

Bancoomeva en el desarrollo de su gestión ha identificado como indicadores claves para el desarrollo, crecimiento sostenible y cumplimiento de los objetivos estratégicos los siguientes indicadores:

9 a. Resultados clave del negocio.

Impacto Ambiental:

La naturaleza de la operación de Bancoomeva está centrada en servicios y consecuentemente no registra una incidencia **directa** de sus acciones en los impactos ambientales; dado lo anterior Bancoomeva se ha focalizado hacia la optimización y automatización de procesos con efectos en la disminución del consumo de papel, plásticos, impresiones, digitalizaciones y almacenamientos tanto físicos como electrónicos, como también en el consumo de energía y agua, entre otros.

Ahorro en consumo de papel e impresiones - Transporte - Firma Digital (\$)



Los proyectos de mejoramiento e innovación mencionados en el capítulo 9b que generan impacto en el consumo de papel, impresiones, digitalización y transporte equivale a \$5.607 millones acumulado en los últimos cinco años, mediante la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes o medios electrónicos, acompañados de una cultura del cambio. Por lo anterior, el Banco implementa modelos de gestión electrónica destacándose la firma digital certificada, con la cual se optimizan los procesos, reduciendo el uso del papel, aumentando la eficiencia, con importantes efectos en la reducción de costos.

El ahorro de papel descrito, incide igualmente en la reducción en archivos, los cuales hoy son digitales.

Indicador Consumo de Energía

Promedio consumo de Energía Per Cápita (k/h)



El consumo energético por empleado en el Banco se incrementó, pasó de 302,21kw/h en el 2016 a 317.32 kw/h en el 2017, ocasionado por el aumento de sedes administrativas.

Indicador Consumo de Agua

Promedio consumo de Agua Per Cápita (m3)



El consumo anual de agua por empleado en el Banco se incrementó en 0,10 frente al año anterior, que sigue siendo bajo comparado con los niveles de consumo del 2014. El aumento se debió principalmente al aumento de sedes administrativas y a la implementación de sistemas de tanques de agua en algunas sedes, para atender recomendaciones del Ministerio de Salud frente a la contingencia para este recurso.

Estos resultados apalancan campañas corporativas que promueven el uso eficiente de los recursos, en la medida en que generan conciencia frente al consumo, como por ejemplo la que invita a apagar los equipos de cómputo y las luces al terminar las jornadas laborales. Estas acciones se complementaron con la instalación de sistemas ahorradores de agua en sanitarios, lavamanos y lavaplatos, el uso sólo de bombillas ahorradoras tecnología Led, la programación del uso de los aires acondicionados sólo

en ciertos lapsos de las jornadas y la adquisición de equipos Inverter para las nuevas adecuaciones.

Así mismo se adelantan campañas con nuestros clientes para incentivar el uso electrónico del estado de cuenta y extractos vía email reduciendo el uso intensivo de papel.

En el año 2017 se realizó el levantamiento del plan de reposición de los aires acondicionados, se implementaron los flujos de aprobación de Contratos y decisión de excepciones de manera digital. Se realizaron remodelaciones de sedes apropiando la tecnología led para luminarias y los sanitarios ahorradores de agua.

Iniciativas:

- Desde el año 2011 se inició la implementación de video conferencia y teleconferencias, disminuyendo el número de viajes regionales terrestres y nacionales aéreos, lo cual representa una disminución en la emisión indirecta de gases tipo invernadero al medio ambiente, pero no se ha realizado medición del impacto.
- Durante el año 2017 se consolidó el plan de clasificación y manejo de residuos en las regionales, se inició con el plan de manejo de residuos en dos nuevas sedes administrativas de la Dirección Nacional.
- Se continúa con el proceso de intervención con infraestructura física en oficinas a medida que se van realizando remodelaciones y apertura en las oficinas y sedes, se realiza instalación de grifos ahorradores en oficinas y sedes administrativas y planes de implementación de instalaciones de aires acondicionados con sistemas inverter. Se instalaron centro de impresión para controlar el consumo y uso del recurso.
- En el año 2017 se realizaron 4 jornadas de siembra de árboles en el Parque Nacional Farallones de Cali con la presencia de más de 200 empleados del Banco y sus hijos donde se educó acerca del uso de los puntos ecológicos y la importancia de usar eficientemente los recursos como agua, energía. Se realizan campañas para apagar luces, desconectar equipos y celulares, apagar aires acondicionados. En dichas jornadas se sembraron más de 780 árboles nativos como medida de compensación en la mitigación de emisión de toneladas de CO₂. Así mismo se inició con el cálculo de la huella de carbono para las oficinas de la ciudad de Cali y dos de las cinco sedes administrativas de la Dirección Nacional.

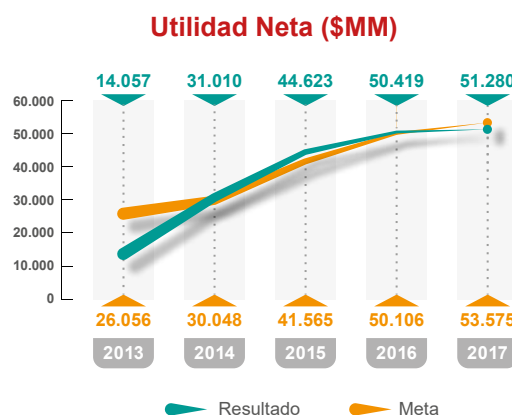
Otras prácticas en gestión medio ambiental desarrolladas en los últimos 5 años

Se han realizado cambios en el esquema de facturación para envío vía email, así mismo se modificaron las estrategias para envío de información por correo electrónico en cuanto a ofertas comerciales de productos y servicios con el uso del boletín comercial. Se han establecido campañas de clasificación y disposición de residuos en las oficinas de las regionales Bogotá, Medellín, Eje cafetero. Así mismo, se han establecido acuerdos para la entrega a empresas de elementos eléctricos, electrónicos y pilas para su disposición final.

