiento económico, la caída de los precios de las materias primas y las medidas del gobierno para controlar los precios de los alimentos. Para 2024, se espera que la inflación en China se mantenga relativamente baja. Los principales factores que influirán en la inflación en 2024 serán el ritmo de la recuperación económica, la evolución de los precios de las materias primas y las políticas del gobierno chino.

Por su parte, la economía de la Unión Europea en 2023 tuvo un año turbulento. El crecimiento de esa economía fue de 0,5% en 2023, muy por debajo del 3,8% del año anterior. Este crecimiento se vio afectado por la invasión rusa de Ucrania, la crisis energética, el aumento de la inflación y la subida de las tasas de interés. Respecto a la inflación, ésta alcanzó un máximo histórico de 8,6% en abril de 2023, el nivel más alto desde la creación del euro, pero la misma se moderó en la segunda mitad del año, situándose en 5,4% en diciembre. El mercado laboral se mantuvo sólido, con una tasa de desempleo del 6,7% al final del año; sin embargo, el crecimiento del empleo se desaceleró en el segundo semestre del año. El Banco Central Europeo subió las tasas de interés dos veces en 2023 para combatir la inflación. La Unión Europea también implementó medidas de apoyo para la economía, como el plan NextGenerationEU.

Según el FMI, se proyecta una recuperación del crecimiento en la zona Euro después de registrar una tasa baja del 0,5% en 2023, influenciada principalmente por una exposición relativamente alta a la situación en Ucrania. Se estima que este crecimiento alcanzará el 0,9% en 2024 y el 1,7% en 2025. Se espera que el impulso principal provenga de un mayor consumo por parte de los hogares, a medida que los efectos del shock de los precios de la energía se vayan disipando y la inflación disminuya, lo que respaldará el crecimiento del ingreso real.

FUENTES: Fondo Monetario Internacional, Banco Central Europeo.

ENTORNO LOCAL

Durante el transcurso del año 2023, el país se caracterizó por experimentar una notable incertidumbre en sus indicadores clave, presentando desafíos macroeconómicos significativos. La inflación, en particular, mostró una tendencia desacelerada, alcanzando su punto máximo en marzo de 2023 para luego cerrar el año con una tasa de un solo dígito. Cabe destacar que este logro se materializó en medio de 17 meses consecutivos de inflaciones de dos dígitos.

HISTÓRICO DE LA INFLACIÓN



A pesar de la ralentización general de la inflación a lo largo del año, este proceso fue gradual, ya que sectores como alimentos y transporte contribuyeron con variaciones positivas debido a aumentos en los precios de la gasolina y los insumos. Aunque este indicador ha exhibido un comportamiento positivo y en los últimos meses del año presentó sorpresas bajistas, aún persiste en un contexto elevado, con riesgos al alza en situaciones donde el fenómeno del Niño pueda tener un impacto más pronunciado en el primer trimestre de 2024, la salida de impuestos saludables, que ha estado atenuando su impacto en los precios de los alimentos, junto con la indexación de precios, especialmente cuando el aumento del salario

Informe Gestión 2023

mínimo para 2024 superó la inflación de diciembre, y los ajustes pendientes en el precio de los combustibles, contribuyeron a mantener la inflación en niveles considerables.

Este escenario generó un aplazamiento de los recortes en la tasa de interés durante el año, evidenciándose el primero de ellos en la reunión del Banco República en diciembre. La Junta Directiva, sin datos concluyentes que respaldaran decisiones de política monetaria más flexibles, mantuvo la tasa durante seis meses consecutivos en 13.25%. Estas altas tasas de interés tuvieron un impacto negativo en el comportamiento del Producto Interno Bruto (PIB), que experimentó una contracción del 0.3% en el tercer trimestre de 2023, especialmente afectando al sector comercial y manufacturero. Finalmente, y después de observar el bajo desempeño económico durante el año y el dato de inflación a diciembre el cual fue del 9,28%, el periodo de recortes comienza en diciembre con una primera reducción de 25P Pb.

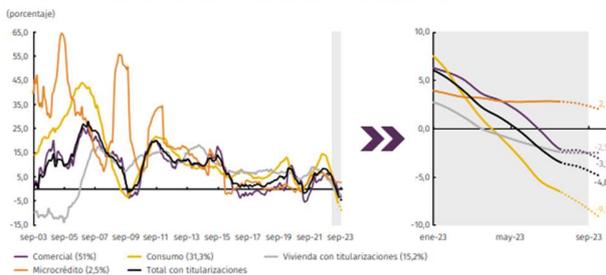


La tasa de desempleo se destacó por su resiliencia a lo largo del año. A pesar de que la cifra anual experimentó una disminución, cerrando el año en un 10%, se observaron aumentos mensuales que indican señales de deterioro. Con estas tendencias adversas se anticipa que se intensifiquen en los primeros meses de 2024.

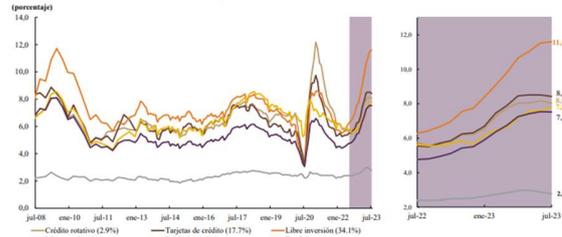
En cuanto al comportamiento de la cartera del sector financiero, desde mayo de 2023, la cartera total ha experimentado decrecimientos reales, marcando un contraste con el crecimiento acelerado registrado en 2022. Esta disminución se alinea con la percepción generalizada de una disminución en la oferta y demanda de crédito, así como con mayores requisitos para la aprobación de nuevos créditos. Estas tendencias se evidencian en una disminución de la tasa de crecimiento real de la cartera total, la cual se situó en -4,8% hasta septiembre de 2023, llevándola a niveles cercanos a los COP675,7 mil millones. Al llegar el mes de junio de 2023, todas las carteras de crédito exhibieron descensos reales, a excepción de la cartera de microcrédito.

La cartera vencida, por su parte, ha experimentado aumentos en todas las modalidades, en consonancia con el proceso de ajuste económico y la mayor asunción de riesgos que tuvo lugar en el mercado crediticio en 2022 por parte de algunas entidades financieras. En los últimos seis meses, la calidad de la cartera de consumo ha experimentado un deterioro importante más, sin embargo, en algunos segmentos se observa una atenuación de este deterioro en los meses más recientes.

Gráfico 2.3
Crecimiento real anual de la cartera bruta de los establecimientos de crédito



Indicador de calidad por mora por segmento de cartera de consumo



FUENTES: La República, Banco República.

2.2. ACTIVO, PASIVO, PATRIMONIO

Informe Gestión 2023

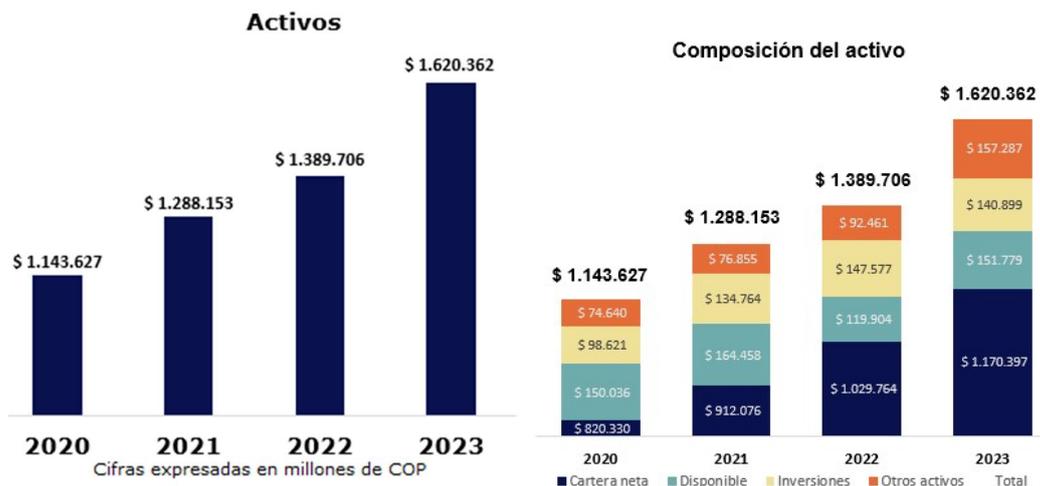
	RUBRO	dic-20	dic-21	dic-22	dic-23
CIFRAS DE ESTADO DE BALANCE GENERAL	ACTIVO	\$ 1.143.627	\$ 1.288.153	\$ 1.389.705	\$ 1.620.362
	Cartera de Crédito, Bruta	\$ 854.905	\$ 956.917	\$ 1.083.830	\$ 1.235.758
	PASIVOS	\$ 1.040.376	\$ 1.175.932	\$ 1.263.872	\$ 1.500.935
	Depósitos	\$ 984.887	\$ 1.077.663	\$ 1.165.344	\$ 1.330.758
	PATRIMONIO	\$ 103.251	\$ 112.221	\$ 125.833	\$ 119.427
	Capital Social	\$ 143.721	\$ 143.721	\$ 148.721	\$ 158.721
	Resultado del Ejercicio	\$ 844	\$ 9.039	\$ 8.188	-\$ 15.860

	Rubro	dic-20	dic-21	dic-22	dic-23
CIFRAS DE ESTADO DE RESULTADOS	Ingresos por Intereses	\$ 110.723	\$ 127.750	\$ 152.065	\$ 191.389
	Gasto por intereses	\$ 47.516	\$ 41.033	\$ 74.268	\$ 164.276
	Ingresos Financieros diferentes de Int	\$ 18.125	\$ 21.750	\$ 37.552	\$ 51.460
	Gastos financieros diferentes de inter	\$ 9.706	\$ 10.184	\$ 7.904	\$ 9.406
	Costos administrativos	\$ 59.381	\$ 60.375	\$ 66.689	\$ 74.433
	Utilidad antes de provisión	\$ 12.235	\$ 37.908	\$ 40.757	-\$ 5.266
	Gasto de Provisión	\$ 12.266	\$ 27.131	\$ 27.023	\$ 19.584
	Utilidad neta	\$ 844	\$ 9.039	\$ 8.188	-\$ 15.860

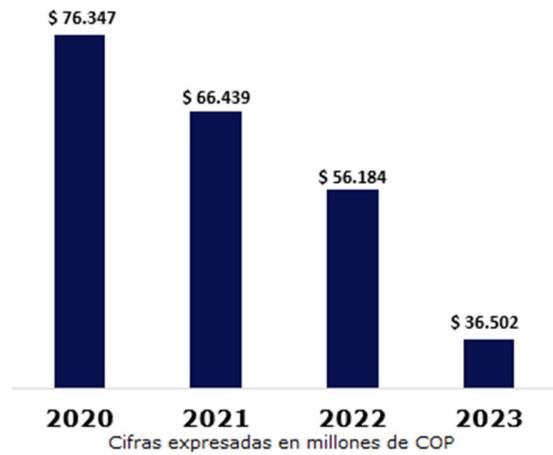
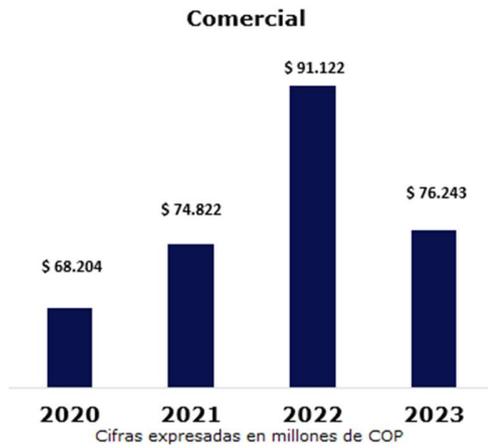
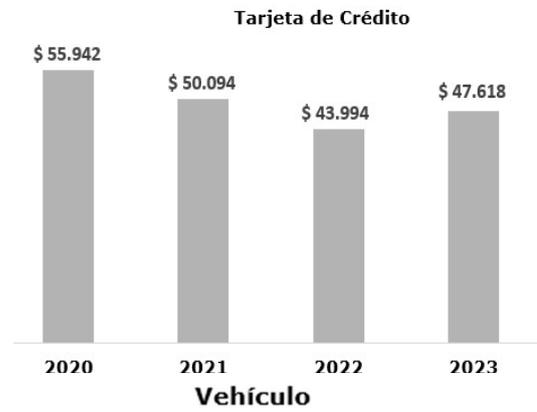
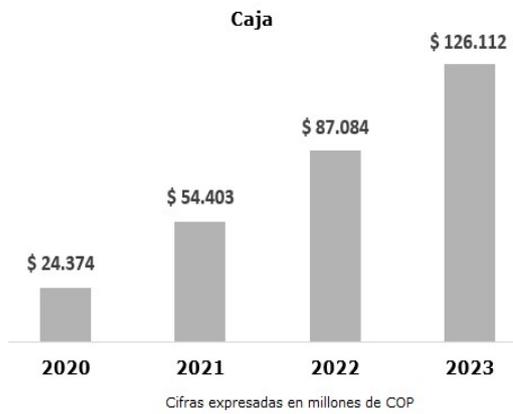
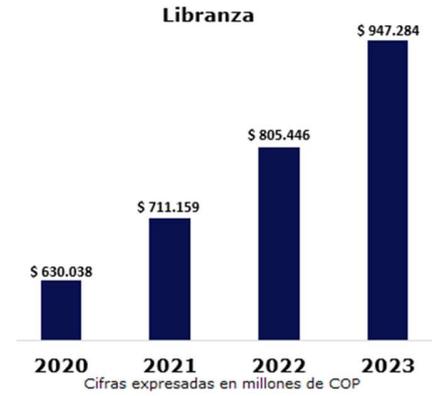
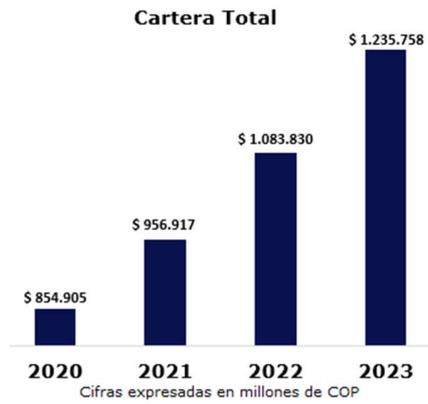
Activo:

El activo de la Financiera creció en 2023 en un 16.6% (\$230.657 millones) con respecto al año anterior, llegando así a la suma de \$1.620.362 millones, incremento que obedece principalmente al aumento de la cartera bruta en \$151.928 millones, la cual presentó un mayor dinamismo frente a 2022, con un crecimiento de \$126.913 millones.

A pesar de la baja demanda de créditos que caracterizó gran parte del año en el mercado, la Compañía logra expandir su cartera de créditos en un 14% mientras que el sector general muestra un modesto crecimiento del 2%. Es importante destacar que este aumento significativo en nuestra cartera se logró con una menor cantidad de recursos colocados en comparación con el año anterior. De igual manera, a pesar de la adversidad macroeconómica que caracterizó el año, la Entidad decide de manera estratégica mantener una oferta de servicios constante para seguir impactando positivamente la vida de sus clientes, sacrificando en parte de la rentabilidad económica.

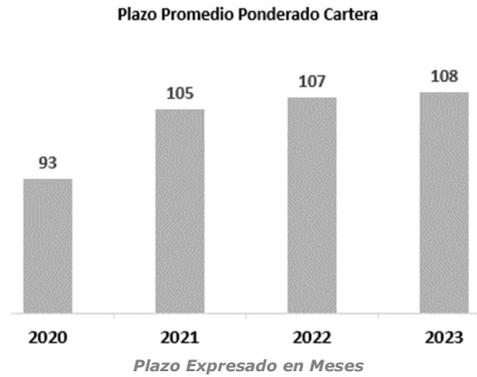


Por su parte, el crecimiento de la cartera de créditos se vio apalancado principalmente por el portafolio de libranza, el cual creció un total de \$141.838 millones equivalente al 18% de variación. Este aumento aporta un 76% del crecimiento de la cartera bruta total.

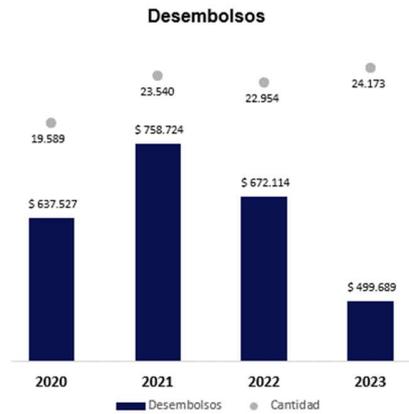


Así mismo, se presentó un aumento en créditos de caja de un 44% equivalente a \$39.028 millones, lo cual permitió mitigar el decrecimiento del portafolio de vehículo.

Adicionalmente, el plazo promedio ponderado de la cartera pasó de 107 meses en 2022 a 108 meses al cierre de 2023, como lo muestra la siguiente gráfica:



A pesar del entorno caracterizado por los elevados costos de financiamiento, Financiera Juriscoop logró alcanzar un monto total de desembolsos de \$499.689 millones. Es importante destacar que, si bien esta cifra fue menor en comparación con el año 2022, el crecimiento experimentado en el saldo de la cartera superó los registros del mismo período.



