



BALANCE 2016 PRIORIDADES 2017

Contenido

1. Entorno Económico
2. Balance 2016
3. Principales momentos
4. Prioridades
 - 4.1 2017: año conexión de los asociados con los servicios
 - 4.2 Coomeva 2020
5. Reflexión empresas sobresalientes
6. Testimonios



Combatir la pobreza, generar oportunidades de desarrollo, crear trabajo digno y desarrollar mejores sociedades es la propuesta del modelo cooperativo.”

1. ENTORNO ECONÓMICO

ANÁLISIS MACROECONÓMICO 2016 Y PERSPECTIVAS 2017

2016, un año de incertidumbre
económica y política global

INCERTIDUMBRE ECONÓMICA

- Mejora en la situación de Estados Unidos y Europa.
- Desaceleración de crecimiento en China.
- América Latina: Bajos niveles de crecimiento. Algunos países fortalecidos -Chile, Colombia, México y Perú-; otros en leve recuperación -Argentina- y regiones con fuertes desequilibrios -Ecuador, Brasil y Venezuela-.

PANORAMA POLÍTICO INESPERADO

- Agudización de crisis en Venezuela.
- Destitución de la presidente de Brasil.
- Resultados inesperados del plebiscito por la paz en Colombia.
- Brexit y sus impactos.
- Resultado de las elecciones en Estados Unidos.

CRECIMIENTO PROYECTADO

- Crecimiento mundial de 3,08% para 2016 y leve recuperación para 2017 con una tasa de 3,44% (FMI).