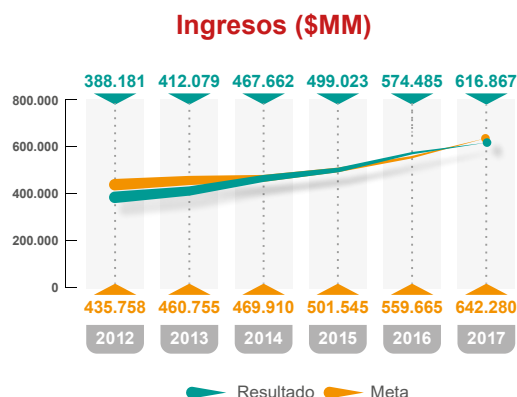
Bancoomeva se ha sumado a proyectos corporativos como el de renovación tecnológica para operar con mejor tecnología para un menor consumo de energía.

Bancoomeva hace parte del Comité de sostenibilidad de la Asobancaria donde se establecen acciones y estrategias que aplica el sector en temas de medio ambiente; de igual manera anualmente Asobancaria realiza una encuesta a las entidades financieras a partir de la cual genera un informe de referenciación que se socializa con las entidades del sector de donde se genera un plan de acción para el cierre de las respectivas brechas.

Indicadores Financieros



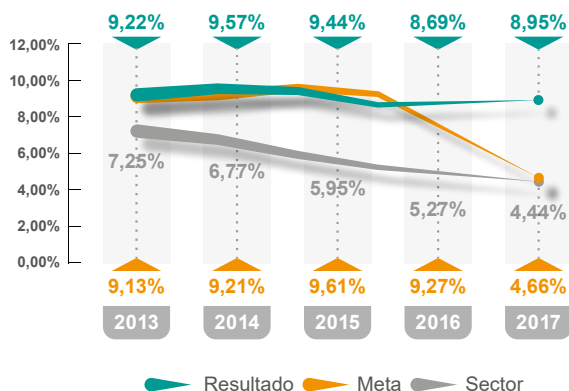
Bancoomeva en los últimos 5 años ha crecido su utilidad en un 264.80% con un promedio anual del 44.80%. Este crecimiento significativo se debe a la continua revisión de la Estrategia y la toma de decisiones pertinentes, reforzando el esquema de cobranza en todos los periodos, creciendo sostenidamente en la captación y colocación, con atención y disciplina alrededor del gasto, y rediseñando el servicio con el fin de dar respuesta efectiva a las necesidades de los clientes.



Presenta una tendencia positiva con un cumplimiento presupuestal del 96.04%. Este resultado se debe principalmente al desfase presentado en el cumplimiento de los intereses de cartera debido a la política expansiva por parte del banco de la republica al bajar las tasas del mercado financiero. Sin embargo se logró un resultado aceptable por la ejecución de los ingresos diferentes a financiación (comisiones, recaudos, convenios) y a la

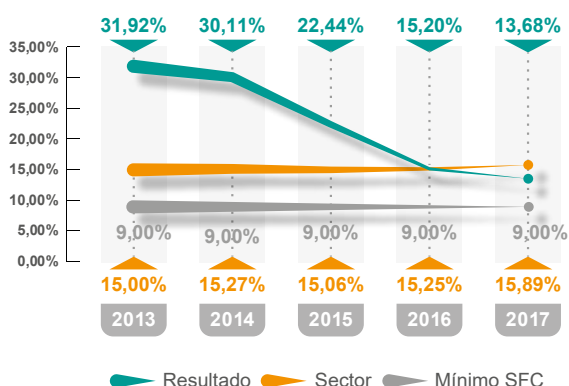
efectividad de la tesorería en términos de rendimientos de inversiones. El crecimiento en ingresos de Bancoomeva en el último año fue del 7.38%, superior al -19.07% promedio del sistema financiero.

Margen de Intermediación Vs Sector (%)



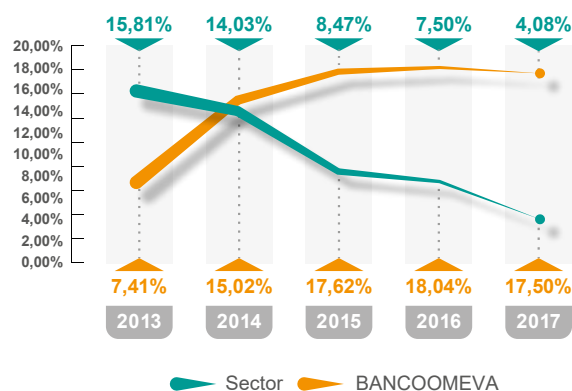
Mide, la rentabilidad operativa del negocio. Bancoomeva ha establecido una estrategia clara en la definición y seguimiento de los precios y mezcla tanto de los activos (Cartera) como de los pasivos (Captaciones), con lo cual se ha logrado un mayor margen de intermediación frente al sector. Aún en épocas de alta competencia de tasas, Bancoomeva ha hecho frente a su crecimiento en volumen de negocio fundamentados en su relacionamiento de largo plazo, calidad en el servicio, innovación y profundización a sus clientes.

Margen de Solvencia Vs Sector (%)



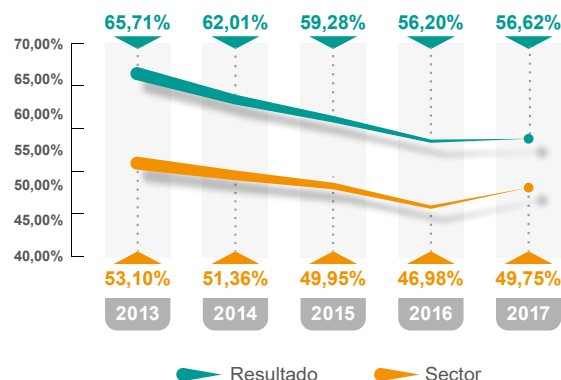
Este indicador mide el capital mínimo regulatorio exigible para apalancar el crecimiento de la operación bancaria. La evolución presentada en este indicador refleja la aplicación del decreto 2392 a partir del 2016, el cual eliminó la adición de los bonos subordinados como parte del patrimonio técnico.