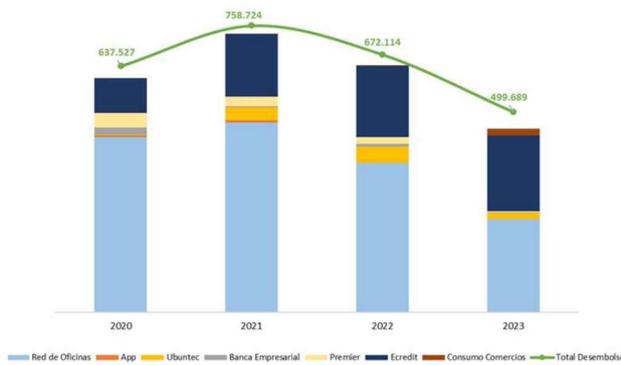
En cuanto a los desembolsos por canal, nuestro aliado estratégico E-Credit aumentó su nivel de participación un 14% (\$30.869 millones) con respecto al 2022, manteniendo su dinámica de crecimiento y ganando cuota de participación dentro del total de los desembolsos de la Compañía.



PRODUCTO	2020	2021	2022	2023
TC	124.345	62.338	57.732	50.630
Vehículo	38.304	26.504	18.576	2.586
Comercial	27.494	28.124	41.208	17.267
Caja	17.837	59.263	78.543	60.809
Libranza	429.548	582.495	475.914	368.398
Total Desembolsos	637.527	758.724	671.972	499.689

Cifras expresadas en millones de pesos

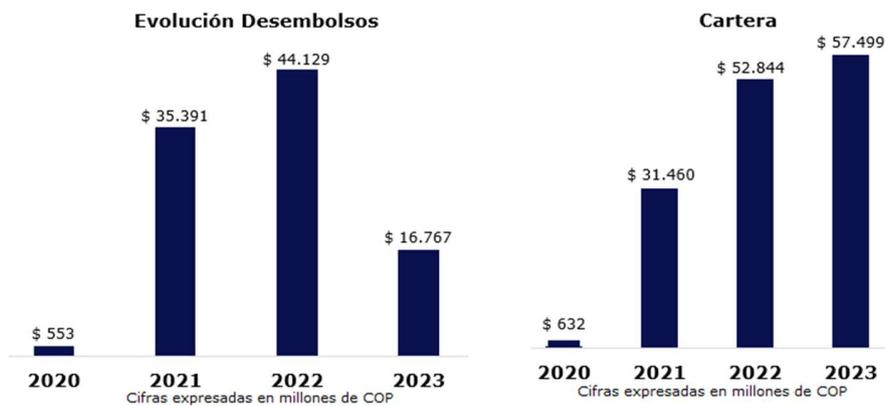
No incluye reestructurados ni modificados



CANAL	2020	2021	2022	2023
Banca Empresarial	20.915	2.759	7.745	1.515
App	5.724	5.520	584	779
Premier	38.304	26.504	18.576	2.586
Ubutec	591	35.431	44.129	16.767
Ecredit	95.649	171.839	194.109	206.013
Red de Oficinas	476.345	516.672	406.317	253.064
Consumo Comercios	0	0	655	18.964
Total Desembolsos	637.527	758.724	672.114	499.689

*Cifras expresadas en millones de pesos
No incluye reestructurados ni modificados*

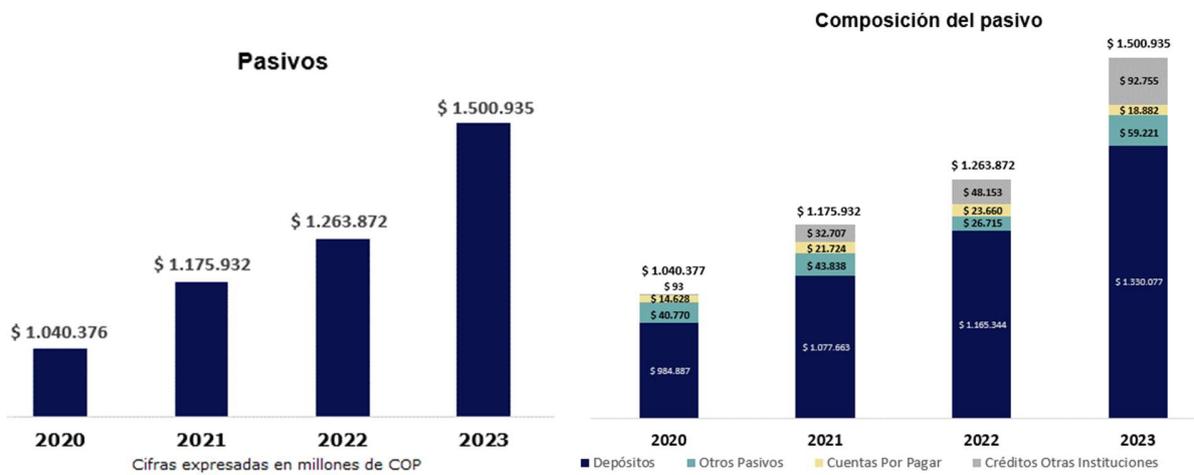
✓ Cifras de cartera y desembolsos del canal Ubutec



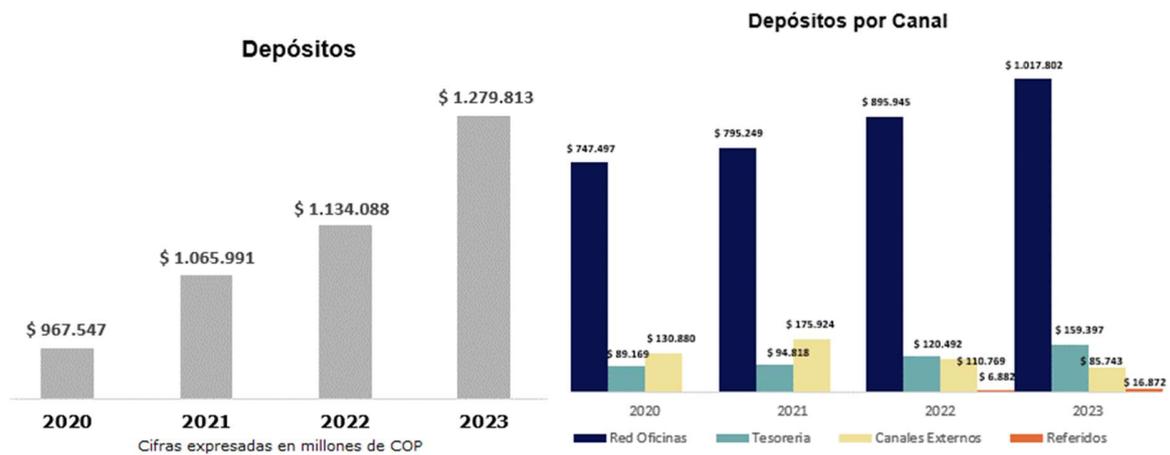
La evolución de los desembolsos del canal Ubutec en el año 2023 muestra un decrecimiento en comparación con el año anterior 2022, no obstante, se genera un crecimiento en el saldo de la cartera total dado el menor volumen de prepagos presentado.

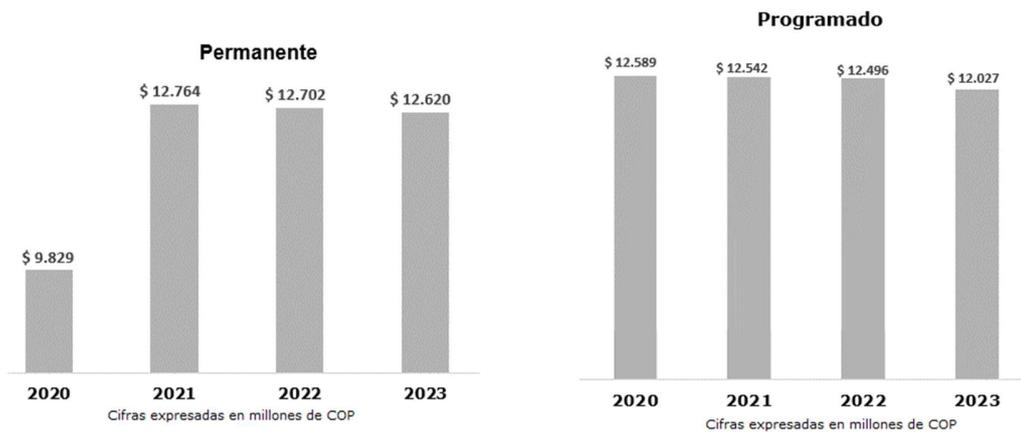
Pasivos:

La evolución de los pasivos en la empresa durante los últimos cuatro años muestra una tendencia creciente constante. Para el 2023 se observa un aumento del 18.7% frente al año anterior. La composición del pasivo está dada principalmente por los depósitos, con una participación del 88% sobre el total de este, que representa un monto de \$1.330.077 millones.



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

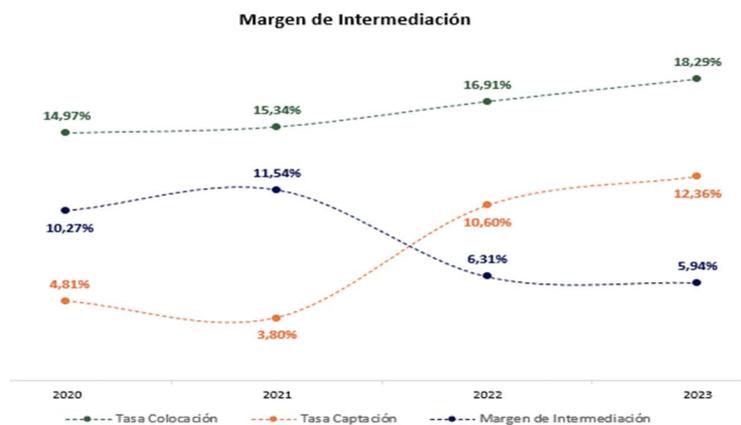




El plazo promedio ponderado de los depósitos pasó de 270 días en 2022 a 263 días al cierre de 2023, tal y como se observa en la siguiente gráfica:



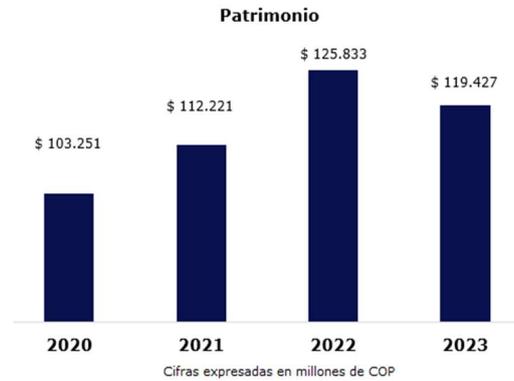
En cuanto al margen de intermediación, la tasa promedio ponderada de colocación, la tasa tuvo un incremento de 138pb con respecto a la tasa de cierre del año 2022. A su turno, la tasa de captación cerró en 12.36%, aumentando en 176pb con respecto al año 2022. Por lo tanto, se presentó una disminución en el margen de intermediación en 37 pb entre el cierre de 2022 y el de 2023.



Patrimonio:

Informe Gestión 2023

El patrimonio de la Compañía registró un decrecimiento del 5% (\$6.406 millones), situación que obedece al resultado del año y al incremento de \$10.000 millones en el capital social, fruto de la capitalización realizada por los accionistas. De igual manera, es importante señalar que se encuentra en proceso de incorporación un nuevo accionista, el cual aportó un capital de \$14.000 millones a título de anticipo para futuras capitalizaciones.



2.3. RESULTADOS DEL EJERCICIO

Al cierre del año 2023, la Compañía presentó un resultado neto por valor de \$-15.860 millones, resultado obtenido en el marco en un contexto de incertidumbre y de una política monetaria restrictiva.

Los ingresos de la cartera crecieron un 26% frente al año anterior equivalente a \$39.323 millones, lo cual se explica por el aumento de tasas de interés efectuado durante el año.

El costo de fondeo de la Compañía aumentó de manera significativa con respecto a 2022, al igual que el costo de las obligaciones financieras. Esto generó presión en el margen de intermediación, reduciendo la utilidad bruta en comparación con el año anterior. No obstante, la Compañía ha gestionado este menor margen a través de sus unidades de negocio, especialmente la de tesorería y seguros.

La unidad de tesorería experimentó un aumento positivo frente al año anterior, aprovechando el entorno de tasas de interés altas, generando rentabilidades del portafolio cercanas al 10% y aumentando los ingresos en un 86% en comparación con el año anterior. La unidad de banca seguros también mostró un incremento en los ingresos del 13% frente al año anterior, gracias a la dinámica de los desembolsos observada durante el año.

A pesar de estos desafíos, la Compañía ha gestionado sus gastos de manera eficiente. Los gastos de personal aumentaron un 25%, en razón al incremento salarial aprobado del 16% para 2023, como parte del compromiso social adquirido con los colaboradores de la Compañía. Los gastos administrativos demostraron eficiencia al presentar un aumento del 5% durante 2023, a pesar de que la inflación se mantuvo por encima del 10% la mayor parte del año. Estas variaciones se traducen en una eficiencia cercana al 30%, el menor dato registrado en los últimos 4 años.

En un contexto de precios elevados, se generó una presión importante en los ingresos de los hogares, resultando en impagos de obligaciones financieras adquiridas. El sector financiero experimentó deterioros significativos en la cartera durante el año, especialmente en productos de consumo caja y tarjeta de crédito. Sin embargo, el producto de libranzas mantuvo niveles de morosidad adecuados, lo cual benefició a la Financiera Juriscoop debido a su participación en este segmento en el total de la cartera.

Informe Gestión 2023

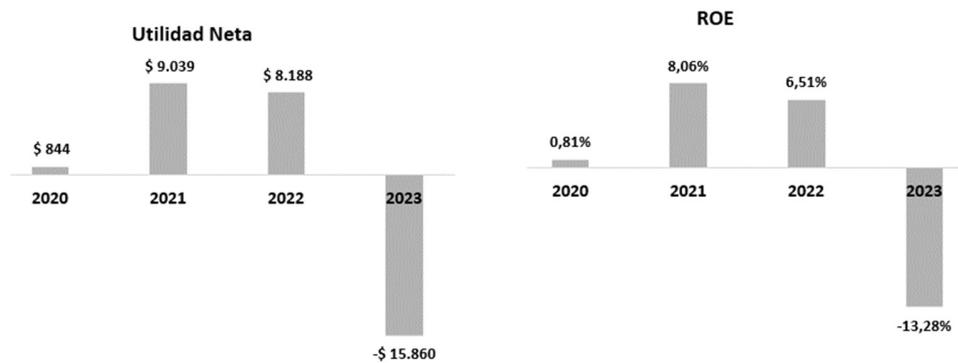
A pesar de los mayores costos del crédito y el bajo desempeño general de la economía, el resultado del deterioro de la cartera fue inferior para el año 2023 en comparación al registrado en 2022, en un porcentaje equivalente al 27%. Esta gestión contribuyó a aliviar el menor margen de intermediación y mantener niveles de morosidad por debajo de los observados en el sector financiero en general.

Además, es importante destacar que la Compañía ha mantenido su compromiso con los asociados de la Cooperativa Juriscoop al conservar su paquete de beneficios, en línea con la sinergia establecida en el plan estratégico.

A diciembre, contamos con un total de 32139 clientes que a su vez ostentan la calidad de asociados de la Cooperativa Juriscoop, beneficiándose así de una oferta diferencial en una amplia gama de productos y servicios.

Tanto para los productos de colocación y captación, el grupo de clientes mencionado goza de tasas preferenciales en comparación con las ofrecidas en el mercado. Además, al adquirir un crédito, obtienen asistencias sin costo adicional, proporcionando así un beneficio que complementa su interés en la obtención de unos recursos. A estos beneficios se suman los descuentos exclusivos que los asociados a la Cooperativa obtienen al realizar compras en la tienda Privilegios Juriscoop y exoneraciones en cuotas de manejo.

Durante el año 2023, este valor agregado social ascendió a \$21.651 millones, lo que ha permitido alcanzar una rentabilidad social positiva de \$5.791 millones. Este enfoque reafirma la dedicación de la Compañía en ofrecer servicios diferenciales a este segmento de clientes.



RESULTADOS POR UNIDAD DE NEGOCIO	2020	2021	2022	2023	Var anual
(+) Margén Financiero	68.933	94.789	102.337	64.876	-37.461
(-) Gastos Administrativos	52.295	52.485	57.062	65.413	8.350
(=) Utilidad operacional	16.638	42.304	45.274	-537	-45.811
(-) Depreciaciones y Amortizaciones	4.404	4.396	4.518	4.726	209
(-) Provisiones	12.266	27.131	27.023	19.584	-7.438
(-) Impuesto	-875	1.737	5.546	-8.991	-14.536
(=) Rentabilidad económica	844	9.039	8.188	-15.860	-24.048
(+) Valor Agregado Social	8.348	10.023	15.676	21.651	5.975
(=) Rentabilidad Social	9.192	19.062	23.864	5.791	-18.073

Margen Financiero:

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

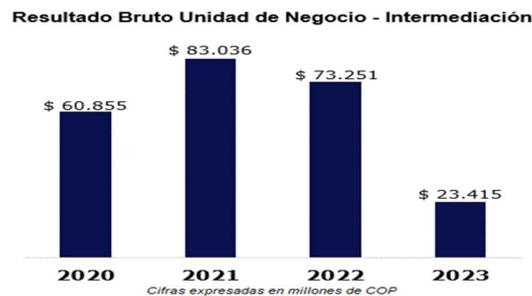
	dic-20	dic-21	dic-22	dic-23
(+) Negocio Intermediación	60.855	83.036	73.251	23.415
(+) Negocio Banca electronica	(3.728)	(3.242)	(1.677)	(3.362)
(+) Negocio Banca Seguros	4.882	8.196	11.544	13.065
(+) Negocio Tesorería	5.289	3.930	15.053	28.076
(+) Otros Ingresos	1.636	2.870	4.165	3.683
Margen Financiero	68.933	94.789	102.337	64.876

Cifras expresadas en millones de pesos

Si bien el negocio de intermediación se redujo al cierre de 2023 con respecto al año 2022, 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).