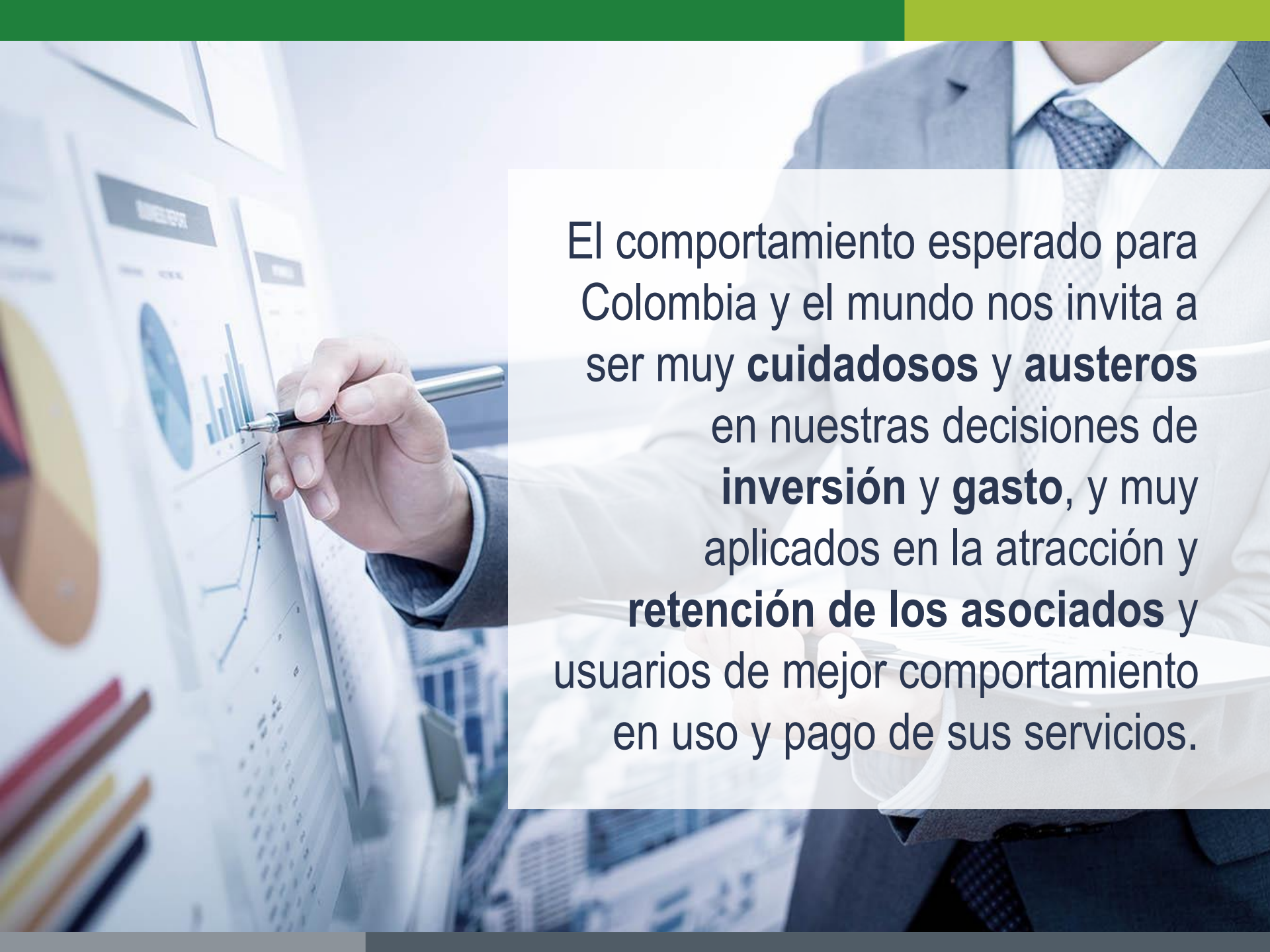
2016: UN AÑO COMPLEJO PARA COLOMBIA 2017: LEVE RECUPERACIÓN

2016

- Desaceleración en el segundo semestre del año y un entorno macroeconómico retador en lo fiscal y cambiario.
- Continuos **aumentos en la tasa de interés**. Meta de expansión del **PIB se revaluó del 3% al 2%**.

2017

- Banco de la República más agresivo en **reducción de tasa de intervención** y un nivel de inflación más estable.
- **Aceleración gradual de la economía**, con tasas de crecimiento de 2,17% en 2016 a 2,69% en 2017.
- Grandes retos de 2017: Acuerdos de paz e incorporación de los insurgentes a la sociedad.
- Avances en política farmacéutica, nueva normatividad y definición de mayores recursos por la **reforma tributaria**.

A person in a grey suit and blue tie is pointing with a pen at a large screen displaying various business charts and graphs. The screen shows a bar chart, a line graph, and a pie chart. The person is holding a white folder or tablet in their other hand. The background is a blurred office setting.

El comportamiento esperado para Colombia y el mundo nos invita a ser muy **cuidadosos y austeros** en nuestras decisiones de **inversión y gasto**, y muy aplicados en la atracción y **retención de los asociados** y usuarios de mejor comportamiento en uso y pago de sus servicios.



Quince minutos presentando
los buenos resultados y dos
horas discutiendo cómo
resolver los obstáculos
futuros.”

Pitney Bowes

2. BALANCE 2016

RESULTADOS QUE CIMIENTAN NUESTRO FUTURO

Asociatividad, servicio, relacionamiento,
visibilidad y generación de valor

RESULTADOS DE LA GESTIÓN

2016: UN EXCELENTE AÑO PARA COOMEVA



Fuimos reconocidos a nivel internacional con el Premio Iberoamericano a la Calidad de la Gestión.

NUEVOS SERVICIOS Y BENEFICIOS PARA LOS ASOCIADOS

POLÍTICA DE VIVIENDA



- \$300 mil millones para créditos.
- 1.164 asociados con créditos por \$148.000 millones.
- Crecimiento de cartera de 28%.
- 28 alianzas con \$443 millones en descuentos.

CREDIMUTUAL



- Fácil acceso, bajas tasas.
- Respaldo de contrib.
- Fondo Solidaridad

COBERTURA DE DESEMPLEO

Posibilidad de incrementar el valor de la cobertura.



VIDA EN PLENITUD

Cobertura
23 ciudades.



TARJETA COOMEVA MASTER CARD

- Primera tarjeta dual.
- Utilización en 93 mil establecimientos.



NUEVOS SERVICIOS Y BENEFICIOS

COBERTURA MEDICAMENTOS

\$400 mil por hospitalización y \$100 mil por urgencias.



PÓLIZA SIN DEDUCIBLE

Asociados no pagan deducible en caso de pérdida parcial.



MADURACIÓN COOMEVA EDUCA

- 2.145 becas activas por un valor \$2.447 millones.
- Créditos desembolsados: \$16.274 millones.