Crecimiento del patrimonio Vs Sector (%)



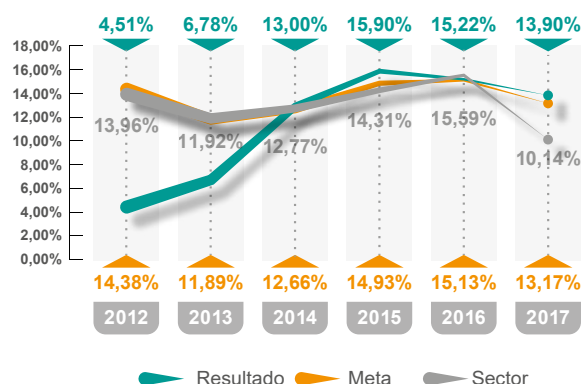
Bancoomeva ha definido una política de capitalización del 100% de sus dividendos. Lo anterior, conjuntamente con una buena dinámica en la gestión del Banco y en las utilidades, ha permitido un crecimiento patrimonial superior al promedio de los bancos en los últimos 5 años.

Eficiencia Administrativa Vs Sector (%)

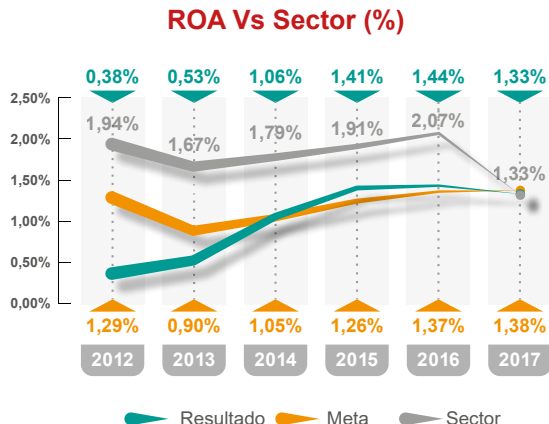


Mide el Control del Gasto, frente al cual Bancoomeva presenta una tendencia positiva, disminuyendo en -9 porcentuales en los últimos 5 años y -2,19 puntos porcentuales promedio año, frente a la disminución del indicador para los bancos con -0,84 puntos porcentuales. Lo anterior, gracias a los programas de optimización de gastos implementados al interior del Banco y el mejoramiento del margen financiero bruto.

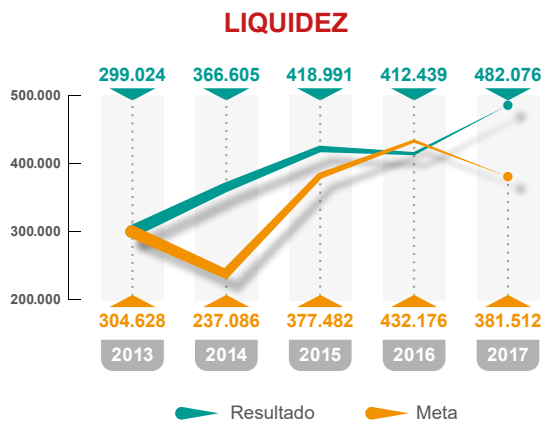
ROE Vs Sector (%)



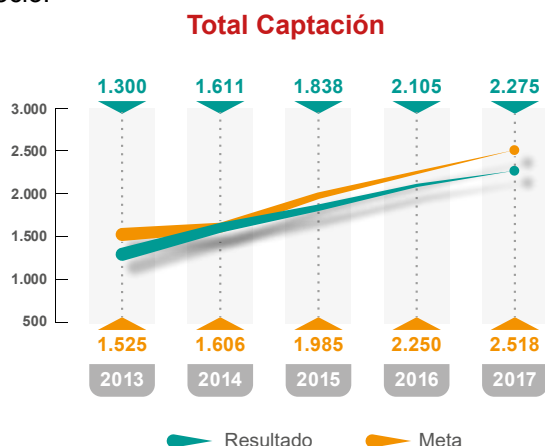
La estrategia de crecimiento sostenido y equilibrado ya mencionada en puntos anteriores, ha permitido que la rentabilidad del patrimonio se nivele al promedio de los bancos aun con la política de capitalización de utilidades.



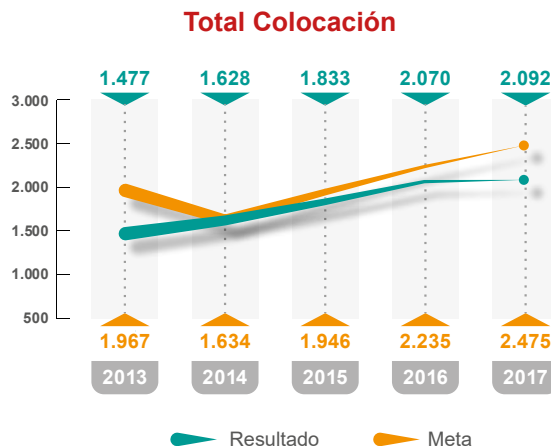
Mide el Return on Investments o ROI, entendido como la relación entre el beneficio logrado en un determinado período y los activos totales. Como se observa en la gráfica este indicador presenta una tendencia muy positiva pasando del 0,53% al 1,38%.



Este indicador mide la capacidad del Banco para responder por la operación bancaria en términos de disponibilidad de efectivo, garantizando el nivel mínimo requerido entre ingresos y egresos de capital. Su comportamiento positivo en los últimos años se deba a la dinámica del negocio.



Se ha crecido el nivel de captaciones en un 75% del año 2013 al 2017 frente a un crecimiento del 52,39% del sistema financiero. Es importante resaltar el crecimiento que se ha tenido en la participación de captaciones del público en los pasivos, pasando del 55% en el 2013 al 69% en el 2017. La apertura de canales de recaudo empresarial, así como la gestión de los excedentes de tesorería de las empresas, acompañados de las campañas masivas de captación de recursos de la Banca Personal, han sido las principales estrategias para el crecimiento.

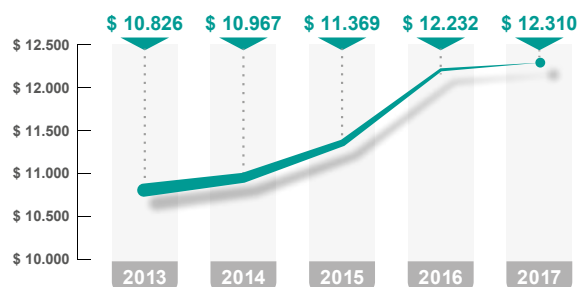


Mide los desembolsos de créditos realizados a los clientes. Bancoomeva ha mantenido estable su crecimiento frente a una desaceleración del sector. Registra un crecimiento en el nivel de desembolso en un 42% del año 2013 al 2017, producto de la estrategia de profundización de clientes.