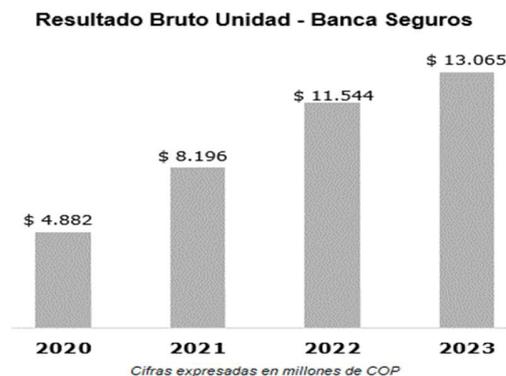
Unidad de Intermediación:

La Unidad de Intermediación presentó una disminución al cierre de 2023, la cual obedece al encarecimiento del costo de fondeo, lo cual generó un estrechamiento en el margen de intermediación.



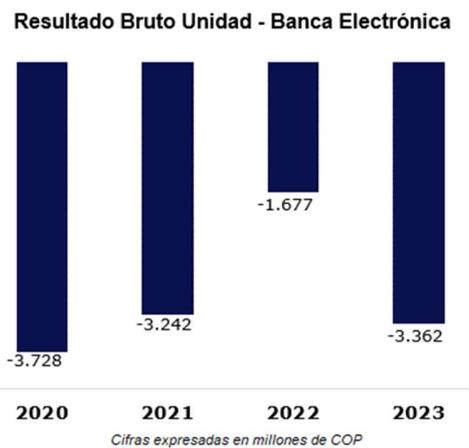
Unidad de Banca Seguros

Al finalizar el año 2023, la unidad de Banca Seguros exhibió un resultado bruto de \$13.065 millones, reflejando un aumento del 13% en comparación con el año anterior. Este crecimiento se atribuye principalmente al desempeño positivo del seguro de vida de deudores, impulsado por la dinámica de crecimiento de la cartera, así como al producto de aval, beneficiado por la dinámica observada en los desembolsos.



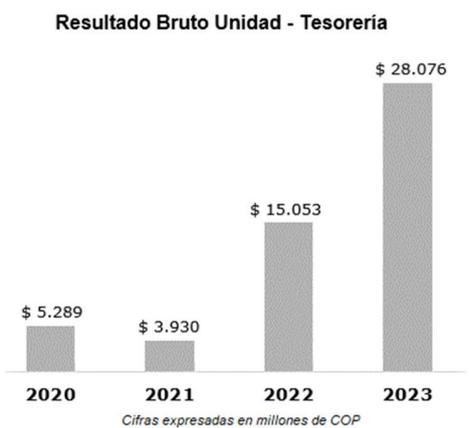
Unidad de Banca Electrónica

Durante el transcurso del año 2023, la división de Banca Electrónica experimentó un deterioro en sus resultados en comparación con el año anterior, pasando de -\$1.677 millones a -\$3.362 millones, lo que representa un aumento en las pérdidas con respecto al año anterior, principalmente atribuido al incremento en los gastos de procesamiento. Es importante destacar que este desempeño incluye el impacto de los beneficios proporcionados a los asociados de la Cooperativa por concepto de retiros en cajeros automáticos, tarifas de administración de tarjetas de crédito y débito, así como el acceso a la página web y aplicaciones, entre otros servicios.



Unidad de Tesorería

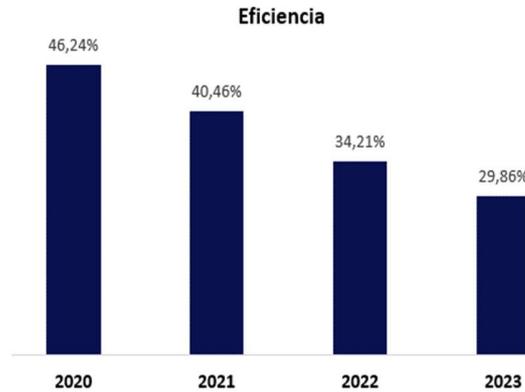
En cuanto a la unidad de Tesorería, en 2023, la rentabilidad del portafolio administrado aumentó en un 86%, registrando un valor de \$28.076 millones, la cual se produjo en razón a las altas tasas de interés ofrecidas por las diferentes entidades. Es así, como este resultado permite amortiguar el mejor margen de intermediación observado durante el año.



2.4. EFICIENCIA

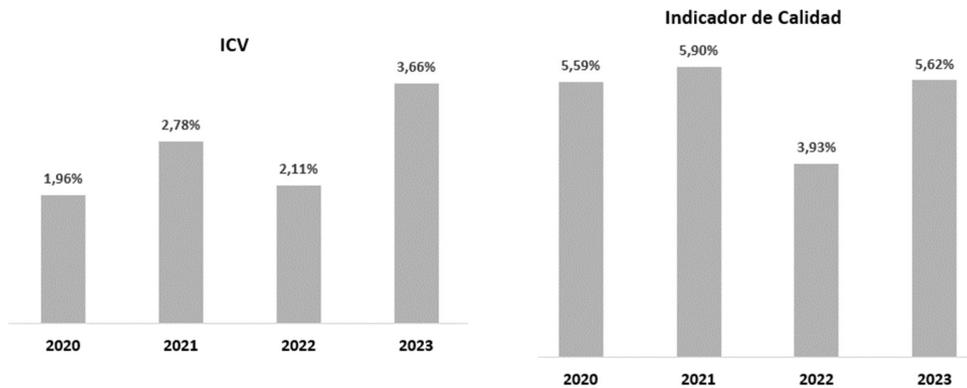
Informe Gestión 2023

Financiera Juriscoop mejoró su indicador de eficiencia pasando del 34,21% en 2022 al 29,86% al cierre de 2023, gracias al moderado aumento que registraron los gastos generales y a un proceso de renegociación de varios contratos actualmente vigentes en Financiera Juriscoop.



2.5. CARTERA VENCIDA Y CALIDAD DE CARTERA POR RIESGO

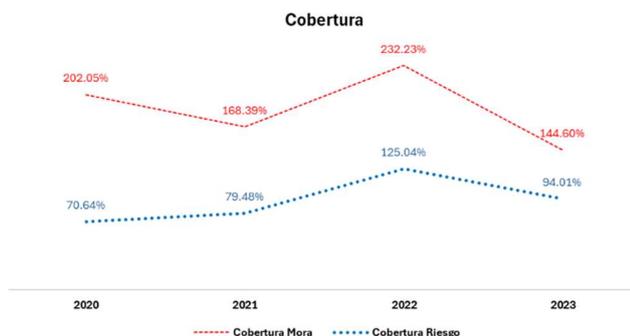
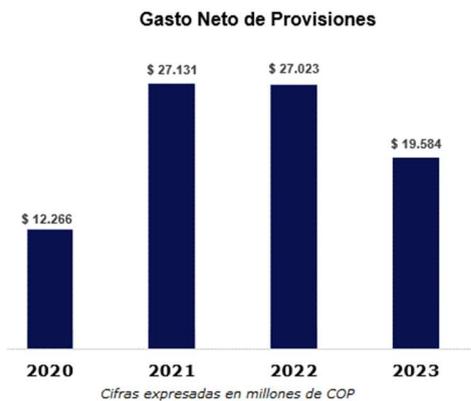
Para 2023, nuestra cartera cierra con un indicador de cartera vencida del 3.66% presentando un aumento con respecto al año anterior del 1,55%. Consecuentemente, el indicador de calidad por riesgo aumenta del 3.93% en 2022, al 5.62% en 2023, esto es, en un 1.69%.



El volumen de clientes desvinculados fue un factor importante que incidió en los indicadores de cartera, por lo que fue necesario aplicar los mecanismos de normalización con mayor intensidad durante 2023, incorporando procesos de autogestión a través del formato web diseñado para la aplicación de modificaciones en Tarjeta de Crédito y la gestión vía WhatsApp Bussines que permitió llegar a más clientes, de una manera más rápida y masiva.

2.6. PROVISIONES

Por su parte, la provisión de cartera presentó una mejor ejecución frente al año anterior, pasando de \$27.023 millones, a \$19.584 millones para 2023. Este menor registro, permitió generar en parte, un colchón para amortiguar el menor margen generado.

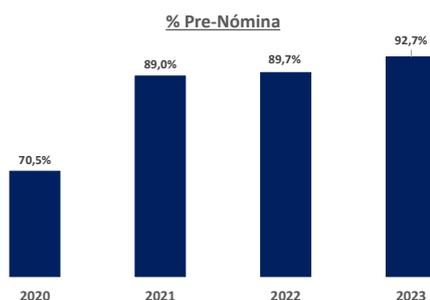


El gasto de provisión durante 2023 presentó un comportamiento estable hasta octubre, no obstante, en los últimos 2 meses del año, se materializaron incrementos importantes dado el nuevo marco normativo que restringió el proceso de gestión de cobranza en términos de horarios, razones de no pago y canales de gestión, lo que finalmente impactó los indicadores de contactabilidad y con esto, la capacidad para poder ofrecer a los deudores una alternativa de pago, incluso en los casos de pérdida de empleo, causal para la cual se cuenta con la opción de periodo de gracia, con la que se brinda un período de tiempo al titular del crédito para recuperar su capacidad de ingreso.

Otro elemento importante en la gestión de cartera fue la gestión especial en el proceso de constitución de garantías nuevas y en la corrección de posibles defectos en algunas de esas garantías previamente constituidas. Esto implicó la modificación de procedimientos, manuales y políticas, además de una gestión directa con los clientes para subsanar las fallas detectadas, de tal manera que la participación del área de garantías inicia desde los primeros contactos con el cliente, a la hora de la solicitud de crédito, en la constitución de la garantía y, posteriormente, en el seguimiento y mantenimiento de la calidad de esta.

Se culminó la implementación de un proceso de calidad en la gestión de cobranza, que incorporó la escucha de llamadas en línea, con el propósito de detectar fallas en la comunicación y posibles oportunidades de mejora para incrementar los niveles de promesas y negociaciones cerradas por canal. Estos hallazgos han servido de insumo para focalizar los procesos de capacitación en la gestión de cobranza y, de esta manera, impactar positivamente los resultados desde la perspectiva de eficiencia y efectividad del proceso.

Finalmente, vale la pena resaltar el mejoramiento de la relación de la Compañía con las diferentes pagadoras en los créditos de libranza, lo que ha significado mantener especialmente en el segundo semestre, un nivel de pre-nóminas alrededor del 92%, lo que nos ha significado una mejora en los insumos para la gestión operativa del proceso de libranza y con esto anticiparnos a la gestión de cobranza en los casos en que el descuento del producto no haya operado.



2.7. IMPUESTO DIFERIDO Y CRÉDITOS FISCALES

Como resultado de la aplicación de los créditos fiscales, originados en pérdidas y exceso de renta presuntiva entre los años 2016 y 2018, Financiera Juriscoop ha compensado entre los años 2019 y 2022 un monto de créditos fiscales por \$51.139 millones quedando un saldo por amortizar de \$1.546 millones, que representa un activo diferido por \$629 millones. Esta última cifra sumada al impuesto diferido producido durante 2023, genera un total de activo diferido de \$9.546 millones lo cual representa créditos fiscales por \$23.865 millones y que podrán ser amortizados en vigencias futuras.

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

AÑO	PERDIDAS ISCALES	EXCESO RENTA PRESUNTIVA	COMPENSACION ES EN RENTA
2016	13.395	3.685	-
2017	18.392	3.906	-
2018	1.599	2.791	-
2019	-	-	5.116
2020	-	-	4.376
2021	-	-	14.437
2022	-	-	18.293
2023	8.917	-	8.917
TOTAL	42.303	10.382	51.139

-Perdidas fiscales (+) excesos de renta	52.685
Compensaciones en renta	51.139
Saldo pendiente por compensar	1.546
Saldo activo por impuesto diferido	9.534
Activo por impuesto diferido sobre	12
Total, impuesto diferido Activo	9.546

2.8. IMPUESTO DE RENTA

✓ Saldo a favor

Con fundamento en el acto administrativo No. 62829003887941 del 06 de octubre de 2023, proferido por la DIAN, se reconoce a favor de Financiera Juriscoop, la suma de \$9.642 millones en TIDIS, originado en el saldo a favor en el Impuesto sobre la Renta del año gravable 2022 y que dio como resultado la devolución de dicho saldo a favor. Por el año 2023, se procederá a solicitar el nuevo saldo a favor, el cual se espera sea devuelto a mediados de julio de 2024.



3. CLIENTES

3.1. GESTIÓN DE CLIENTES

Financiera Juriscoop sigue comprometida con el mejoramiento y la adaptabilidad a las necesidades cambiantes de nuestros clientes, garantizando así que cada interacción con ellos sea una experiencia positiva y satisfactoria. El objetivo principal es construir relaciones sólidas y duraderas con cada uno de nuestros clientes, brindándoles la confianza y el respaldo necesario para alcanzar sus metas financieras con éxito.

Se han dedicado esfuerzos significativos para monitorear y evaluar el desempeño de la gestión de clientes a través de una serie de indicadores clave. Estos indicadores abarcan desde la satisfacción del cliente hasta la eficiencia operativa, pasando por la atracción, vinculación, retención, fidelización y recuperación de clientes, así como la tasa de morosidad de estos en el pago de sus obligaciones financieras. Este monitoreo permite evaluar el progreso alcanzado y ajustar las estrategias definidas para garantizar un mejor desempeño en la atención y servicio a nuestros clientes.

La evolución del proceso de gestión de clientes se representa en la siguiente gráfica:



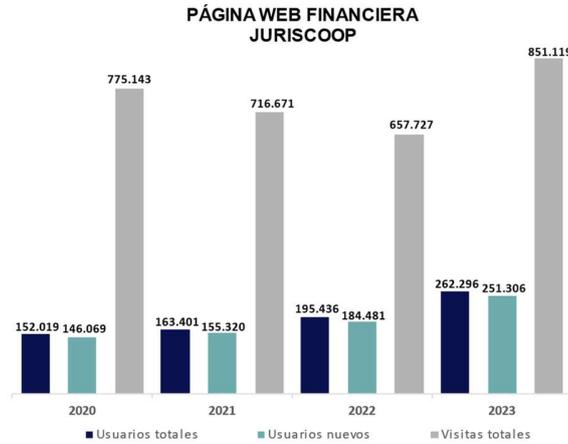
De acuerdo con lo anterior, en el año analizado, se registró un aumento de 15.703 clientes equivalente a un 15% de crecimiento, lo que permitió cerrar el año con un total de 120.045 clientes, crecimiento que fue superior al registrado en 2022, el cual fue de 7.559 clientes.

Marketing digital como eje de atracción de nuevos clientes

Durante 2023, Financiera Juriscoop mantuvo el compromiso adquirido en años anteriores con el cual se pretende transformar vidas de forma positiva a través su la oferta de valor. Es así como, la estrategia digital definida se centró en brindar comunicación de productos y servicios que tienen como finalidad satisfacer las necesidades financieras de los clientes.

El plan de trabajo digital se dividió en dos grandes partes: la pauta digital, que permite llegar de manera más personalizada y amplia al público objetivo que realmente le interesa a la Compañía atraer; y por otro lado, el posicionamiento orgánico, que permite mantener a los clientes que ya están vinculados y atraer a nuevos usuarios, por el contenido de valor que se genera con las diferentes comunicaciones, tanto en redes sociales como en la página web.

✓ **Sitio web**

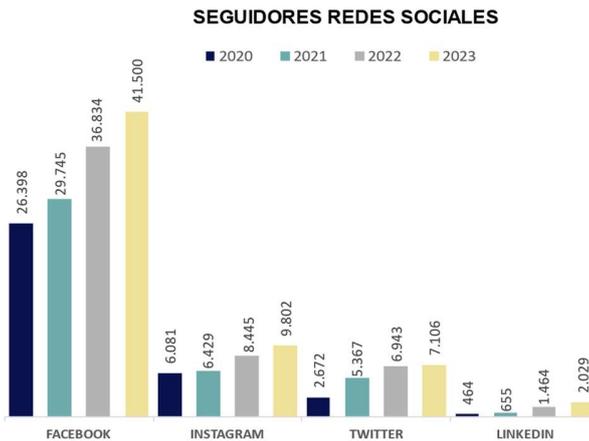


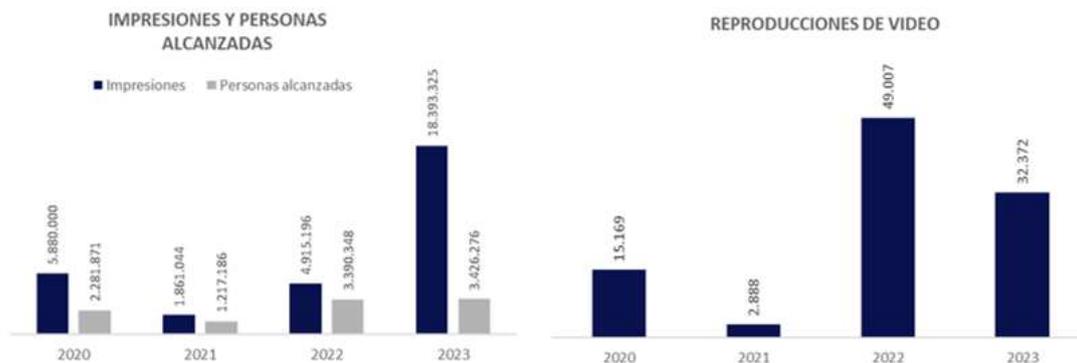
El sitio web de la Financiera Juriscoop ha venido evolucionando año tras año. Es por esto que, para el cierre de 2023, se incrementó el número de usuarios totales en un 34%, pasando de 195.436 en 2022 a 262.296 en 2023. En la misma dinámica, el número de usuarios nuevos aumentó en un 36%, cerrando el año analizado en 251.306 usuarios frente a 184.481 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, y al envío de emails y sms, con las diferentes campañas de comunicación.