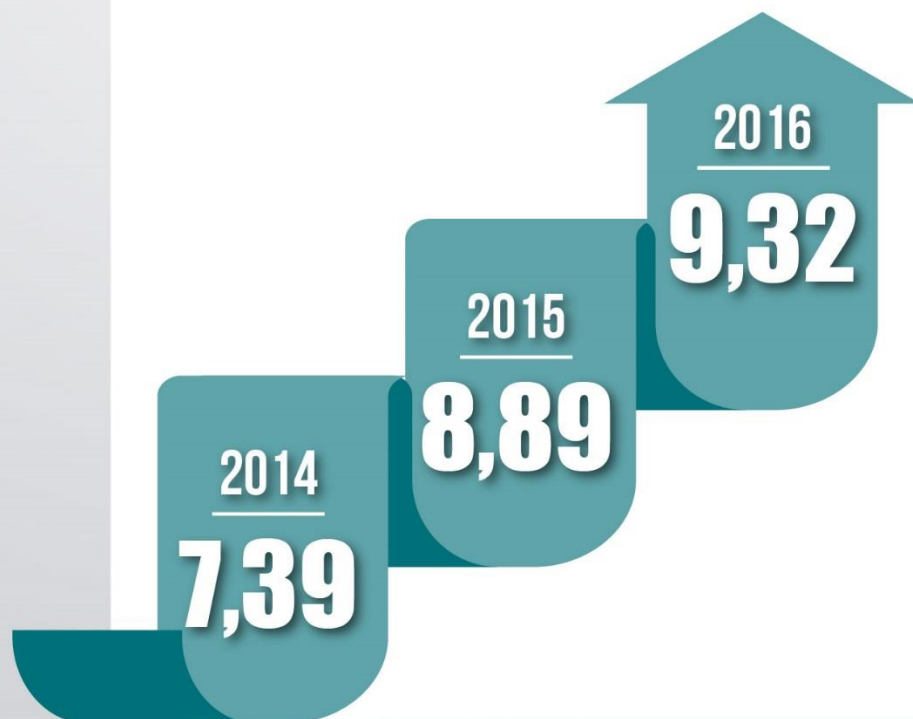
PRIMA NIVELADA

Cubre incremento en primas de medicina prepagada al cumplir 60 o 65 años.



DIMENSIÓN ASOCIATIVA

CALIFICACIÓN GLOBAL
DIMENSIÓN ASOCIATIVA Y EMPRESARIAL



OBJETIVO 01

Desarrollar una sólida comunidad de asociados identificada y satisfecha con su Cooperativa.

2016 **8,70** ↑ 2015 **7,80**

OBJETIVO 02

Ofrecer soluciones que mejoren la calidad de vida del asociado, acordes con sus necesidades y comportamiento.

2016 **9,00** ↓ 2015 **9,40**

OBJETIVO 03

Garantizar valor y confianza en la relación de largo plazo con el asociado y la comunidad.