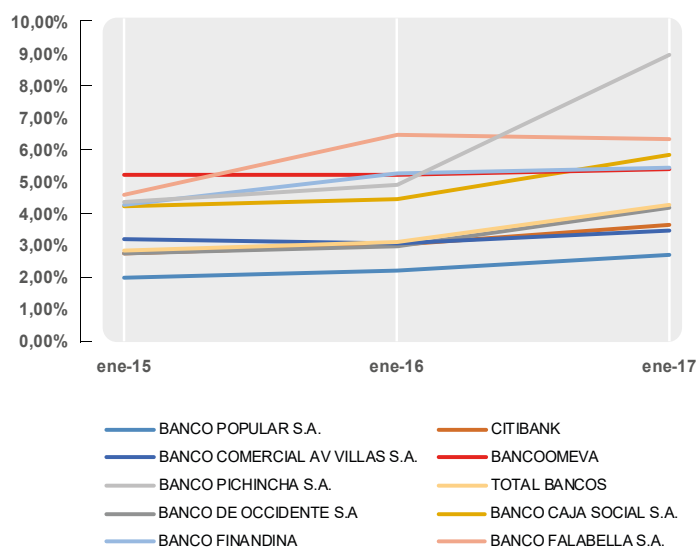
Mide el beneficio al asociado de Coomeva como resultado de menores precios frente al mercado o con relación a los precios de los clientes no asociados a Coomeva, principalmente en productos de colocación, con énfasis en compra de cartera y créditos de vivienda. Es importante resaltar que la comunidad de asociados de Coomeva es el principal colectivo de clientes de Bancoomeva, razón por la cual se tiene una oferta de valor diferenciada que mantiene en permanente revisión y mejora para este grupo de interés.

Valor intrínseco de la acción (valor de la acción de Bancoomeva para los accionistas)



Entre el 2013 y el 2017 el valor intrínseco de la acción presenta una rentabilidad anual de 3.30% con una tendencia constante y positiva. Por una parte, este comportamiento refleja el crecimiento equilibrado que ha guiado la estructura financiera de la compañía para solventar épocas de incremento en el riesgo de crédito, especialmente en el año 2017, logrando mantener un crecimiento en el valor de la acción. Por otra parte, la tendencia positiva es resultado de la política de reinversión de utilidades que constantemente aumenta el patrimonio del Banco.

%ICV Sector Financiero



Nuestro %ICV ha presentado un comportamiento relativamente estable frente al deterioro del sistema Financiero, gracias a la implementación de estrategias de cobro preventivo y reactivo por segmento y edad de mora.

Estado de Pérdidas y Ganancias

ESTADOS DE RESULTADOS	MES			ACUMULADOS				PPTO 2018
	Real	Ppto	Cump.	Real a	Ppto a	Brecha	Cump.	
	dic-17	dic-17	%	dic-17	dic-17		%	
INGRESOS								
Intereses de Cartera	40.049	44.899	89,20%	475.652	508.878	(33.226)	93,47%	506.419
Comisiones	11.047	10.200	108,30%	113.713	112.564	1.150	101,02%	108.286
Rendimiento inversiones	1.397	1.199	116,44%	20.115	16.039	4.077	125,42%	14.453
Otras cuentas de ingresos	2.391	347	689,30%	7.387	4.800	2.587	153,91%	4.962
	54.883	56.645	96,89%	616.867	642.280	(25.412)	96,04%	634.120
COSTOS								
Intereses por captaciones	9.184	10.460	87,80%	115.323	118.629	(3.307)	97,21%	112.860
Fondeo Fondo Solidaridad	5.584	6.932	80,56%	72.636	83.636	(11.000)	86,85%	64.992
Otras cuentas de costos	2.602	3.185	81,71%	31.176	32.943	(1.767)	94,64%	28.413
	17.371	20.576	84,42%	219.134	235.208	(16.074)	93,17%	206.265
GASTOS								
Gasto general	20.559	19.119	107,53%	227.440	228.677	(1.238)	99,46%	234.894
Provisiones	3.771	7.116	52,99%	82.437	80.091	2.346	102,93%	107.328
Impuestos	4.377	4.745	92,25%	36.576	44.728	(8.152)	81,77%	33.397
	28.707	30.980	92,66%	346.453	353.496	(7.043)	98,01%	375.619
UTILIDADES	8.806	5.089	173,03%	51.280	53.575	(2.295)	95,72%	52.236

Es importante mencionar que la brecha en el cumplimiento de la utilidad se generó principalmente por un cambio normativo en riesgo de crédito, el cual representó un impacto de \$7.314 millones para Bancoomeva y que igualmente afectó en forma significativa al sector.

Balance General

Las principales herramientas disponibles en el Banco para monitorear la competencia, focalizada en resultados financieros, son:

- Comparativo de Tasas de Captación de los Bancos en Colombia: Semanalmente se revisan las publicaciones oficiales de la Superfinanciera en el periódico Portafolio.
- Informe Comparativo de tasas: Se realiza mensualmente mediante desk research el cual consta de revisión de las tasas publicadas en las páginas web de todos los bancos en el país.
- Comparativo Cifras Sector Financiero: Trimestralmente se consultan y comparan los

principales indicadores financieros de todos los bancos, publicados por la Superintendencia Financiera de Colombia en su página web.

- Informe Comparativo semestral de tarifas y servicios: Se realiza mediante desk research, el cual consta de la revisión de las tasas publicadas en las páginas web de todos los bancos en el país.
- Las calificadoras de riesgos (FitchRatings y BRC Standard & Poor's) hacen una revisión integral anual del Banco, con actualización de cifras trimestrales; a partir de esta revisión y comparada con las entidades del sector financiero emiten una calificación de riesgo de contraparte.
- Asobancaria realiza un comparativo de las principales cifras financieras del sector y publica informes periódicos de todos los bancos del país en diferentes tópicos para diferentes públicos.