Es preciso destacar también que las visitas en 2023 aumentaron en más de un 29% pasando de 657.727 en 2022, a 851.119, lo que implica que se está cada vez más cerca del millón de visitas.

✓ **Redes Sociales**



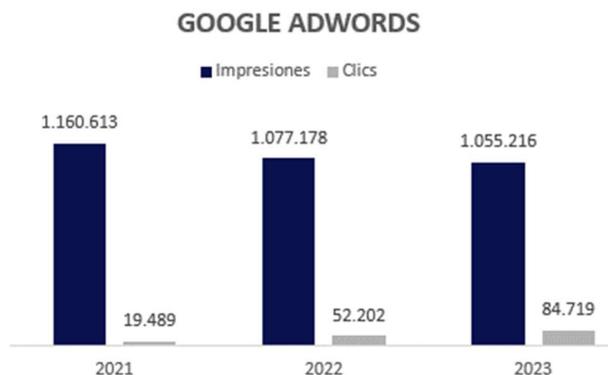


En 2023 continúa la tendencia de crecimiento en seguidores de las redes sociales de la Compañía, superando más de 41.000 seguidores en Facebook, llegando a casi los 10.000 en Instagram, más de 7.000 en Twitter y más de 2.000 en LinkedIn, lo que indica que las estrategias tanto de pauta como orgánica cumplieron con uno de los objetivos marcados que era el incremento de nuestra comunidad en las redes.

Adicionalmente, las impresiones de las publicaciones tanto orgánicas como de pauta crecieron exponencialmente, llegando a salir más de 18 millones de veces y alcanzando a más de 3.400.000 usuarios.

✓ **Pauta Digital**

Google AdWords



Estos datos de pauta digital en Google AdWords muestran cómo se siguen manteniendo el número de veces en las que aparece el anuncio de la Compañía con las búsquedas en Google por parte de los usuarios que están interesados en invertir o hacer un ahorro y cómo ha aumentado el interés por la oferta de Financiera Juriscoop, subiendo el número de clics en este anuncio, pasando de los 52.202 clics en 2022 a los 84.719 en 2023.

Ubuntec como aliado estratégico:

En el año 2023, Financiera Juriscoop consolidó la plataforma digital "Privilegios Juriscoop". Esta innovadora plataforma, desarrollada en colaboración con una Fintech y una pasarela de pagos en alianza con Ubuntec, representó un avance importante en la estrategia de la Compañía para brindar un servicio más eficiente y accesible a sus clientes.

Informe Gestión 2023

"Privilegios Juriscoop" se ha posicionado como un Marketplace integrado que ha facilitado el proceso de aportes y transacciones financieras, abriendo nuevas posibilidades para aquellos que viven en áreas remotas o enfrentan dificultades para moverse físicamente. Esta iniciativa reflejó el compromiso de Financiera Juriscoop con la inclusión financiera y la adaptación a las demandas de un entorno digital en constante evolución.

Visitas



Para el 2023, se presenta un aumento en la cantidad de visitas a la tienda, lo cual refleja el posicionamiento que ha venido ganando en el transcurso del año.

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 2023, el total las compras fue de \$1.241 millones, superior al obtenido en 2022 por la suma de \$594 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.

Más Alianzas para nuestros clientes

Al cierre de 2023 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 los clientes, enfocado en diferentes beneficios, segmentos y experiencias.

También se desarrolló la alianza con Delta Credit, empresa que cuenta con una oferta de valor especializada para los clientes independientes con intereses y necesidades en el sector logístico, más específicamente para quienes requieren vehículos productivos de última milla para el transporte de mercancía.

Informe Gestión 2023

De igual manera se desarrollaron a través de Mapfre y SBS, líneas especializadas de productos de previsión voluntaria que permiten estar cada vez más cerca de la protección de nuestros clientes.



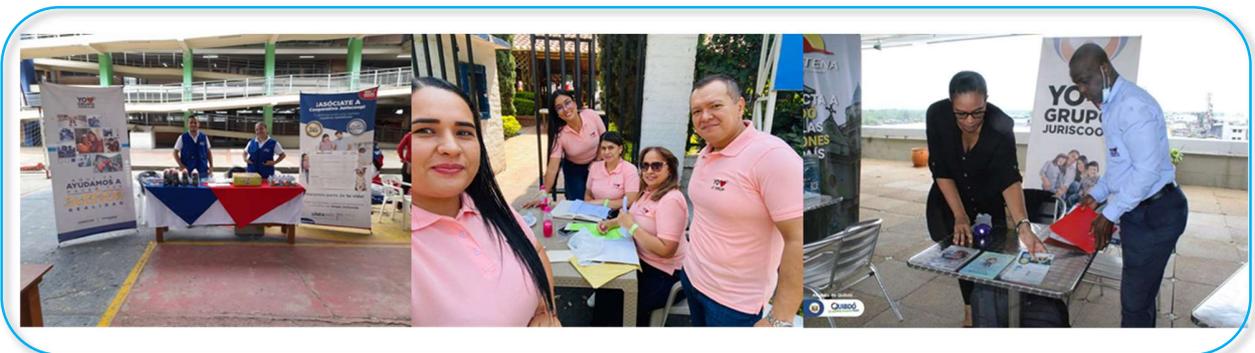
Fortalecimiento de la gestión con las pagadurías.

Con el fin de incrementar la presencia y lograr mayor profundización, la Entidad continúa fortaleciendo la relación con las pagadurías con el plan de relacionamiento B2B, brindando apoyo a su plan de bienestar en el año.

En este sentido, se estableció un equipo que se encarga de gestionar las alianzas con las pagadurías y también los aliados comerciales para ofrecer soluciones financieras personalizadas y adaptadas a cada situación. Además, realizamos una serie de capacitaciones y charlas informativas para los empleados de las pagadurías, con el objetivo de brindarles herramientas para una mejor gestión de sus finanzas y bienestar económico.

Como resultado de estas acciones, se ha logrado tener una mayor presencia en las diferentes empresas y sus empleados, generando confianza y fidelidad respecto de los productos y servicios, para ofrecer soluciones innovadoras y de calidad, que contribuyan al crecimiento y desarrollo sostenible de nuestros clientes. Se participó en eventos relacionados con salud y bienestar, recreación, educación financiera y cursos académicos en general, fortaleciendo recordación de marca y posicionamiento. Prueba de ellos son los siguientes ejemplos:

- ✓ Colaboración en actividades enfocadas en el bienestar, la recreación, la tecnología y la movilidad, junto a socios comerciales que ofrecen atractivas promociones a todos los clientes, lo cual aumenta el reconocimiento de nuestra marca.



- ✓ Se llevó a cabo una gestión de fidelización con las 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 Ibagué.
- Fiscalía Bogotá.
- Fiscalía Quibdó.
- Rama Judicial Cali.
- Gobernación (Cali).
- Palacio de justicia Cali.
- Tribunales.
- Eventos propios en las oficinas de Cali, Bogotá, Quibdó, Ibagué

Con el plan B2B se consolida la estrategia de relacionamiento con las diferentes pagadurías durante 2023, logrando un crecimiento sostenible y una mayor presencia en el mercado. En el año 2023, se destinaron recursos y esfuerzos para consolidar la estrategia de relacionamiento con el cliente.

La estrategia se enfoca en brindar una experiencia excepcional de servicio al cliente, lo que les permite sentirse valorados y atendidos de manera personalizada y eficiente. Además, se busca mantener una comunicación constante y efectiva para entender sus necesidades y expectativas, y así poder adaptar los productos y servicios a sus requerimientos.

El objetivo de esta estrategia es asegurar el cumplimiento de los objetivos de crecimiento y tamaño, al mismo tiempo que se fortalece la imagen y reputación de la Entidad en el mercado financiero. De esta manera, los clientes perciben a la Entidad como una opción confiable y competitiva, que les brinda soluciones financieras adecuadas a sus necesidades.

The image displays three promotional posters for JC Group. The first poster, titled 'PLAN ESTAMOS contigo', features a woman in a blue blazer and provides contact information for Andrés Moreno (Gerente de Oficina, 315 5207399) and Francisca Patricia Bolaños (Oficina Comercial, 315 6713227). It lists services like 'Credito', 'Ahorro e Inversión', and 'Seguro Todo Riesgo'. The second poster, 'El JC Group llega a ti', promotes a stand on August 25th from 9:00 a.m. to 3:00 p.m. at the Fiscalía, Avenida calle 24 #52-01. It highlights categories like 'Motos', 'Tecnología', and 'Turismo' and offers special discounts for new associates. The third poster, 'JC Group llega a ti', promotes a 'Feria de Movilidad' on October 25th and 26th, 2023, at the Oficina Juriscoop Ibagué. It offers a '\$50,000 regalo de bienvenida' for new associates and provides contact information: (608) 2611840 and LineaMás: 523 254 0300.

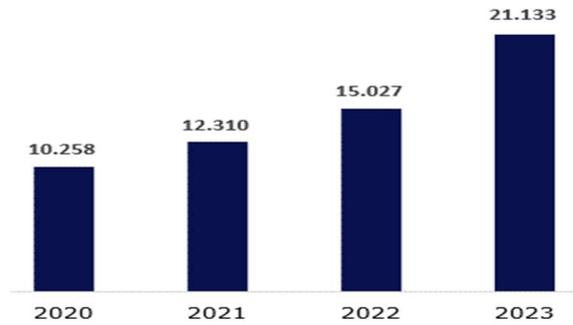
Vinculación

La estrategia de vinculación de Financiera Juriscoop estuvo enfocada en el año 2023, en crear relaciones a largo plazo con los 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, Ubuntec y DeltaCredit en la atención y vinculación de clientes (cara a cara). Se dirigieron los esfuerzos a utilizar tecnologías innovadoras para expandir la oferta de productos y servicios con Ubuntec y así, ampliar la gama de opciones disponibles para los clientes y mejorar su experiencia.

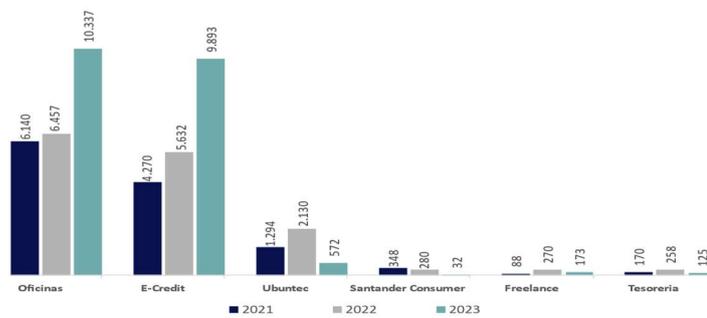
Informe Gestión 2023

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

Vinculaciones

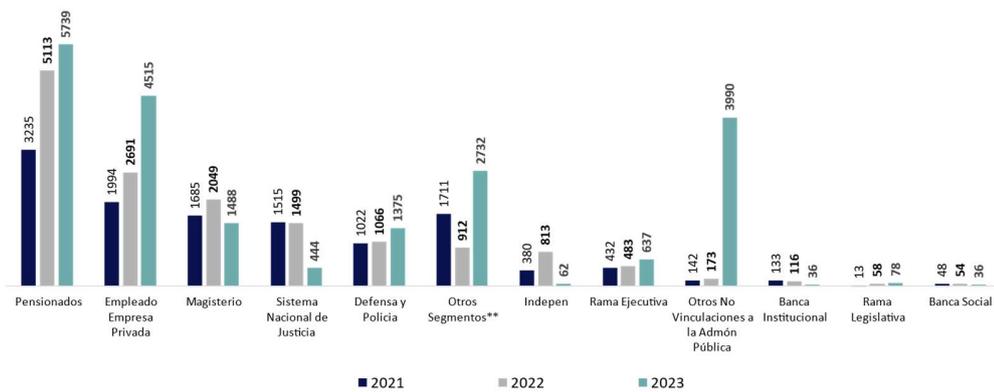


Vinculaciones por Canal



Vinculaciones por Canal	2021	2022	2023
Total	12.310	15.027	21.132

Vinculaciones por Nicho



Vinculaciones por Nicho	2021	2022	2023
Total	12.310	15.027	21.132

La evolución de la masa neta de clientes para el año transcurrido registró un crecimiento de 15.703 clientes con respecto al año 2022. Adicionalmente, se definió una estrategia de vinculación que se implementa a través de la alianza que se tiene con los canales directos y las alianzas estratégicas (E-Credit y Ubuntec), en donde se ofrecen los productos de Financiera de forma digital, buscando fortalecer la relación de los clientes a través de métodos ágiles en la adquisición de los servicios, logrando así una vinculación efectiva y desembolsos de créditos con mayor agilidad. Por otro lado, a través de la “Tienda Privilegios”, se ofrecieron a los consumidores, convenios y productos con ofertas 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 2023, buscaba ampliar la relación con los clientes actuales a través de una oferta de productos y servicios financieros más completa. Con la gestión del área 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 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 2023, se alcanzó un índice de venta cruzada de 4 productos en promedio para los clientes de colocación y de 2,6 productos para los clientes de captación.



Retención

La estrategia de retención de clientes implementada por Financiera Juriscoop durante 2023 se fundamentó en una combinación efectiva de soluciones financieras personalizadas y una experiencia de marca excepcional. Reconociendo la importancia de cultivar relaciones sólidas con sus clientes existentes, la Entidad priorizó el fortalecimiento de la confianza y la satisfacción del cliente como pilares fundamentales de su estrategia.

Una de las piedras angulares de esta estrategia fue el enfoque en la educación financiera y el desarrollo de habilidades financieras entre los clientes. Al mejorar la comprensión de los productos y servicios financieros ofrecidos, así como fomentar una mayor confianza en el manejo de sus finanzas personales, Financiera Juriscoop buscó empoderar a sus clientes y fortalecer su vínculo con la entidad.

Además, la Compañía implementó programas de incentivos y recompensas exclusivas destinados a premiar la fidelidad de sus clientes más comprometidos. Estas iniciativas no solo

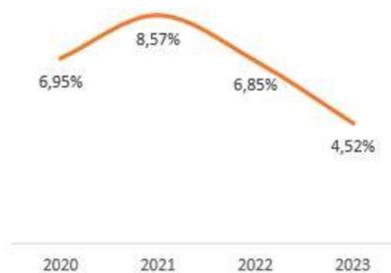
Informe Gestión 2023

reconocieron el valor de la lealtad del cliente, sino que también incentivaron una mayor interacción y compromiso con la marca.

La colaboración estratégica con otros proveedores de servicios financieros amplió aún más las opciones disponibles para los clientes, enriqueciendo su experiencia general y aumentando la probabilidad de retenerlos a largo plazo. Esta sinergia permitió a Financiera Juriscoop ofrecer una gama más amplia de soluciones adaptadas a las necesidades individuales de cada cliente.

Además, la entidad estableció canales de comunicación abiertos con los clientes a través de programas de atención al cliente (PAC), lo que facilitó la comprensión de sus necesidades y la resolución eficiente de cualquier clase de problema o inconveniente. Esta atención personalizada y proactiva contribuyó en gran medida a mantener una base sólida de clientes leales y satisfechos.

Es por esto, que el nivel de retención logro un resultado de 4,5% anual, indicador que fue inferior al del 2022, lo cual significa que un mayor número de clientes decidió permanecer comprometido con nuestra marca.



3.2. EXPERIENCIA AL CLIENTE

Financiera Juriscoop, trabaja continuamente en iniciativas estratégicas clave, que contribuyen a crear conexiones significativas y duraderas a nuestros clientes a lo largo de todas sus interacciones, basadas en los pilares de flexibilidad, amabilidad, facilidad y confianza, siempre enfocados en mejorar la experiencia de los clientes y la eficiencia operativa de la Compañía.

Durante el año 2023 se promovió una cultura centrada en el cliente, fortaleciendo los canales de atención a través de capacitación y monitoreo continuo, para garantizar un servicio diferenciador y de calidad. Realizamos un seguimiento permanente a nuestro sistema de retroalimentación para recopilar opiniones y sugerencias de nuestros clientes, lo que nos permite identificar oportunidades de mejora y ejecutar planes de acción que nos ayudan a brindar un servicio excepcional.

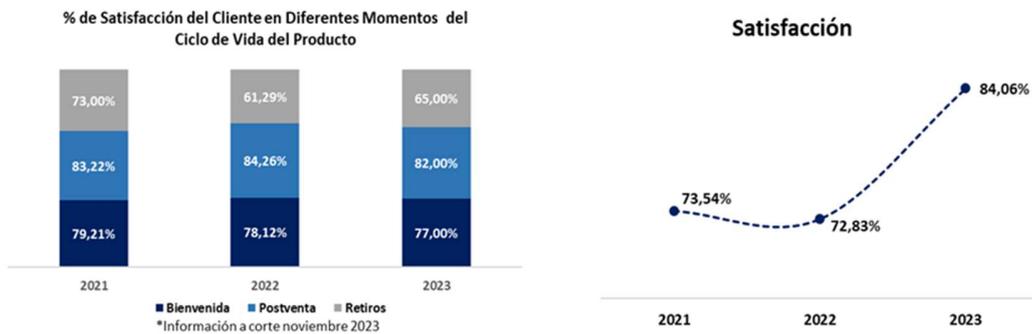
Escuchar la voz del cliente

Durante el 2023, la Compañía continuó fortaleciendo el programa de “voz de cliente” a través de diferentes mecanismos tales como:

- Encuestas de satisfacción.
- PQRS.
- Monitoreo de los canales.
- Journey maps.