2016 **10,00** ↑ 2015 **8,40**

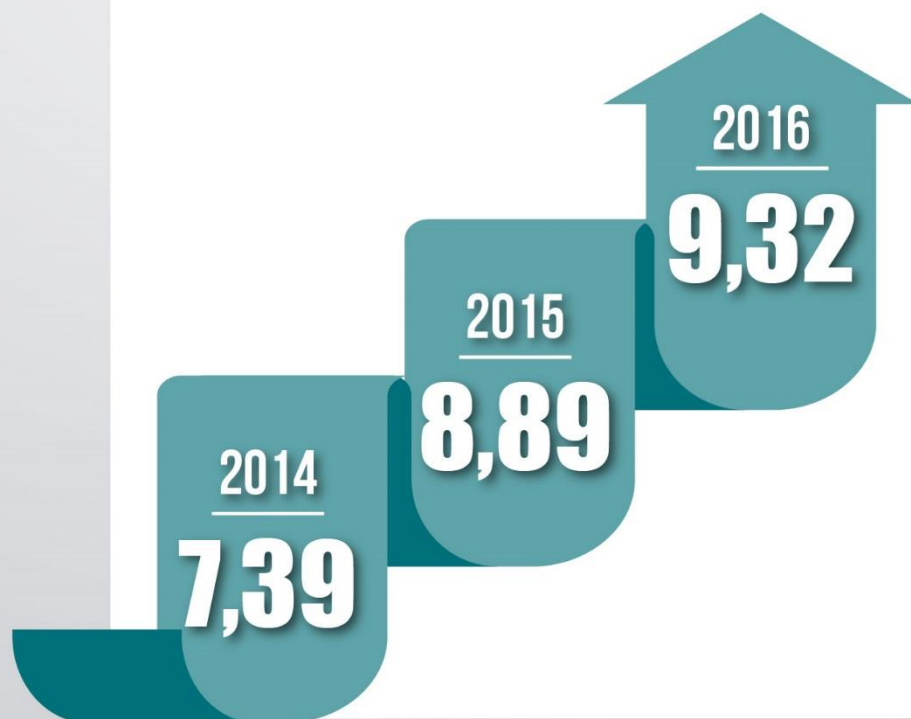
OBJETIVO 04

Promover un modelo de gobernabilidad cooperativa soportado en una dirigencia comprometida, deliberante y participante

2016 **9,40** ↑ 2015 **8,60**

DIMENSIÓN EMPRESARIAL

CALIFICACIÓN GLOBAL
DIMENSIÓN ASOCIATIVA Y EMPRESARIAL



OBJETIVO 05

Crear valor cooperativo y valor económico en beneficio del asociado.

2016	↑	2015
9,70		9,30

OBJETIVO 06

Desarrollar armónicamente al Grupo Empresarial Cooperativo alineado con los intereses y expectativas del asociado.

2016		2015
10,0		10,0

OBJETIVO 07

Consolidar un modelo de gestión sostenible que genere productividad y resultados, y asegure un manejo integral de riesgos.

2016	↑	2015
7,60		7,20

2.5

BALANCE SOCIAL

53 años de Cooperativismo al servicio del país

2016

2015

Var

Var %



Educación

Nuevas becas	656	648	8	1,2%
Becas activas	2.145	2.715	(570)	-21,0%
Valor desembolsado (\$MM)	2.477	2.098	379	18,1%
Descuentos (\$MM)	3.652	2.354	1.298	55,1%
# Créditos	5.463	3.058	2.405	78,6%
Valor créditos (\$MM)	16.274	10.876	5.398	49,6%



Vivienda

# Créditos a tasa compensada	1.164	47	1.117	2.376,6%
Valor desembolsado (\$MM)	148.000	5.669	142.331	2.510,7%
Cuentas AFC	7.977	2.489	5.488	220,5%
# Alianzas	80	65	15	23,1%
Descuentos (\$MM)	436	762	(326)	-42,8%
Bancoomeva - # créditos vivienda	10.192	1.566	8.626	550,8%



Fundación y Recreación

Empresas creadas	524	447	77	17,2%
Cartera microcrédito (\$MM)	30.179	28.272	1.907	6,7%
Participantes en eventos de recreación	132.000	115.452	16.548	14,3%

BALANCE SOCIAL

Continuación



Protección

	2016	2015	Var	Var %
# Auxilios	44.160	44.329	(169)	-0,4%
Valor de Auxilios (\$MM)	181.322	134.646	46.676	34,7%
# Auxilios desempleo	4.725	3.726	999	26,8%
Valor aux. desempleo (\$MM)	13.042	9.941	3.101	31,2%
# Auxilios desempleo (inicio)	20.753	17.027	3.726	21,9%
Valor aux. desempleo (inicio) (\$MM)	58.929	48.988	9.941	20,3%
Beneficios por segunda opinión médica, asistencias pensionales y jurídicas (\$MM)	1.693	1.758	(65)	-3,7%
Acompañamiento en siniestros (\$MM)	55.630	47.681	7.949	16,7%



Financiero

# Soluciones financieras	1.544.211	1.151.148	393.063	34,1%
Desembolsos créditos a asociados (\$Bill)	1,5	1,4	0,08	5,7%
# Soluciones financieras a jóvenes <23 años	1.103	987	116	11,8%



Salud

# Actividades asistenciales	33.000.000	34.000.000	(1.000.000)	-2,9%
# Partos	37.000	50.000	(13.000)	-26,0%
# Urgencias	1.100.000	1.600.000	(500.000)	-31,3%
Donaciones (\$MM)	460	455	5	1%
Impuestos (\$MM)	118.000	105.000	13.000	12%

2.6

LOGROS DIMENSIÓN ASOCIATIVA

Lo que hace fuerte a una cooperativa es su capacidad de incidir en el bienestar y en el progreso de sus asociados.

Incremento de
5.624
asociados netos

Producto promedio
3,77 a 4,14

Satisfacción
75,5% a 79,2%

Índice de Confianza en
la Administración (ICA)
81,6% A 83,1%

Antigüedad
promedio
9,73 a 9,99



Capital Humano

Los buenos resultados obtenidos en 2016 responden también a una adecuada gestión del capital humano.