Bancoomeva continúa fortaleciendo y diversificando la interacción de nuevos Aliados estratégicos, prueba de ello ha sido el intercambio de buenas prácticas que ha realizado en los últimos años con las diferentes organizaciones, a continuación se mencionan las entidades internacionales:

Entidad	Tema
Banco Holandes Rabobank	Intercambio de buenas prácticas en temas comerciales
Cardiff - Francia	Laboratorio de innovación en París, enfoque de implementación de impresión 3D
Sicredit - Brazil	Revisión del modelo para acelerar proceso y cambio de otorgamiento de crédito.
Experian - USA	Análisis de Modelos de Riesgo Crediticio a nivel internacional
TransUnion - USA	Análisis tratamiento de información crediticia de clientes a nivel internacional.
IFC-Banco Mundial - USA	Modelos de Gobierno Corporativo y de Riesgos.
Fitch Ratings Standard & Poor's	Calificación del Banco corto plazo F1+ y largo plazo AA+
Price Waterhouse - Inglaterra	Gestión del Modelo Operativo y Contable
KPMG – Países bajos	Mejores prácticas de Industria
FELABAN - USA	Participación anual del Banco en la Federación Latinoamericana de Bancos
WOBI - USA	Participación anual del Banco en el World Business Forum Internacional.
Stefanini - Informática y Tecnología - Brazil	Modelos de Innovación Software
Fondo de Inversiones Bluewater - USA	Eficiencia en Tesorería y Fondeo
Banco del Perú	Revisión del modelo de crédito.
Cooperativas Mexicanas	Presentación del modelo comercial
Copeuch (Datapro) - Chile	Proyecto cambio core de negocio, visitas realizadas con el fin de referenciar los proveedores, conocer las experiencias de implementación, buenas prácticas y lecciones aprendidas.
Falabella (Oracle) - Chile	
Cooperativa Rafael Carrion (Taylor) Puerto Rico	
Multiva (Temenos) - Mexico	
Mibanco (Top Sistem) - Perú	

BALANCE GENERAL	ACUMULADOS				PPTO 2018
	Real a dic-17	Ppto a dic-17	Brecha	Cump. %	
ACTIVOS					
Disponible	219.513	182.279	37.234	120,43%	239.704
Inversiones	262.563	199.233	63.330	131,79%	261.999
Cartera	3.285.753	3.698.572	(412.819)	88,84%	3.724.296
Consumo	1.919.974	2.108.072	(188.099)	91,08%	2.220.350
Comercial	465.396	655.894	(190.498)	70,96%	503.157
Vivienda	900.139	934.387	(34.248)	96,33%	1.000.620
Empleados	244	218	26	111,82%	170
Provisión cartera	(188.440)	(197.232)	8.792	95,54%	(216.206)
Otros activos	128.398	132.142	(3.744)	97,17%	154.133
	3.707.787	4.014.994	(307.207)	92,35%	4.163.926
PASIVOS					
Cuentas corrientes	115.633	132.956	(17.323)	86,97%	144.541
CDT	1.491.199	1.601.966	(110.767)	93,09%	1.696.689
Cuentas de ahorros	668.373	783.257	(114.884)	85,33%	788.694
CXP CDT	30.045	26.256	3.788	114,43%	27.809
CXP CTA	1.436	1.560	(124)	92,06%	1.571
Captaciones del público	2.306.686	2.545.995	(239.310)	90,60%	2.659.304
Redescuentos	68.579	135.127	(66.549)	50,75%	70.955
Fondo de Solidaridad	-	-	-	0,00%	-
Bonos	772.300	772.300	-	100,00%	772.300
Interés Bonos	20.261	21.575	(1.314)	93,91%	17.901
Otros pasivos	150.734	154.681	(3.947)	97,45%	202.001
	3.318.559	3.629.679	(311.120)	91,43%	3.722.462
PATRIMONIO					
PATRIMONIO	389.228	385.315	3.913	101,02%	441.464
	389.228	385.315	3.913	101,02%	441.464

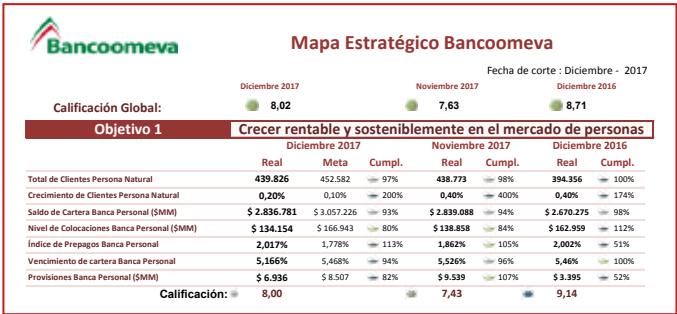
Asimismo, Bancoomeva continúa fortaleciendo su gestión de referenciación en el país, con las siguientes entidades:

Referenciación en Doble vía	Referenciación Realizada a Empresas	Bancoomeva como referente
ACH Colombia	Suramericana de Seguros	Red Oficina de Proyectos Cali
Finsocial	RCN Radio	Universidad Autónoma de Occidente - Diplomado Gerencia de Proyectos
Credibanco	Asofiduciaria	Fundación Coomeva
Atlas	Cambios Titán	Cooprocenza
Efecty	Naciones Unidas - PNUD	GECC - Comité Corporativo del Sistema de Gestión Integral
Red Baloto	Cámaras de Comercio	Coopeuch - Cooperativa de Ahorro y Crédito Chile
Drogas La Rebaja	Corficolombiana	Banco de Occidente
Unicentro	ANDI	Bancolombia
Bancoldex	Certicamaras	Banco Pichincha
Findeter	Colpensiones	Banco Popular
Fondo Nacional de Garantías	Fiduprevisora	Tecnoquímicas
Comfandi	Ejército Nacional de Colombia	Banco de Bogotá
Emcali	Aviación del Pacífico	Comultrasan
Fondo Nacional del Ahorro	Bureau Veritas	Banco Financiero del Perú
Fincalco	Ministerio del Trabajo	
IBM	Alta Consejería para la Equidad de la Mujer	

9 b. Indicadores de Rendimiento

Para el cumplimiento de la estrategia contamos con la metodología Balance Score Card, donde mensualmente se monitorean en el Comité Ejecutivo todos los indicadores estratégicos del negocio y que miden el cumplimiento de la estrategia:

Bancoomeva en el mes de diciembre presenta una calificación de 8,02% en su BSC.