Con este programa se logra identificar los esfuerzos y dolores que viven los consumidores financieros y, a través de la ejecución de planes de mejora con la participación de las diferentes áreas de la Compañía, se busca mejorar nuestra oferta de valor, focalizados en alcanzar su satisfacción e impactar de manera positiva sus anhelos y expectativas, para generar su lealtad a largo plazo.

Informe Gestión 2023



Durante 2023 el nivel de satisfacción general en promedio se situó en un 84%. Se realizaron 7.249 encuestas de satisfacción efectivas en diferentes momentos del cliente (bienvenida, posventa, retiros). De igual forma, 3.602 clientes calificaron nuestro servicio en canales digitales, como el chat corporativo, registrando una satisfacción del 76%.



Fortalecimiento Canal Call Center.

La operación de la Línea telefónica a nivel nacional obtuvo como resultado un nivel de servicio del 84% superando el ANS establecido del 80% y una atención oportuna al 94% de las llamadas recibidas a través de este canal. Adicionalmente, se registró un promedio de tiempo de respuesta de 26 segundos, suministrando la información requerida, de manera más ágil, clara y completa.

Con el objetivo de orientar y asesorar adecuadamente al consumidor financiero, se ha fortalecido la gestión de capacitación y el acompañamiento a los colaboradores que atienden este canal, cuya temática se basa en los hallazgos identificados en los monitoreos internos que se desarrollan periódicamente, los cuales permiten implementar planes de acción oportunos, que nos ayudan a mejorar la calidad de la información brindada a través del canal.



Educación Financiera

Conscientes de la importancia de la educación financiera y con el objetivo de acompañar e impactar de manera positiva la vida de las personas, para el año 2023 se han focalizado los esfuerzos para que el programa de educación financiera llegue no solo a los clientes de la Compañía, sino al público en general, a través de talleres mensuales virtuales en modalidad webinar con temas cotidianos que brinda una ayuda para fortalecer sus conocimientos lo que les permite tomar decisiones informadas y responsables en sus finanzas personales, que contribuyen a cumplir sus sueños, con un lenguaje simple y cercano, información que se despliega en todas nuestras redes sociales oficiales.



Likes: 89
Comentarios: 31
Compartido: 18 veces



Visualizaciones:76



Asistentes: 226



Likes: 180



Likes:5
Visualizaciones:498

Otra de las iniciativas que impulsamos para el año 2023 a fin de incentivar la educación financiera, ha sido el Metaverso JC GROUP, herramienta en la que los consumidores financieros tienen una interacción más dinámica, que les permite acceder a tips de educación financiera a cualquier hora y desde cualquier lugar.

Monitoreo de Redes Sociales.

A través de estrategias dirigidas a mejorar la atención al cliente utilizando los canales preferidos por los usuarios y clientes, se ha definido una gestión de seguimiento continuo de las interacciones diarias. El objetivo es implementar acciones que garanticen una gestión oportuna, segura y de calidad en cada interacción y, para lograrlo, realizamos una

Informe Gestión 2023

actualización constante de las publicaciones relacionadas con los productos, servicios y con el contenido del programa de educación financiera.

Atención a las Peticiones, Quejas y Reclamos de los Clientes

A continuación, se presenta la distribución del total de PQR recibidas durante los años 2021 a 2023, de la cual se infiere una disminución en el porcentaje de peticiones, pasando del 62% al 51%, mientras que los reclamos experimentan un aumento al pasar del 37% al 48%. Aunque las quejas eran inexistentes en 2021 y 2022, se registra un 1% en 2023. A pesar de esta disminución en la proporción antes referida en materia de peticiones, el número total de PQRS se mantiene relativamente constante, pues en 2021 se tuvieron 34.060, disminuyendo en 2022 a 29.200 y finalmente registrando en 2023 un total de 25.984.



Tiempos de respuesta PQR

Tiempos promedio de respuesta PQR'S (Rezagos y a tiempo)

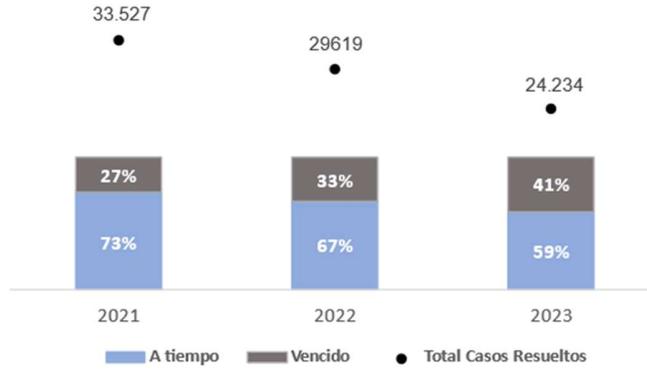


Al examinar los tiempos promedio de respuesta para PQR'S clasificados como "Rezagos" durante los años 2021 a 2023, se observa una variación importante en los resultados. En 2021, el tiempo promedio fue de 15.6 días, experimentando un incremento en 2022 con 22.2 días, pero disminuyendo a 15.0 días en 2023. En términos generales, los tiempos promedio de respuesta se mantuvieron en niveles más elevados durante estos años. Contrariamente, los tiempos promedio generales (considerando tanto rezagos como respuestas a tiempo) pasaron de 10.3 días

en 2021 a 15.6 días en 2022, para luego reducirse a 13.4 días en 2023. Sin embargo, es crucial destacar que los tiempos de respuesta mensuales aumentaron, pasando de 5.0 días en 2021 a 11.7 días en 2023.

En particular, se concluye que los tiempos de respuesta de rezagos han sido elevados debido a las campañas de depuración de casos vencidos, lo que ha contribuido a aumentar los tiempos promedio. Para mejorar los niveles de servicio, se está implementando estrategias específicas para abordar y reducir los tiempos de respuesta de los casos rezagados, al mismo tiempo que se mantiene la eficiencia en la atención de nuevos casos.

Historico de Total PQRs resueltas





4. PROCESO INTERNO Y FORMACIÓN

4.1. MEJORA EN LA OFERTA DE VALOR CON LA TECNOLOGÍA

Aspectos de Tecnología:

Sobre este particular se destacan las siguientes gestiones adelantadas durante el año que se analiza:

- ✓ Se realizó el cambio de los equipos de seguridad perimetral de la Compañía, mitigando temas de obsolescencia tecnológica, lo cual permite generar nuevas actualizaciones de seguridad y aseguramiento del licenciamiento de equipos de seguridad.
- ✓ Se dio continuidad al proceso de revisión y mejoras periódicas de los diferentes equipos de cómputo a nivel nacional, para optimizar los tiempos de respuesta y procesamiento de información, lo cual permite mejorar el servicio a nuestros clientes.
- ✓ Se ejecutó de manera positiva el proceso de traslado físico de oficinas (Duitama y Cali), permitiendo dar continuidad a la atención oportuna de clientes.
- ✓ Se realizó la configuración a nivel de hardware de diferentes equipos servidores, con el fin de mejorar los tiempos de procesamiento y respuesta.
- ✓ Se adquirió una nueva línea telefónica móvil con un nuevo proveedor, como plan de continuidad y contingencia para mitigar la congestión de llamadas y diversificar el servicio a través de otra entrada.
- ✓ Se ejecutó el despliegue de mejoras en las configuraciones y tiempos de servicio para la notificación a clientes finales que utilizan la Oficina Virtual Personas, mejorando los tiempos de respuesta para los servicios que se ofrecen con OTP.
- ✓ Se realizó el despliegue de cabeceras HTTP (capa de seguridad), permitiendo un mayor nivel de seguridad a los servicios expuestos hacia los clientes y/o procesos internos de la entidad en los canales de atención WEB como banca empresas, servidor de aplicaciones y páginas web corporativas.

Transformación Digital

El plan estratégico de Financiera Juriscoop contempla un capítulo que tiene como objetivo transformar digitalmente la Compañía para garantizar una experiencia positiva de nuestros clientes y estar a la vanguardia del sector financiero nacional e internacional. En dicho objetivo se contemplan los siguientes verticales:

- ✓ Potenciar el desarrollo humano de la institución en conocimientos, capacidades, competencias y habilidades para desarrollar un proceso de transformación digital
- ✓ Digitalizar el portafolio de productos y servicios.
- ✓ Potenciar la estructura de canales comerciales y transaccionales
- ✓ Desarrollo del ecosistema digital apalancado en alianzas estratégicas
- ✓ Fortalecer a Ubuntec en su condición de Fintech del Grupo Juriscoop

A partir de estas verticales, durante 2023 se inició el desarrollo de diferentes proyectos e iniciativas para cumplir el objetivo de transformación digital. A continuación, se presentan los proyectos ejecutados durante este año:

✓ Beneficios en la APP

Se desarrolló el proyecto de embeber los servicios de RED VITAL “La Aseguradora” (red de descuentos y beneficios) a la sucursal virtual personas mediante geolocalización de los clientes y de alertas tipo “push” para disfrutar los servicios desde la APP y Sucursal virtual Web.

✓ Privilegios a un solo clic

Se desarrolló la integración entre la “tienda privilegios”, la Sucursal Web y el Marketplace de PSE que hoy tiene Financiera Juriscoop, para centralizar y promocionar los servicios de la tienda.

✓ Nueva Sucursal Virtual Empresas

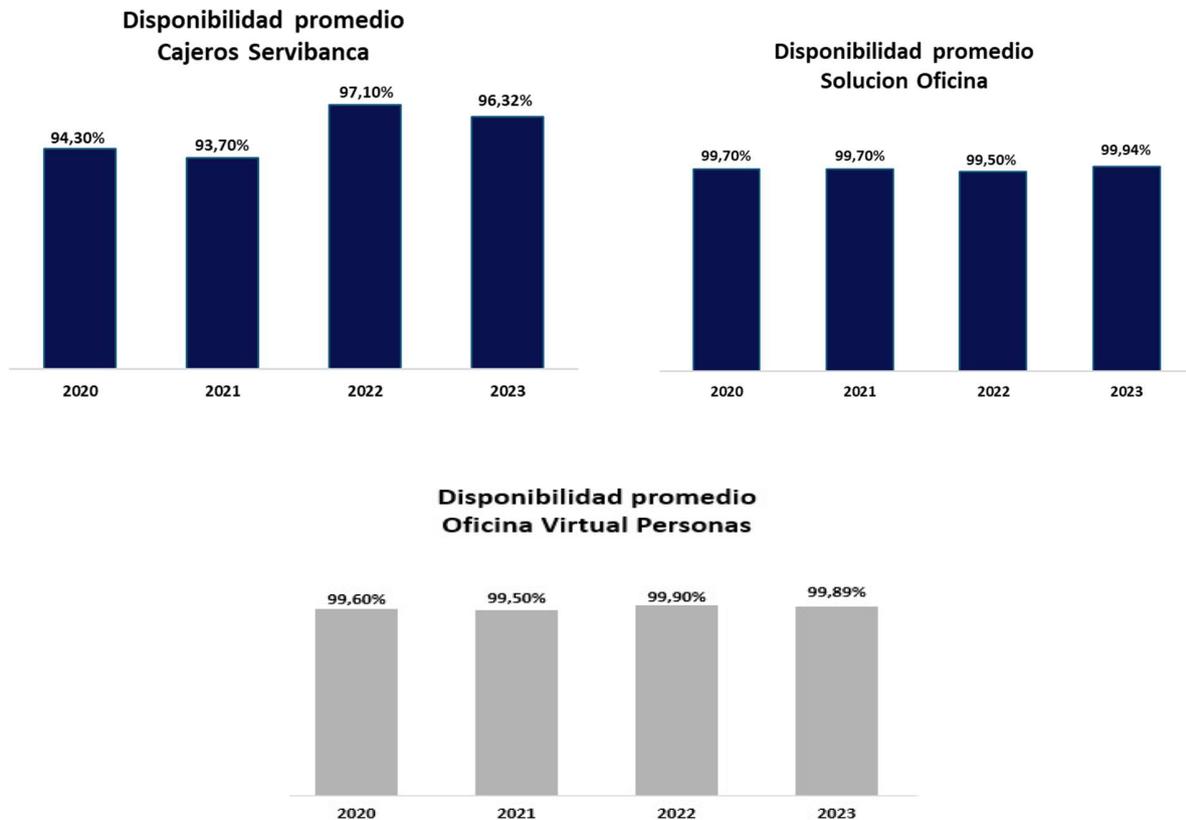
Se desarrolló la Sucursal Virtual Empresas con los servicios de vanguardia del mercado financiero, sucursal que tiene diferentes módulos novedosos tales como la autogestión integral, esquemas de seguridad elevados, transaccionalidad completa de productos a través de PSE y ACH, imagen amigable y fácil uso para nuestros clientes.

✓ Productos Pseudo digitales

Habilitación de la función de solicitud digital de productos del pasivo, como CDT y cuenta de ahorros los cuales se denominan “CDT pseudo digital” y “Cuenta de ahorros pseudo digital” respectivamente, gestionados a través del aliado Ubuntec. Esto permite que nuestros clientes tengan acceso y acompañamiento a la apertura de productos de ahorro desde el lugar en que se encuentren.

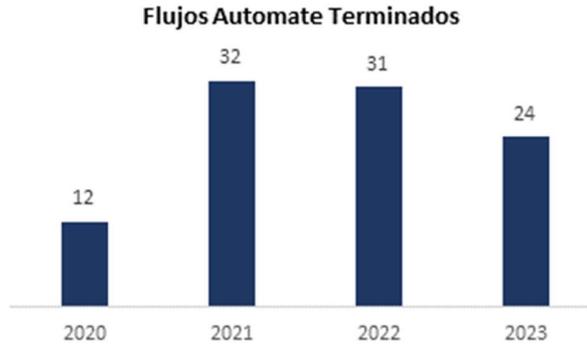
Disponibilidad en la plataforma

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

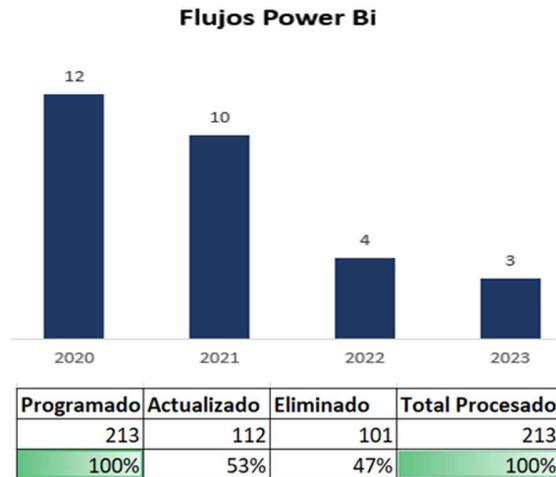


4.2. MEJORAS EN LOS PROCESOS

Se implementaron flujos de trabajo en Power Automate para reducir la operatividad dentro de las oficinas y áreas administrativas, permitiendo procesos más ágiles y óptimos, disminuyendo así errores operativos alineados al plan estratégico comercial:



Además, se han generado informes mediante Power BI para monitorear la calidad y el tiempo dedicado a diversos procesos, identificando oportunidades de mejora que son compartidas con las diferentes áreas para su respectivo plan de acción.



4.3. CULTURA ORGANIZACIONAL.

La gestión durante 2023 en el frente de cultura organizacional se enfocó en trabajar en el plan de servicio, resaltando el fortalecimiento de los pilares de la entidad, 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. El propósito es transformar positivamente su vida día a día, mediante nuestras soluciones.

Así mismo, ya para alcanzar las finalidades señaladas, se ha trabajado en la formación de 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 llevaron a cabo procesos de actualización a todo el personal de la Compañía en temas normativos, propios de nuestro negocio (Sarfalt, Saro, SGSST, SAC, Plan de Continuidad, Sistema de Control Interno, Ciberseguridad, Seguridad de la Información y Protección de Datos), logrando capacitar y actualizar a todos los colaboradores, a través de la plataforma "Yo amo Capacitarme".



Academia Juriscoop

En el segundo semestre de 2023 se creó e implementó la iniciativa de "Academia Juriscoop"; una herramienta que busca fortalecer las habilidades técnicas y blandas de nuestros colaboradores, trabajo desarrollado desde el ámbito profesional y con una perspectiva enfocada en el ser.

En su etapa de lanzamiento se incluyó a los colaboradores con cargos de liderazgo, con el fin de optimizar sus habilidades y con el propósito de formar un equipo que ejerza un liderazgo de manera positiva, orientado hacia los resultados y altamente competitivo; todo a través de un plan de desarrollo elaborado según las necesidades de cada colaborador.

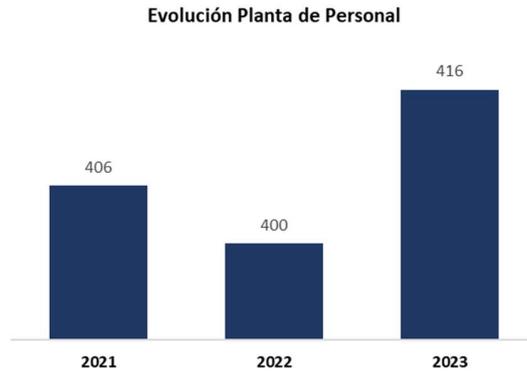
Se impactó con este programa a **90** colaboradores que representaron el **21%** de la planta total de la Compañía, quienes desempeñan cargos de liderazgo como: Gerentes de Oficina, Directores de áreas y Coordinadores de Oficina.

Informe Gestión 2023

En el primer trimestre del año 2024 se proyecta impactar el 79% de colaboradores restantes que desempeñan cargos como: Jefes, Coordinadores, Analistas, Auxiliares, Asesores, Ejecutivos del Segmento Preferente, Cajeros y demás cargos asistenciales.

Nuestros colaboradores cuidan de nuestros clientes

El año 2023 generó una tendencia positiva en cuanto a desempeño y productividad se refiere. Al cierre de 2023, se cuenta con 416 colaboradores, lo que significó un aumento en la planta de personal de 4% con respecto al año 2022.



Así es nuestra gente



DIRECCIÓN GENERAL
188 COLABORADORES



OFICINAS
228 COLABORADORES

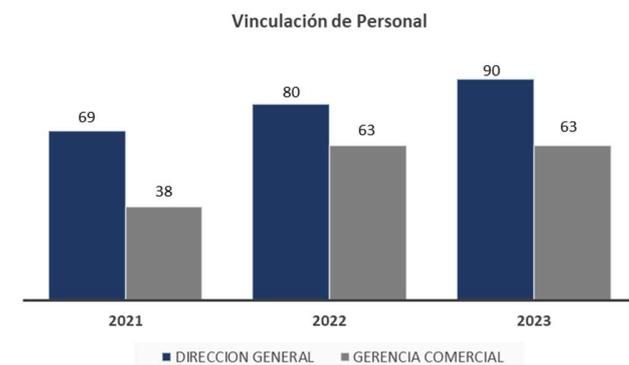
Igualdad en Oportunidades

Informe Gestión 2023

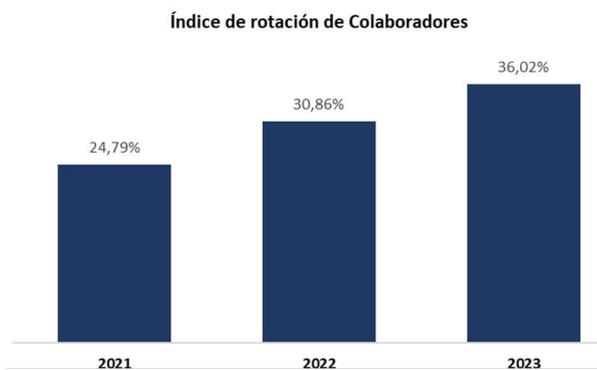
Dentro de nuestro plan de carrera hemos dado la oportunidad de crecimiento profesional a nuestros colaboradores, por lo que, en el año 2023, fueron promovidos 39 colaboradores que participaron en procesos de promoción, teniendo mejoras en su vida profesional y personal, teniendo una participación del del 9.37% del total de la planta en dichos procesos promocionales.

Contratación y Rotación

En el año 2023, fueron vinculados 153 nuevos colaboradores.



Con respecto a la rotación de empleados, el año 2023 cerró con el 36,02% frente al 30,86% de 2022.



Actividades de Bienestar

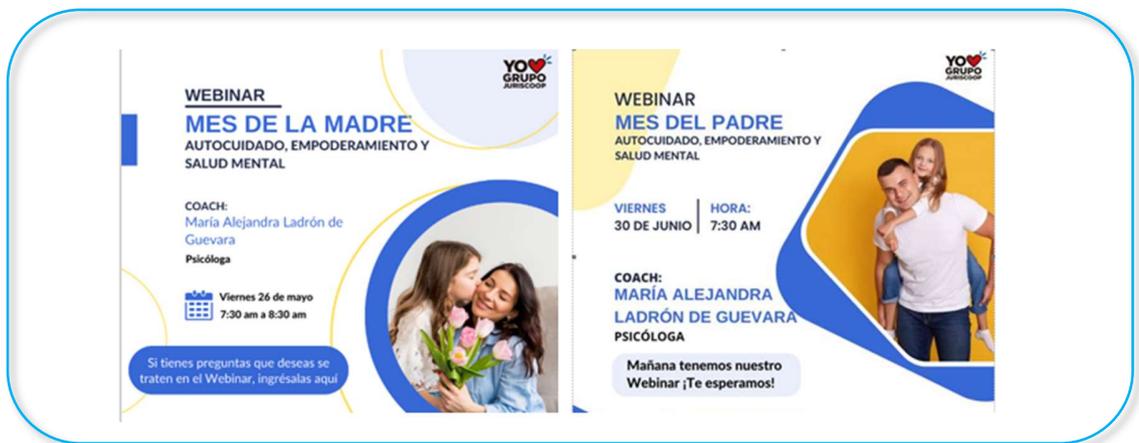
JC Group busca transformar positivamente la vida de sus colaboradores, a través de experiencias memorables que generen motivación, sentido de pertenencia hacia la Organización lo que permite cumplir con la promesa de valor de mejorar la calidad de vida personal y laboral de nuestro equipo.

En 2023, se organizaron diferentes actividades de bienestar con experiencias ágiles, fáciles y flexibles, conectando a los colaboradores con el propósito y la estrategia del Grupo Juriscoop:

- ✓ En el mes de marzo se conmemoraron dos fechas: el Día internacional de la Mujer (8 de marzo) y el Día del Hombre (19 de marzo). Tanto a las mujeres como a los hombres se le hizo entrega de un detalle.

Informe Gestión 2023

- ✓ En mayo y junio conmemoramos el Día de la Madre y del Padre. Se solicitó a nuestros colaboradores enviar una fotografía, la más representativa con sus hijos y familia, para entregarla junto con un portarretrato brandeado con nuestra imagen corporativa, para plasmar y recordar que Juriscoop conecta el propósito personal de nuestra gente y sus familias con la misión de la Compañía. Adicional, se realizó un Webinar denominado **“Autocuidado, Empoderamiento y Salud Mental”** cuyo propósito fue promover prácticas de autocuidado y empoderamiento desde la salud mental de los padres de familia del Grupo Juriscoop, donde se compartieron conceptos básicos y herramientas que le permitan a los colaboradores, hacer ajustes en su vida personal, laboral y les permita gestionarse a sí mismos.



- ✓ En el **mes de septiembre** se organizó el mes de la amistad y el servicio, iniciativa que logró que todos los colaboradores de la Compañía se conocieran entre sí, fortaleciendo el valor del servicio y sus pilares como competencia organizacional.



- ✓ Durante el mes de octubre se continuó con el fortalecimiento de la cultura organizacional por medio de la actividad de Halloween, en la cual se contó con la participación de todos los colaboradores de Dirección General y Oficinas.

Las puestas en escena realizadas en dicha actividad reflejaron el desarrollo de los siguientes atributos de nuestra cultura organizacional:

1. Valores desde el Ser y Atributos del Servicio
2. Propuesta de Valor y Factor Clave
3. Propósito, Misión y Competencias Organizacionales
4. Visión y competencias de Liderazgo

En la Dirección General se organizaron Grupos de Trabajo, los cuales se reunieron para idear la puesta de escena, de acuerdo con la categoría y al tema escogido. El día 27 de octubre se realizó la presentación; la actividad quedó consignada en videos, los cuales se compartieron en Yammer.

Grupos



Focus Group

Informe Gestión 2023



Equipos Ganadores



Actividad de los Ganadores

Oficina Bucaramanga



Dirección General

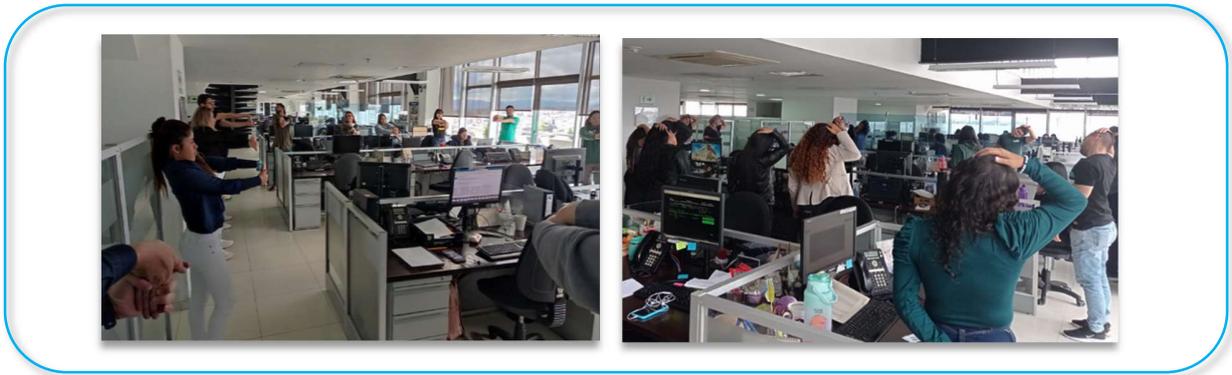


4.5. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

En 2023 Financiera Juriscoop diseñó y ejecutó el sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, según la normatividad legal vigente Resolución 0312 del 2019; se realizaron las siguientes actividades de promoción y prevención:

- **Pausas activas**

Con el apoyo de la ARL La Equidad Seguros, se realizaron pausas activas mentales y físicas en las oficinas y en la Dirección General de la Financiera, actividades éstas que se desarrollaron durante la jornada laboral, espacio en el que se resaltó la importancia de realizar pausas activas en forma permanente.



Programa de capacitación

Para Financiera Juriscoop es importante que, en cumplimiento de la normatividad vigente, sus colaboradores sean capacitados continuamente, motivo por el cual se programaron y ejecutaron las actividades incluidas en el plan anual de capacitación donde se realizaron las siguientes actividades:



ACTIVIDADES GENERALES

- ✓ Charla de estilos de vida saludable, 118 colaboradores impactados.
- ✓ Capacitación a la Brigada de Emergencia, 24 colaboradores impactados.
- ✓ Capacitación en campo Equibrigadista, 22 colaboradores impactados.
- ✓ Charla Prevención cáncer de seno, 80 colaboradores impactados.

ACTIVIDADES OFICINAS

- ✓ Charla Prevención cáncer de seno, 110 colaboradores impactados
- ✓ Charla Prevención accidentes laborales, 143 colaboradores impactados
- ✓ Charla de estilos de vida saludable, 85 colaboradores impactados
- ✓ Charla Higiene del sueño, 139 colaboradores impactados

- **Simulacro de Evacuación (octubre)**

180 colaboradores de Financiera Juriscoop participaron activamente del simulacro de evacuación 2023.

- **Actividad Equi brigadista**

En octubre del año que se analiza, todos los colaboradores que conforman la Brigada de Emergencias fueron invitados a una jornada completa de capacitación "Equibrigadista", actividad realizada directamente por la ARL la Equidad.

- **Mes de la Salud el Bienestar y el esparcimiento (noviembre)**

Con el propósito de promover la salud y el bienestar de nuestros colaboradores y con el apoyo de la ARL La Equidad Seguros, se llevaron a cabo actividades tales como: charla estilos de

Informe Gestión 2023

vida saludable, charla prevención cáncer de seno, spa de manos y uñas, charla higiene del sueño, risoterapia, stands informativos, rumba terapia, torneo de ping pong, entre otras.



YO JC GROUP

Exámenes Médicos
La salud es lo primero

Te invitamos a practicar los exámenes médicos ocupacionales periódicos.

Espera la indicación de tu partner.

FINANCIERA

YO JC GROUP

¿Cómo están tus DIENTES?

El próximo martes 21 de Noviembre de 2023 tendremos una sesión de tamizaje de valoración dental.

Si estás interesado regístrate

AGU

Felicitaciones a nuestros ganadores

Torneo Ping Pong

YO JC GROUP

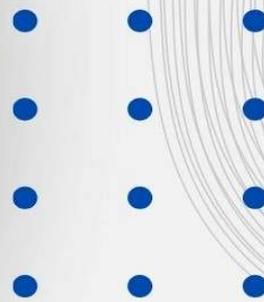
Torneo FIFA

Juriscoop más cerca de TI

 César Suárez 1er. puesto	 Joan Rangel 2do. puesto
 Victor Rojas 3er. puesto	 Felipe Medina 4to. puesto

¡Muchas gracias por su participación!





5. GESTIÓN DE RIESGOS

INFORME
DE GESTIÓN
2023

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 2023 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 recrudecimiento del fenómeno del niño y los impactos del conflicto en Oriente Medio que afectan el precio internacional del petróleo. Lo anterior generó que se mantuvieran las políticas del Banco de la República en cuanto al aumento de las tasas de interés, que vio a tener una desaceleración hasta diciembre, situación que originó que la gestión de riesgo crediticio de Financiera Juriscoop se enfocara en el fortalecimiento de los esquemas de recuperación de cartera y en conservar adecuados niveles de crecimiento del portafolio de colocación, para 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 materializar Riesgo de Crédito, por lo que se reconoció su impacto vía deterioro de la calificación y su provisión, lo que sumó \$57 millones en junio para la cartera de consumo y de \$77 millones para la cartera comercial; en diciembre se aumentó el gasto \$11 millones para la cartera consumo. En el mes de septiembre se aumentó el gasto de provisión de la entidad Financiera Progresá entidad cooperativa, en \$279 millones por la recalificación de la entidad ordenada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- En términos económicos, Financiera Juriscoop realizó ejercicios de castigo de cartera de consumo por valor de \$494 millones y de ventas de cartera vencida por valor de \$42,709 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 \$1.200.894 millones al corte de dic/23 siendo la cifra registrada en el balance final de \$1.159.515 millones.	Sin la aplicación del castigo y la venta de cartera, la cartera en riesgo se hubiera ubicado en los \$79.362 millones al cierre del 2022, mientras que, en el balance final, el registro fue de \$37.983 millones.	Sin la aplicación del castigo y las ventas de cartera, la provisión ascendería a \$63.374 millones, rubro que cerró en \$61.073 millones en el balance final.

- ✓ 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, dio como resultados al cierre del ejercicio contable el reconocimiento por este concepto de \$-133.516 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, 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. De la provisión adicional constituida el año anterior, se utilizaron \$ 470.7 millones en el mes de mayo del año 2023.
- ✓ Durante todo el año 2023 se realizó el cálculo de la provisión (CE 026/12), la cual no se tuvo en cuenta, dado que el indicador promedio fue negativo durante todo el año.

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 2023 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). Además de la medición, monitoreo y control de las posiciones en los portafolios de inversión, se mantuvo un monitoreo constante a las señales de alerta tempranas que permiten a la administración tomar decisiones oportunas.

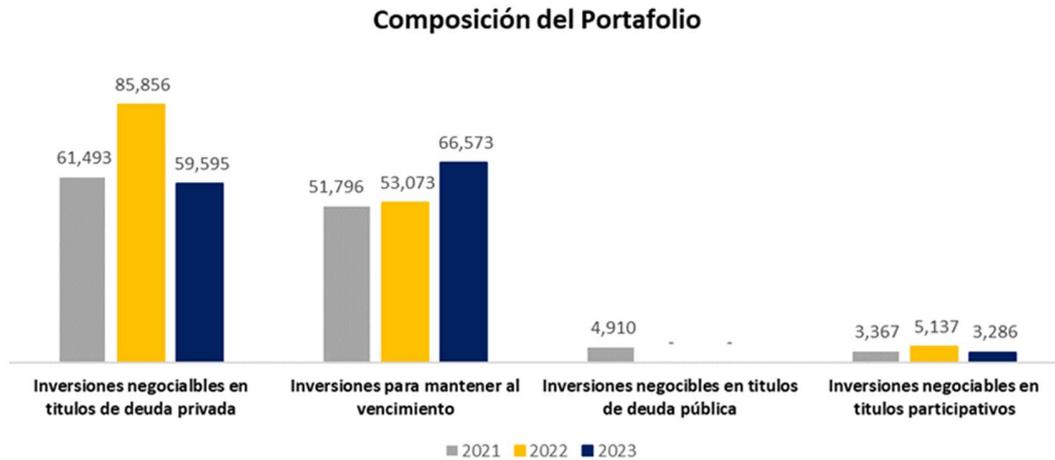
Durante el año 2023 y como consecuencia de un ciclo de aumentos de tasas de interés, los mercados siguieron descontando una política monetaria más contractiva y, en consecuencia, los títulos de deuda pública se desvalorizaron. Por su parte, algunos activos de mayor riesgo, incluyendo las acciones, y la deuda de largo plazo presentaron un desempeño negativo por una reducción en el apetito por riesgo, debido a mayor incertidumbre frente al futuro fiscal de Estados Unidos, razón por la cual la Financiera mantuvo una posición conservadora en cuanto al riesgo asumido, estrategia respaldada en la composición de portafolio con títulos de corto plazo y principalmente títulos de deuda privada que presentan baja volatilidad en el precio de mercado.

De hecho, la mayoría de los activos líquidos se gestionaron usando cuentas de ahorros, FIC's y CDT's de corto plazo con el fin de mantener a la vista la mayor cantidad de recursos y

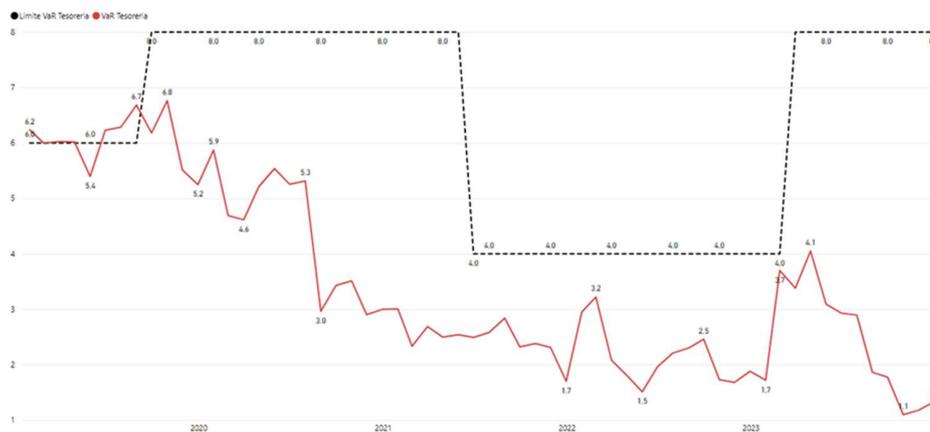
Informe Gestión 2023

generar menor presión al balance por efectos de las valoraciones adversas que presentó el mercado de valores en el primer, segundo y tercer trimestre del año.