Resultado de los objetivos estratégicos a través del Tablero de Mando Integral, el resultado del 2017 fue de 95,7%. Seguimiento que consolida trimestralmente los avances en los planes de acción detallados derivados de las iniciativas y objetivos estratégicos.

Perspectiva/Foco	Objetivos Estratégicos	Cumplimiento Promedio Proyectos/Iniciativas Estratégicas
Financiera/Desempeño Financiero	Crecer sosteniblemente creando valor sustancial para los grupos interés	92,9%
Mercado	Construir una base de clientes que asegure el crecimiento sostenible del Banco y, a su vez, sea una fuente de asociatividad para Coomeva	95,0%
	Constituirnos en la mejor alternativa de servicios financieros para los asociados de Coomeva generando relaciones de largo plazo	97,0%
Procesos internos/Desarrollo de Negocio	Contar con una oferta integral y multicanal, soportada en un modelo de gestión simple, seguro, eficaz y resolutivo	93,7%
Capital estratégico/Gente	Dotarnos de una robusta base de capital humano, tecnológico y organizacional	100,0%
% TOTAL CUMPLIMIENTO		95,7%

Se detallan los principales Proyectos Estratégicos cerrados en el 2017.



Proyecto Plataforma Universal: Biometría con Registraduría. Impacto: Mejor servicio, reduciendo tiempo y costo en las oficinas.



Proyecto Integración Digital: Nueva Banca Móvil. Impacto: Lograr ser un banco más digital.



Proyecto CRC - Centro de Relacionamento con el cliente: Impacto: Nuevos productos de atención y canal de ventas: Chatea con nosotros, Llámarnos, Web, Video llamada, y Te devolvemos la llamada.



Proyecto Nuevo Core Tarjetas – SAT: Tarjeta Empresarial Tarjeta Infinita (nuevo producto). Impacto: Mayor eficacia y eficiencia en los medios de pago.



Proyecto Nuevo Aplicativo Provisiones y Proyecto NIIF9: Reportes antes de control. Impacto: Implementar Norma NIIF9.

Estas son las principales mejoras/innovación de productos / servicio

AÑO	PRODUCTO O SERVICIO	DESCRIPCIÓN / BENEFICIOS - IMPACTO
2012	Tarjeta Débito con Chip	Incorporación de Chip a todas las tarjetas débitos. Beneficios/Impactos: Incremento de la seguridad y confianza al cliente en transacciones con tarjeta débito.
	Pagos en Línea PSE	Botón de pagos, en sitio web del Banco para obligaciones financieras y Estado de Cuenta . Beneficios/Impactos: Acceso a pagos por medio virtual.
	Ampliación en el portafolio de Banca Seguros	Creación de seguro de fleteo. Beneficios/Impactos: 32.428 clientes fueron protegidos bajo la Póliza de Fleteo.
	Inclusión financiera para el adulto mayor (80 años)	Se amplió la cobertura de pólizas de seguros de los deudores hasta los 80 años de edad. Único Banco a nivel nacional con esta cobertura. Beneficios/Impactos: Acceso a créditos a segmento de adulto mayor
2013	Banca de la Comunidad	Plataforma web para que los clientes faciliten el acceso a servicios de Bancoomeva a su familia y amigos. Beneficios/Impactos: Servicios ágiles y prácticos con base en un modelo colaborativo.
2014	Oficina Virtual	Plataforma virtual con servicios financieros del Banco. Beneficios/Impactos: A cierre de 2014: 10.000 usuarios. Acumulado a Junio de 2017: 110.000 usuarios.
2015	Banca Móvil	Nuevo servicio de Banca en Línea (APP) a través de dispositivos móviles. Beneficios/Impactos: Transacciones desde dispositivo móvil de clientes. Acumulado a Junio de 2017: 27.000 usuarios
	Tarjeta Dual	Tarjeta débito y crédito en un solo plástico. Primera tarjeta dual en el mercado colombiano. Beneficios/Impactos: Le permite al cliente realizar transacciones con una sola tarjeta de su cupo de crédito, cuenta de ahorros o corriente. Acumulado a junio de 2017 activas 63.200 tarjetas dual. Este producto ha generado un ahorro acumulado de \$1.103 millones al cierre de 2016.
2016	Pagos Móviles	Billetera electrónica en la aplicación móvil de Bancoomeva. Servicio disponible solo en 4 entidades financieras en Colombia. Beneficios/Impactos: Le permite al cliente enrolar sus medios de pago en su dispositivo móvil para realizar compras. Aplicación disponible en más de 300.000 datáfonos a nivel nacional.
	Portal de Pagos	Pasarela de pagos. Beneficios/Impactos: Pago de obligaciones y servicios de los Convenios que tiene el Banco, desde el portal de pago en la web, de forma fácil y segura.
	Origenación de Libranza	Producto mediante el cual el Banco incrementa la cartera de Libranza a través de aliados comerciales certificados. Modelo operativo y de riesgo, único en Colombia. Beneficios/Impactos: El Modelo de negocio permite que el Banco incremente su cartera a una mayor velocidad, a un costo más bajo de origenación y disminuyendo el efecto de provisión.
	Credimutual	Crédito exclusivo para los asociados a Coomeva, donde la garantía para el crédito son sus aportes. Beneficios/Impactos: Acceso a créditos con respaldo del Fondo de Solidaridad, sin necesidad de garantía adicional.
2017	Centro de Relacionamento de Clientes - CRC	Nuevo canal de venta no presencial a través de Call Center- Beneficios/Impactos: Servicios: Liquidación de PILA, Créditos: Tarjeta de crédito y Credimutual, Captación: PAP (Plan de ahorro programado)
	Cuenta de Independientes	Creación de una cuenta con beneficios similares a los de una cuenta nómina sin necesidad de un convenio. Beneficios/Impactos: Disminución de costos para el cliente por cuanto no maneja cuota de administración.
	Portafolio PyME y PyME Plus	Desarrollar el portafolio para Pymes de la Banca Empresarial. Iniciativa en desarrollo. Beneficios/Impactos: Lograr el 20% de la base potencial para portafolio Pymes y portafolio Pymes Plus.
	Adquierecia	Recaudo de las ventas con Tarjeta Crédito y Tarjeta Débito de los establecimientos de Comercio. Beneficios/Impactos: Facilita la administración y conciliación de las ventas del cliente, además otorga una opción de pago adicional al efectivo.
	Banca Móvil	Actualización de versión de Banca Móvil, nuevo Look, nuevas transacciones y funcionalidades.
	Portafolio comunidades	Creación de paquetes para las comunidades de Mujeres, Independientes y Médicos, con productos y servicios especializados para su contexto. De esta manera se incrementará la tenencia de productos del Banco y aumento de la transaccionalidad.

Estas son las principales mejoras/innovación de procesos

	PRÁCTICA INNOVADORA / PROCESO MEJORADO	DESCRIPCIÓN / BENEFICIOS - IMPACTOS
2012	Smart Coloca (BPM) Fabrica de créditos / Radicación, análisis, aprobación y desembolso de créditos.	Optimización y automatización del proceso de créditos de banca personal del Banco. Beneficios/Impactos: Se pasó de 6 centros de aprobación con 135 colaboradores a una fábrica de proceso de 22 colaboradores. Se potencializó la planta de 120 colaboradores en otras áreas u oficinas. Reducción de 1 hora a 15 minutos en radicación de créditos. Reducción de 7 días a 1 día hábil en aprobación de créditos y costo por solicitud de 38 \$UD a 7 \$UD. Este proyecto representa un ahorro de \$4.013 millones anuales.
	Cero Papel - Comercial, Riesgos, Red de Oficinas	Esquemas de firma electrónica y almacenamiento digital de datos. Beneficios/Impactos: Ahorro anual de \$845 millones, con impacto positivo en la preservación ambiental. Primer banco a nivel nacional en implementar este proceso.
	Monitor Plus transaccional - Transversal a toda la organización	Sistema para monitorear todas las transacciones de los clientes, con el objetivo de minimizar el fraude. Beneficios/Impactos: Controles que previenen en riesgo de fraude: Monto salvado acumulado \$5.826 millones.
	Centralización y tercerización procesos operativos - Operaciones	Centralización y tercerización de algunos de los procesos operativos del Banco. Beneficios/Impactos: Optimización de los procesos operativos del Banco, centralizándolos y/o tercerizando con proveedores especializados, generando un ahorro de \$4.493 millones al cierre del 2012.

	PRÁCTICA INNOVADORA / PROCESO MEJORADO	DESCRIPCIÓN / BENEFICIOS - IMPACTOS
2014	Smart ventas (BPM) - Comercial	Automatización de la gestión comercial de la fuerza de ventas. Beneficios/Impactos: Automatización de la Gestión comercial de todos los canales en una sola herramienta facilitando el trabajo y la atención de los clientes.
	Smart Atentos (BPM) - Comercial, Red de Oficinas y Servicio al cliente.	Automatización del proceso de solicitudes, quejas, reclamos y felicitaciones. Beneficios/Impactos: Reducción de tiempos en la operación de los procesos de atención de quejas y reclamos de clientes. Eficiencia en el análisis de casos.
	Reingeniería del proceso de gestión humana	Optimización de procesos. Beneficios/Impactos: Incremento de la productividad del proceso.
2015	Implementación de máquinas recicladoras y clasificadoras de efectivo - Servicios Transaccionales, Administración de Efectivo y Red de Oficinas	Instalación de 20 máquinas recicladoras y 20 máquinas clasificadoras de efectivo a nivel nacional. Beneficios/Impactos: Ahorros Año 2015 de \$247,5 millones y para el Año 2016 de \$297 millones.
2016	Optimización de Procesos: Administración Carpetas Comerciales y administración del efectivo - Vinculación y Administración de efectivo	Se revisaron procesos y se ajustaron tarifas con el Grupo Brinks a partir de agosto de 2016, con lo cual se lograron ahorros importantes en la Administración de carpetas de los clientes y administración del efectivo. Beneficios/Impactos: Ahorros anuales de \$900 millones.
	Impresión en Línea de Tarjetas de crédito - Comercial, Operaciones canales y medios de pago	Implementación de máquinas de impresión en línea de Tarjetas de crédito. Beneficios/Impactos: Ahorros anuales aproximados de \$1.644 millones.
	Optimización de 17 procesos en oficinas (TOP17) - Comercial y Red de Oficinas	Flexibilización de procesos de Oficinas a través de las principales iniciativas del TOP 17, orientada a generar procesos ágiles y simples. Beneficios/Impactos: Ahorros anuales aproximados de \$388,8 millones.
2017	Otorgamiento de cupos mínimos de \$1 mm para asociados	Creación de un fondo de garantías para soportar los cupos otorgados en la tarjetas de créditos MasterCard para la población de asociados que no tienen un buen comportamiento en el sector financiero, con el fin de incentivar el uso de los cupos, mejorar su experiencia en la cooperativa y garantizar su recobro en caso tal de incumplimiento del compromiso con el Banco.
	Nuevo Core de Tarjetas	Implementación de nuevo sistema Core para tarjetas de crédito.
	Identificación Biometría en oficinas	Implementación y reemplazo de nueva tecnología para la identificación biométrica de los clientes para disminuir tiempos de respuesta en la consulta, de 5 min a 23 segundos. Se ajustaron 21 transacciones con el nuevo proceso para mejorar el servicio. Adicionalmente se instalaron los dispositivos en cajas para la identificación de las transacciones disminuyendo los fraudes.