Al cierre de diciembre de 2023, 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 2023 se realizó el seguimiento y monitoreo al límite de VaR para tesorería en un 8%, 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 2019 al año 2023 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.

2023 fue un año retador para el negocio de intermediación financiera, marcado por un ciclo de aumentos de tasas de interés y mercados con políticas monetarias más contractivas, lo que generó una presión adicional a margen financiero. Respecto a este panorama la Entidad

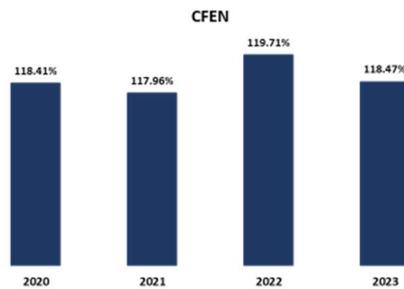
Informe Gestión 2023

enfocó su gestión en una administración eficiente de la liquidez, considerando un equilibrio entre la asignación eficiente de recursos, el cumplimiento de la normativa, políticas internas y la rentabilidad del negocio de intermediación en lo referente a riesgo de liquidez.

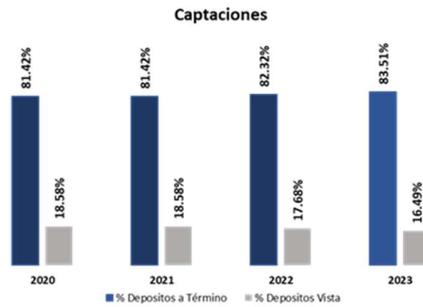


A este respecto, la entidad mantuvo su IRL en promedio por encima de los niveles de capacidad definido para el año 2023. El Indicador IRL de 1 a 30 días presentó un máximo de \$78.637 millones (con un IRL razón a 30 días de 141.50) a comienzos del mes de agosto de 2023, un punto mínimo de \$9.935 millones (con un IRL razón a 30 días de 104.30) en el mes de noviembre de 2023. En promedio semanal, el IRL se ubicó en \$39.322 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 libranza de empleados públicos.

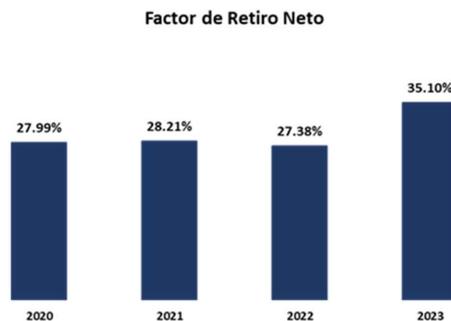
En cuanto a la liquidez de largo plazo, la tendencia del indicador CFEN, (indicador que mide la liquidez en un horizonte de un año), a partir de diciembre de 2019 es creciente y sostenida, y se fundamenta principalmente en un crecimiento de cartera de crédito armonizado con un crecimiento del producto 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 2023 se presentó un crecimiento de las captaciones por el orden del 14% 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 aumentó levemente, situación que obedece a la prospectiva económica del país en 2023 debido al aumento de tasas de interés y mercados con políticas monetarias más contractivas, afectando principalmente las fuentes de fondeo del sector financiero en el país.



El comportamiento del indicador de renovación de depósitos a término, en promedio, fue de 97% dato positivo ante un escenario de estrés generado por un mercado de incremento de tasas en el sector financiero. Lo anterior quiere decir que, año tras año, tras la fuente competencia presentada en el mercado, 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 de este indicador en el transcurso del año 2023 disminuyó en comparación con 2022, cuyo nivel adicionalmente continúa demostrando una adecuada atomización de clientes al mantenerse por debajo de los 1000 puntos.



En 2023, se dio cumplimiento a los límites de capacidad 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.

Así mismo, 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.

5.4. RIESGO OPERATIVO Y PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El Sistema de Riesgo Operacional se fortaleció con la actualización del Manual SARO, y con la implementación de la Circular de gestión de eventos de riesgo operacional (código CF-RIS-CIR-004), lo que permite contar con la base de RERO de alta calidad, requisito necesario para presentar la solicitud de certificación ante la Superfinanciera para el uso de la base de datos del registro de eventos de riesgo operacional (RERO) que permite determinar el Componente de Pérdida (CP) en el cálculo del Valor de la Exposición al Riesgo Operacional a nivel individual. Con ello, se espera lograr un IPI (indicador de pérdidas internas) menor al utilizado, indicador que será favorable para el cálculo del Valor en Riesgo por Riesgo operativo y, por ende, aportar a la gestión encaminada a mejorar la solvencia de la Compañía.

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 riesgos, 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, fortaleciendo la cultura de reporte.



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

De acuerdo con lo definido en la Circular Externa 018 de septiembre de 2021, para el cálculo del requerimiento de capital por riesgo operativo, a partir del mes de septiembre de 2020 se utilizó el indicador de pérdida interna (IPI) del 0.7 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

Teniendo en cuenta que el valor del indicador de pérdida interna (IPI) se debe utilizar por un año, a partir del mes de septiembre del 2023 se usa el **1.5** presentando el aumento correspondiente en el valor de la exposición al riesgo operativo.

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 Financiera Juriscoop.



Con respecto al Plan de Continuidad de Negocio, se adelantaron las pruebas definidas para 2023 las cuales contemplaban pruebas de contingencias operativas, comunicaciones y

Informe Gestión 2023

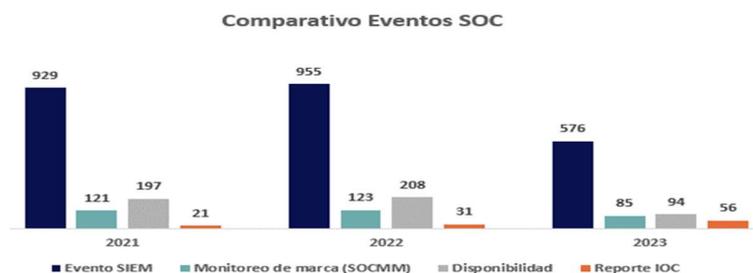
tecnológicas, prueba integral y plan de emergencias con resultados positivos, concluyendo que la Financiera está preparada en caso de interrupción del servicio.

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. Adicionalmente, se realizó la actualización del del acuerdo de "Entidad amiga" con Credibanco.

5.5. SEGURIDAD DE LA INFORMACION Y CIBERSEGURIDAD

Con relación al monitoreo obtenido del SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) durante el año 2023 se presentó disminución en la cantidad de eventos registrados en la plataforma, con respecto a los años 2022 y 2021, como se puede observar en la siguiente gráfica, variaciones que se ven reflejadas principalmente en la categoría de SIEM por disminución de alertas de tráfico sospechoso entrante proveniente de direcciones IP catalogadas como maliciosas. La gestión ha permitido identificar y controlar las amenazas que pueden afectar la confidencialidad, integridad o disponibilidad de la información.

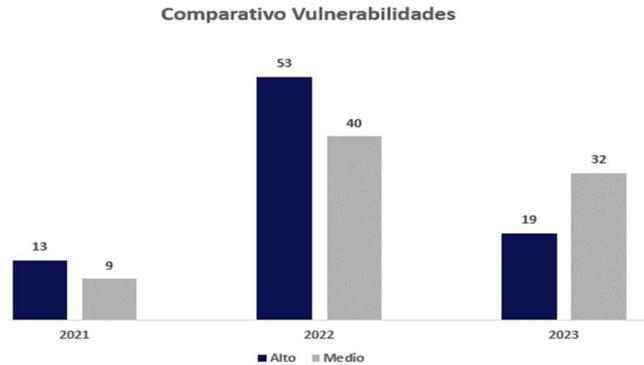


Como parte de las mejoras durante el año 2023, se realizaron las siguientes:

- Se implementó la opción de creación de solicitudes del cliente en la plataforma del SOC, con el objetivo de garantizar la trazabilidad, control y seguimiento de los requerimientos del servicio, documentar y registrar los casos de uso, y facilitar la búsqueda posterior de temas resueltos. El proceso del SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) continúa certificado en el estándar internacional ISO-27001 (mejores prácticas para un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información) y para el año 2023 se certificó el servicio NOC (Centro de Operaciones de Red). Así mismo, el proveedor continúa siendo miembro de FIRST (Forum of Incident Response and Security Teams – principal organización y líder mundial en materia de respuesta a incidentes).
- Para el servicio de Detección Continua de Vulnerabilidades (DCV) que se encuentra en operación a través del SOC, se incluyó la opción de recomendaciones, en donde a través de expertos, se documenta la guía para la remediación y en caso de que la vulnerabilidad deba ser aceptada se brindan las recomendaciones de mejores prácticas. Así mismo, para el control del proceso de remediación, se incluyó el estado de vulnerabilidad “por validar”, el cual indica que se encuentra pendiente la

documentación del plan de remediación para las vulnerabilidades que ya fueron solucionadas.

- En la siguiente gráfica se presenta el comparativo de las vulnerabilidades presentadas durante los últimos tres años, sobre las cuales, con el apoyo de la Subgerencia de Tecnología, se han venido definiendo los planes de acción para la remediación de las vulnerabilidades identificadas internamente y a nivel de terceros.



- Sobre el nivel de madurez de ciberseguridad que compone las 5 etapas del modelo (Identificar, Proteger, Detectar, Responder, Recuperar), y como resultado de las tres últimas evaluaciones realizadas en la Entidad, durante el año 2023 se mantuvo el nivel 3 "Interiorizado – controles o planes de acción estandarizados, medidos y automatizados de acuerdo con la política", quedando al cierre del mes de diciembre 3 controles de 11 que estaban en la escala de calificación 2 "Básico – controles o planes documentados y semiautomatizados", sobre los cuales se tienen definidos planes de acción que están en ejecución, con el objetivo de alcanzar el nivel 3 – Interiorizado, relacionados con la remediación de vulnerabilidades, enmascaramiento de datos y doble factor de autenticación.

Se dio continuidad al monitoreo de las transacciones realizadas por los clientes en la oficina virtual personas a través de la herramienta Komondor, la cual genera un perfil transaccional de cada cliente, permitiendo conocer sus hábitos y anticiparnos a posibles fraudes. Durante el 2023 el Dashboard fue optimizado generando mayor facilidad para las consultas.



5.6. SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS (SIAR)

En cumplimiento de los lineamientos definidos en la Circular Externa 018 de 2021, relacionados con la implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) el sistema se encuentra implementado en Financiera Juriscoop desde el 1 de junio de 2023.

Informe Gestión 2023

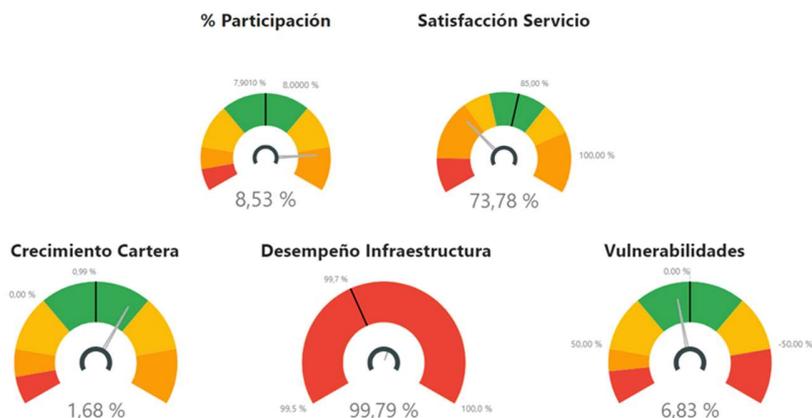
Las actividades que se desarrollaron para su implementación fueron las siguientes:

- 1.** Avance cronograma
- 2.** Análisis de brechas entre la actual norma y SARC, SARM, SARL y SARO
- 3.** Afirmación del marco de apetito de riesgos
- 4.** Identificación de riesgos del plan de negocio
- 5.** Definición de asumir, mitigar o trasladar dichos riesgos.
- 6.** Definición de límites y monitoreo de los riesgos del plan de negocios.
- 7.** Políticas SIAR
- 8.** Gestión de riesgos
- 9.** Gobierno de riesgos y control
- 10.** Información del SIAR.
- 11.** Definición de responsabilidades y estructura del SIAR
- 12.** Reportes del SIAR
- 13.** Funciones auditoría interna
- 14.** Funciones revisoría fiscal
- 15.** Infraestructura tecnológica y sistemas de información
- 16.** Documentación
- 17.** Conclusiones

En el manual se encuentran definidas las políticas para la adecuada gestión del riesgo que debe ser seguida por cada uno de los funcionarios de la entidad; la estructura organizacional que permite el desarrollo de las tres líneas de defensa: la primera a cargo de los dueños de cada proceso, la segunda apoyada por autoevaluaciones frente a las exposiciones, y la tercera que evalúa el cumplimiento de las políticas internas; los roles y responsabilidades de los cargos que están relacionados con el SIAR como la junta directiva, el comité de planeación, el comité de riesgos, presidencia, la gerencia de riesgos, auditoría interna, la revisoría fiscal, la gerencia administrativa y financiera y otras gerencias.

Además, en el manual se exponen las etapas de identificación, medición, control y monitoreo que fueron llevadas a cabo. En la etapa de identificación se elaboró un estado del arte de los riesgos que se están discutiendo a nivel nacional e internacional y se determinan los que más afectarían a la financiera. Además, se hizo una encuesta a la alta gerencia en la que se indagó cuáles eran los 13 riesgos más importantes y a los que era necesario hacerles seguimiento. En la etapa de medición se determinaron los niveles de capacidad, tolerancia y apetito para los riesgos de liquidez, solvencia, rentabilidad, crédito y la de los 13 riesgos definidos por la alta gerencia. En la etapa de control se definieron las medidas a adoptar cuando alguno de los límites se sobrepase. En la de monitoreo se define la estrategia de seguimiento dentro de cada uno de los comités y los estamentos señalados.

El seguimiento respectivo se está realizando a través de los diferentes comités definidos en el manual y por un tablero de control en Power BI.



Sistema Antifraude y Anticorrupción

Para el año 2023 uno de los objetivos principales en el desarrollo del sistema antifraude a nivel interno fue el de aplicar el modelo de seguimiento y monitoreo el cual está basada en variables que realizan nuestras áreas de control (Auditoría Interna, Cumplimiento, Gestión Humana y Riesgo de Crédito) y las cuales se consolidan en el modelo, en tal sentido, se realizaron dos evaluaciones y fueron presentadas al comité antifraude durante el año.

En el desarrollo del año 2023 se realizaron acompañamientos en:

- ✓ Capacitación a oficinas en el proceso de validación de identidad a través de la aplicación Who Is Who, mecanismo de autenticación y de apoyo en el proceso de vinculación y de normatividad SARLAFT para clientes nuevos y consulta de clientes ya existentes.
- ✓ Apoyo en el proceso de monitoreo transaccional en operaciones interbancaria en el cual se realizó capacitación al área de operaciones AXON en el proceso de confirmación de operaciones realizadas por nuestros clientes en nuestro portal transaccional OVP y como interactúa la herramienta de monitoreo KOMONDOR (suministrada por nuestro aliado MILENIUM que permite analizar el comportamiento transaccional de nuestros clientes para permitir o negar transferencias monetarias inusuales) y su plan de continuidad en caso de fallo de la herramienta.
- ✓ Se entregó al área de Solución y Soporte al Cliente PQR´s el ANS Investigaciones PQRS en él se describe la información de apoyo debe aportar para el proceso de investigación en aquellos casos donde los clientes realizan reclamaciones por posibles fraudes en operaciones no reconocidas y realizada por nuestro portal OVP.
- ✓ Se viene realizando acompañamiento al área de medios de pagos correspondientes en la implementación de nuevas reglas de alertamiento que se implementa en herramienta de monitoreo SMARTVISTA suministrada por la franquicia CREDIBANCO, para el monitoreo de transacciones inusuales con tarjeta (crédito y débito) que realiza nuestro aliados EVERTEC en el proceso de confirmación de operaciones y bloqueo del producto (TC o TD).

En su debida oportunidad, la Junta Directiva aprobó el documento **CF-RIS-MAN-026 "Manual de Gestión Anti-Fraude" V1** por el cual ya se encuentra vigente en DocManager.



6. INFORMES ESPECIALES

INFORME
DE GESTION
2023

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 individualmente considerada, 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 2023, se realizó una Inspección In Situ por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, en atención a la información reportada por la Compañía mediante la cual se acreditó en el mes de abril de 2023, la debida atención a las instrucciones impartidas por el Ente de Control respecto de la implementación de las funciones de cumplimiento y de Supervisión de Cumplimiento, lo cual arrojó un resultado positivo frente a la adopción de los cambios normativos que viene desarrollando la Compañía.

No obstante lo anterior, el regulador realizó algunas recomendaciones con el fin de robustecer y mejorar la efectividad de las mencionadas funciones y, adicionalmente, incrementar la efectividad del Gobierno Corporativo de la Entidad, entre las que se destacan las siguientes: i) Desarrollo de una metodología que permita la identificación de los riesgos de cumplimiento que se desprenden de la implementación de las normas; ii) Revisión de normas diferentes a las financieras que incluyen los temas laborales y tributarios, entre otros; y iii) Ejecución del procedimiento correspondiente a la revisión de los hallazgos y requerimientos de instancias internas y externas a la sociedad.

Para efectos de atender las recomendaciones antes planteadas y en consideración a que, Financiera Juriscoop se encuentra en proceso de implementación de las políticas de Función de Cumplimiento y de Supervisión de Cumplimiento, la Junta Directiva de la sociedad aprobó la contratación de una firma externa que acompañe dicho proceso hasta su culminación, con la entrega de las políticas respectivas y los procedimientos adecuados para ello. De igual forma, en 2023, el órgano de administración aprobó el desarrollo de una metodología para la priorización de análisis normativo en virtud de la cual, se adelantará la revisión de la normatividad vigente aplicable a la Compañía en su condición de establecimiento de crédito vigilado por la Superintendencia Financiera a fin de acreditar que la entidad esté dando cumplimiento a dicha normatividad.

De otro lado, se aprobó la estructura organizacional responsable de las citadas funciones, la cual se resume de la siguiente manera:



De otro lado, 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 viene analizando la viabilidad de implementar algunas de las recomendaciones contenidas en la encuesta en mención, particularmente las relacionadas con la adopción de un reglamento específico e individual para los Comités de Gobierno Corporativo y de Planeación y Presupuesto.

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, emitidas por la Superintendencia Financiera, la Financiera Juriscoop adoptó 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 reglamentaciones. Decisión que fue avalada por la Junta directiva y autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia para el corte de septiembre de 2020 y períodos siguientes”.

A continuación, se detalla el cálculo del margen de solvencia.

Cifras en miles de pesos

Detalle	31 de diciembre de 2022	31 de diciembre de 2023
Patrimonio básico ordinario	\$ 123,768,097	\$ 121,877,074
Patrimonio técnico	123,768,097	121,877,074
Activos y contingencias ponderadas por nivel de riesgo		
Activos ponderados por nivel de riesgo crediticio entre el 20% y el 49%	19,628,449	14,144,656
Activos ponderados por nivel de riesgo crediticio entre el 50% y el 99%	757,594,299	909,694,796
Activos ponderados por nivel de riesgo crediticio al 100%	48,694,110	47,633,885
Contingencias revocables con factor de conversión del 10%	7,079,230	3,137,313
Total, activos y contingencias	\$832,996,088	\$ 974,610,651
Valor riesgo operativo (100/9 * VERro)	9,583,647	125,176,616
Valor riesgo de mercado (100/9 * Var)	83,420,575	8,407,086
Solvencia Básica	13.37%	11,00%
Solvencia Total	13.37%	11,00%
Colchón Combinado	8.87%	6,50%

6.3. JUNTA DIRECTIVA Y ALTA GERENCIA

No obstante haberse superado las condiciones de salubridad dieron origen a la declaratoria de la emergencia sanitaria en el país, la Junta Directiva de la Financiera Juriscoop continuó sesionando bajo la modalidad 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.

Por su parte, es menester señalar que, 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 Gobierno Corporativo, Planeación y Presupuesto, Auditoría, Riesgos, Crédito, Riesgo Operativo y de Tecnología, Cumplimiento, Financiero, Proyectos, Jurídico y de Compras, los cuales sesionan 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) e igualmente, es la encargada de aprobar las políticas del Sistema Integral de Administración de Riesgo (SIAR), el Sistema General³⁴ 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– del sistema de Atención al Consumidor –SAC– y de Seguridad de la Información.

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 Convergencia a estándares de solvencia para Establecimiento de Crédito y Nuevos retos y oportunidades en la actividad financiera: Fintech, Open Data y SPI (Sistema de Pagos Instantáneos).

Informe Gestión 2023

Es del caso destacar que en el año que se analiza, y en cumplimiento a la política de revisión de roles y responsabilidades establecida para la Junta Directiva, en el año 2023 se desarrolló un ejercicio de evaluación del órgano de administración por parte de un tercero independiente y externo a la organización, cuyos resultados fueron bastante positivos.

Por su parte, se sometió a consideración de la asamblea general del año 2023, la propuesta que establece los criterios que serán tenidos en cuenta para asegurar que las personas que sean propuestas para integrar 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 de manera propositiva las diferentes políticas para la administración de los riesgos financieros. Hacen parte de este Comité, como integrantes del mismo, el Presidente Ejecutivo y el Gerente de Riesgos de la Compañía.

El Gerente de Riesgos, con el 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, entre ellas la Junta Directiva, la identificación, administración y controles que aplica la entidad, para que sea este órgano de administración el encargado de aprobar 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, de manera que sea posible adoptar los correctivos necesarios para ajustar los aspectos a que haya lugar.

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.

De manera particular y en atención a las disposiciones normativas relacionadas con el Riesgo de tasa de Interés del Libro Bancario (RTILB), se procedió a la constitución del Comité ALCO (por sus siglas en inglés) del cual hacen parte dos (2) miembros independientes de la Junta Directiva, el Presidente Ejecutivo, el Gerente Administrativo y Financiero, el Gerente de Riesgos. El principal objetivo central de este Comité es monitorear la gestión de la tesorería, la gestión del capital y la gestión de fuentes alternas de fondeo de entidad de cara a evitar una materialización del citado riesgo.

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 los siguientes componentes: el Gobierno Corporativo, la Estructura Organizacional, la Evaluación de Riesgos, la Supervisión o Monitoreo y las actividades de Control, todo lo cual le ha permitido a la Entidad 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 2023, 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 la "NIC 24 Información a revelar sobre partes relacionadas" una parte relacionada es una persona o entidad que está relacionada con la Financiera que prepara sus estados financieros, en las cuales se podría ejercer control o control conjunto sobre la entidad que 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.

Dentro de la definición de parte relacionada se incluye: A personas y/o familiares relacionados con la Financiera, entidades que son miembros del mismo grupo (controladora y subsidiaria), asociadas o negocios conjuntos de la Financiera o de entidades del grupo, planes de beneficio post-empleo para beneficio de los empleados de la Financiera o de una entidad relacionada.

Las partes relacionadas para la Financiera son las siguientes:

1. Accionistas con participación directa.
2. Miembros de la junta directiva (Principales y suplentes).
3. Personal clave de la gerencia: Incluye los representantes legales principales y suplentes de la Financiera.

4. Entidades que integran el grupo empresarial Juriscoop (La Cooperativa del Sistema Nacional de Justicia) – Juriscoop. Que es la matriz, Financiera JRC – En liquidación, Financiera Juriscoop S.A Compañía de Financiamiento, Servicios JSJC S.A. en Liquidación, Services & Consulting S.A.S, inversiones UbuntuTech S.A.S y la Fundación Progreso Solidario).

Todas las operaciones de desembolso se realizaron a precios de mercado; las operaciones de tarjeta de crédito y sobregiros se realizaron a las tasas plenas de tales productos.

A continuación, se muestra la agrupación de saldos y operaciones con partes relacionadas incluyendo el detalle de las transacciones con el personal clave de la gerencia.

Transacciones Estado de Situación Financiera

Detalle	Diciembre 2023 – No Auditado					Empresas del Grupo empresarial
	Casa Matriz	Accionistas	Miembros de la Junta Directiva	Personal Clave de la Gerencia		
Activo						
Activos financieros en operaciones de crédito	\$ 9,435,083	\$ 5,916,785	\$ 745,418	\$ 1,200,505	\$	3,298,079
Cuentas por cobrar (a)	95,077	-	-	-	-	675,000
Pasivos						
Depósitos	1,558,463	5,538,105	372,947	45,855		649,128
Otros pasivos	\$ -	\$ 51	\$ -	\$ -	\$	-

Detalle	Diciembre 2022 – Auditado					Empresas del Grupo empresarial
	Casa Matriz	Accionistas	Miembros de la Junta Directiva	Personal Clave de la Gerencia		
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	425,376	57,564		590,523
Otros pasivos	\$ -	\$ 51	\$ -	\$ -	\$	-

El saldo de cuentas por cobrar por valor de \$770.077 corresponde a: \$95,077 de la Cooperativa del Sistema Nacional de Justicia por concepto de recaudos de productos a través de PSE con tarjeta de crédito y \$675,000, a la cuenta por cobrar a nombre Services & Consulting por la venta a plazos de cartera de junio 2022.

Al periodo del 31 de diciembre de 2023 y 31 de diciembre de 2022 ninguno de los accionistas tenía cupos discrecionales ni créditos aprobados no desembolsados.

Transacciones Estados de Resultados

De enero a diciembre 2023 – No Auditado

Informe Gestión 2023

Detalle	Diciembre 2023				
	Casa Matriz	Accionistas	Miembros de la Junta Directiva	Personal Clave de la Gerencia	Empresas del Grupo Empresarial
Ingreso por intereses	\$ 1,842,067	\$ 345,522	\$ 47,902	\$ 88,449	\$ 555,155
Gastos financieros	136,795	971,718	26,181	3,036	39,585
Ingresos por honorarios y comisiones	3,973	13,322	412	1,414	1,274
Otros ingresos operativos	9,952	38,350	3,587	36,069	5,250
Otros gastos	14,704	4,106,651	270,398	9,100	986,505

De enero a diciembre 2022 – Auditado

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	\$ 60,059	\$ 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

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 2023 y 31 de diciembre de 2022.

Detalle	1 de enero al 31 diciembre 2023	1 de enero al 31 diciembre 2022
Salarios	\$ 1,264,600	\$ 1,132,090
Beneficios a empleados a corto plazo	588,228	542,843
	\$ 1,852,828	\$ 1,674,933

6.12. EVOLUCIÓN PREVISIBLE DE LA COMPAÑÍA

La estrategia comercial de Financiera Juriscoop busca cumplir su propósito superior de transformar positivamente la vida de las personas en el día a día, basando sus principales actividades en la consolidación de diferentes modelos de negocio, buscando potencializar su oferta de valor relevante, diferencial y rentable para sus diferentes segmentos o nichos de mercado definidos, tanto de personas naturales como de empresas, con el fin de competir para ganar, según como quedó establecido en la planeación estratégica realizada en el año 2022, con una proyección de desarrollo a 5 y 10 años. En el año 2023 se inició el desarrollo de distintas iniciativas encaminadas a cumplir la estrategia, como el fortalecimiento tecnológico de algunos productos y procesos, el diseño de la estructura comercial que apalanque y permita garantizar la implementación de la estrategia, el fortalecimiento de las

alianzas actuales y la incorporación de nuevas entidades al ecosistema de alianzas como DeltaCredit, entre otras.

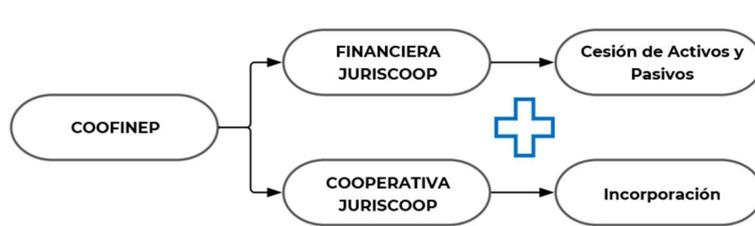
Por otra parte, se inició la implementación de la estrategia de captación basada especialmente en el fortalecimiento de la gestión comercial de la Red de Oficinas en este frente, con actividades realizadas en el año y otras por realizar en el 2024 como un proceso de capacitación especializado en potencializar las competencias comerciales para captar en los equipos comerciales de este canal, especialización de algunas oficinas en captación y la gestión de otros canales como el inicio del proyecto de Banca Institucional el cual permitirá fortalecer la gestión comercial en este segmento de mercado, de entidades con tesorerías semi profesionales como Universidades, sector salud, cajas de compensación, cámaras de comercio, seguros, entre otros sectores.

Asimismo, se fortaleció la gestión de los aliados para colocación de crédito, potencializando la relación con E-Credit; intensificando la gestión de Ubuntec a través del Crédito Digital y consolidación de la Tienda Privilegios; implementando un nuevo aliado comercial, DeltaCredit en el negocio del crédito de vehículo productivo de última milla, bajo un contrato de colaboración que enriquece el modelo de negocio en este mercado de los transportadores medianos; avanzando en la implementación del aliado MetaCredit, entidad experta en el sector educativo, con una oferta de Crédito Educativo Digital para ayudar a financiar estudios de nivel superior, De igual manera, están en proceso de implementación otras dos alianzas, una dirigida a Pymes de la industria de la moda a través de Bankamoda y otra, una alianza para la promoción de la bancarización de tenderos con el apoyo de la empresa Tcreo.

Operación de Cesión de Activos y Pasivos con la Cooperativa Financiera Coofinep

En complemento a lo anterior, es preciso señalar que, desde el mes de noviembre de 2023, Financiera Juriscoop venía trabajando en la estructuración de una operación de cesión de activos (principalmente cartera de créditos) y pasivos (principalmente depósitos y créditos de redescuento) de la Cooperativa Financiera Coofinep (cedente) a Financiera Juriscoop (cesionaria), operación que obedece a una estrategia de solución total, integral y definitiva de cara a contribuir en la solución de algunos inconvenientes que registraba Coofinep, en un todo de acuerdo con el modelo de negocio en el que viene incursionando de manera decidida la Compañía de Financiamiento .

Debe indicarse que, en atención a integralidad de la propuesta antes indicada, la operación en mención se complementa con una posterior incorporación de los activos, pasivos y patrimonio restantes, en la Cooperativa Juriscoop.



Es del caso destacar que propuesta planteada genera, además, muchos beneficios a los diferentes grupos de interés, entre los que se destacan los siguientes:

Ahorradores y asociados

- Se garantiza la devolución de los ahorros o depósitos, en los términos de cada producto, no como proceso liquidatorio, sino en ejercicio de la actividad de Financiera Juriscoop.
- Mantiene sus aportes sociales, como asociados a una cooperativa.
- Mantiene el vínculo asociativo, la identidad, los derechos y obligaciones, y los beneficios y servicios (incluidos los financieros) de pertenecer a un grupo cooperativo.

Colaboradores

- Se protege el empleo y la estabilidad de los colaboradores.
- Se mantiene su vínculo laboral con Financiera Juriscoop a través de la figura de sustitución de empleadores, o con Cooperativa Juriscoop por virtud de la incorporación.

Sector Cooperativo

- Se evita el riesgo de pérdida de confianza en las cooperativas con actividad financiera.
- Se materializa en forma concreta el principio de cooperación entre cooperativas.
- Se protege, promueve y fortalece el sector cooperativo y las finanzas populares.

Acreedores

- Se garantiza el pago de los pasivos para con los acreedores, en los términos contractuales.
- Se abre la posibilidad de estructurar relaciones comerciales de largo plazo.

En suma, con la concreción de esta propuesta, la Compañía avanzará de manera decidida en la implementación de este modelo de negocio dadas las ventajas y beneficios que representa para las empresas que hacen parte del Grupo Juriscoop y, por supuesto, para la Compañía de Financiamiento.

6.13. HECHOS IMPORTANTES DESPÚES DEL CIERRE DEL EJERCICIO

En complemento a la información antes presentada, es pertinente informar que luego de los análisis respectivos y una vez surtidos los trámites correspondientes, la operación en mención fue autorizada por la Superintendencia Financiera mediante resolución No. 0264 del 9 de febrero de 2024, en las siguientes condiciones:

FASE I: Cesión de la totalidad de depósitos a término con vencimientos entre la fecha en la que se realice la cesión y el 29 de febrero de 2024, junto con un valor equivalente en cartera de créditos neta de provisiones.

FASE II: Cesión del total de los depósitos restantes, junto con el valor total de la cartera de créditos neta de provisiones, en todas sus modalidades (comercial, consumo, microcrédito y vivienda) y algunos otros activos y pasivos.

Una vez culminadas las fases en mención, ello implicará un monto a ceder de \$236.463 millones en activos, con las correspondientes contrapartidas en el pasivo, suma que se actualizará en la fecha efectiva de ejecución de cada etapa de la operación, conforme fue aprobado por el Ente de Control y que se resumen en el siguiente cuadro:

Resumen	Fase I	Fase II	Total
Activos	31.660	204.803	236.463
Cartera Neta	31.660	176.921	208.581
Otros Activos	-	27.882	27.882
Pasivos			
	31.660	204.803	236.463
Depósitos	31.660	196.947	228.607
Otros Pasivos	-	7.856	7.856

Como consecuencia de la cesión, una vez se materialice con base en las etapas identificadas, FINANCIERA JURISCOOP S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO sustituirá a COOFINEP COOPERATIVA FINANCIERA en la totalidad de las relaciones jurídicas de los activos y pasivos objeto de la operación, junto con sus acciones, privilegios y garantías. Una vez finalice la cesión de la totalidad de las operaciones objeto de vigilancia por parte del Ente de Control, se procederá a la cancelación del certificado de autorización de Coofinep, para operar como establecimiento de crédito.

Así mismo, efectuada esta cesión, se procederá a realizar la incorporación de los activos y pasivos remanentes (principalmente activos líquidos) así como de los asociados y su patrimonio neto, en la Cooperativa Juriscoop, trámite que se adelantará ante la Superintendencia de la Economía Solidaria y ante el Fogacoop.

Esta operación constituye el primer ejercicio de crecimiento inorgánico que materializa la Compañía de Financiamiento, en un todo de acuerdo con lo establecido en su Plan Estratégico 2022 – 2027 y, a su vez, permite evidenciar su compromiso social al brindar una solución efectiva a una entidad del sector de la economía solidaria en el cual Financiera Juriscoop encuentra también su razón de ser dadas las características que gobiernan al Grupo Juriscoop, del cual hace parte.

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