A través de nuestro aliado estratégico Conectamos Financiera, hemos beneficiado a nuestros clientes con los siguientes servicios:

34 cuentas compensadoras de las entidades solidarias aperturadas en Bancoomeva.		\$230 millones en promedio mensual por las cuentas compensadoras en el banco.		166.072 tarjetas débito y crédito emitidas durante el año 2017.		34 entidades solidarias integradas por el modelo Red Conecta.		378.339 tarjetas débito y crédito activas a cierre 2017.	
---	---	---	---	---	---	---	---	--	---

A través del Holding del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva se ha mantenido el registro de las siguientes marcas a favor del Banco Coomeva S.A. – “BANCOOMEVA”:

Registro	Caso Título	Imagen	Productos y Servicios Descripción
Marcas	BANCOOMEVA.NET		9. Soportes lógicos; software. (4 Registros).
	BANCOOMEVA.COM		35. Publicidad; gestión de negocios comerciales; administración comercial; trabajos de oficina. (4 Registros).
	BANCOOMEVA		36. Seguros; negocios financieros; negocios monetarios; negocios inmobiliarios. (4 Registros).
	BANCOOMEVA		38. Telecomunicaciones en general; transmisión de mensajes y de imágenes, mensajería electrónica: Comercio electrónico vía internet e intranet de todo tipo de productos y servicios; correo electrónico. (4 Registros). 42. Servicios científicos y tecnológicos así como servicios de investigación y diseño relativos a ellos; servicios de análisis y de investigación industrial; diseño y desarrollo de ordenadores y software. (4 Registros).

Registro	Caso Título	Imagen	Productos y Servicios Descripción
Marcas	BANCOOMEVA		16. Revistas, folletos, publicaciones, papel, cartón y artículos de estas materias no comprendidos en otras clases; productos de imprenta; artículos de encuadernación; fotografías; papelería; adhesivos ... (2 registros).
	BANCOOMEVA		

Información y conocimiento:

Inversión Acumulada Global en Tecnología e Innovación (Financiero)



El proceso de Transformación Tecnológica y Digital forma parte del Direccionamiento Estratégico del Banco, el cual incluye la ejecución de 15 proyectos y 180 mejoras evolutivas a servicios y aplicaciones, promedio año. La inversión descrita ha permitido dar respuesta al propósito de Transformación Tecnológica y Digital mencionado, concentrado principalmente en infraestructura base para centros de procesamiento de datos, servidores, seguridad informática, telecomunicaciones, Innovación y mejoramiento de productos, servicios y canales virtuales.

A continuación se registran los principales resultados de la gestión de mejoramiento y la innovación en los últimos 5 años.

Ahorro acumulado en mejoramiento e innovación (\$MM)



El inventario de propiedad intelectual del Banco se resume en:

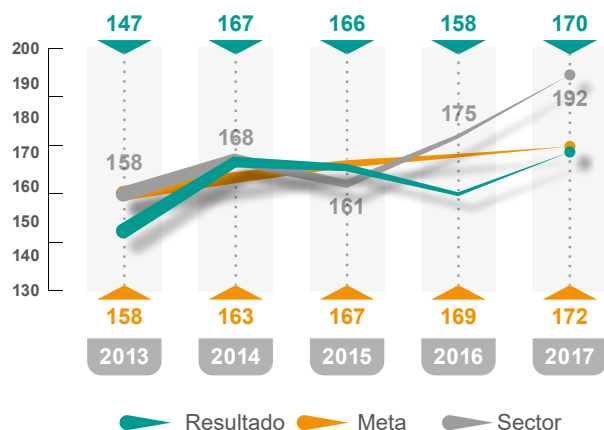
Tipo	Clasificación	Número	Registros por clase
Marcas	Nominativas	7	20
	Enseña	1	6
Lema Comercial		1	6
Marcas	En trámite	4	4

Efectividad de campañas

En el macro proceso de mercadeo se manejan dos indicadores para medir la gestión anual de los procesos de “promoción y publicidad” y “Diseño y Rediseño” de productos para el Banco.

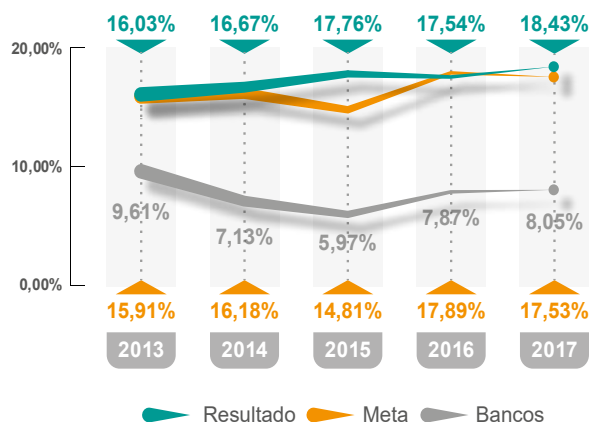
- Efectividad de Campañas, este indicador mide la gestión de las actividades de movilización de productos a través de las campañas de promoción y bases de bases de datos con ofertas especiales para los clientes, en el año 2017 el cumplimiento del indicador de efectividad promedio de campañas del 76%, apalancado en las iniciativas con foco en los productos foco de Vivienda, Credimutual, PAP y cuentas de ahorro.
- Efectividad desarrollo de productos, permite identificar anualmente los rediseños y diseños en el portafolio de productos y servicios del Banco, para el año 2017 se especificaron 20 iniciativas en las que se encuentran automatización de procesos de Credimutual, Finagro, empaquetamiento de productos a través de portafolios, tasa compensada de educación entre otros.

GASTOS POR COLABORADOR



Este indicador presenta el nivel de gastos que presentan las instituciones financieras por número de colaboradores, constituyendo un indicador de eficiencia. Bancoomeva presenta un nivel de gastos por colaborador inferior al sistema en los últimos 5 años, adicionalmente la tasa de crecimiento del gasto administrativo para este mismo periodo fue del 8,28 % anual para los bancos VS el 7,35% promedio año para Bancoomeva, demostrando de esta manera una tendencia favorable en optimización del gasto y de los recursos, igualmente se evidencia una senda de cumplimiento presupuestal en materia de gastos en el mismo periodo.

Diversificación del ingreso (Comisiones / Ingreso)



Este indicador mide la participación de ingresos diferentes a los intereses por financiación y más puntualmente de los ingresos por comisiones sobre el total de los ingresos, Bancoomeva presenta una pendiente positiva lo que permite evidenciar una menor dependencia de los ingresos por financiación y la estrategia de profundizar a los asociados con nuevos servicios virtuales, gracias al lanzamiento de los nueva versiones de banca virtual y banca móvil. Igualmente observamos una tendencia más favorable frente al sector.