Coomeva cuenta con **15.098 empleados** en todas sus empresas

6.682 procesos de selección

4.662 Contrataciones

Capacitación
\$2.358 MM

Capacitación
20.754 horas

Bolsa de beneficios **\$25.300 MM**

Rotación **1,9%**

Proyecto de Transformación Cultural
\$590 MM



2.7

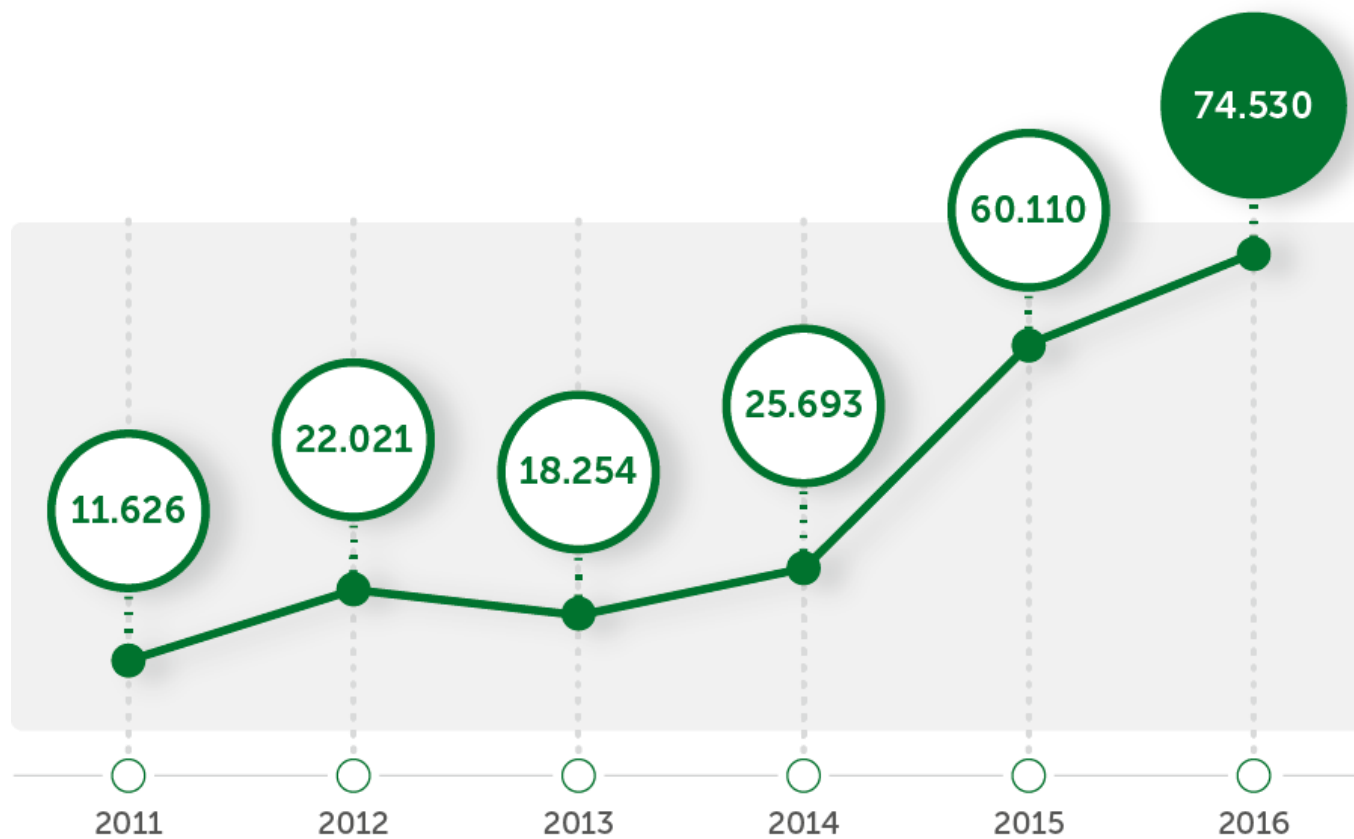
DIMENSIÓN EMPRESARIAL

Resultados Grupo Coomeva

COMPAÑÍA - SECTOR	2.015	2.016	Ppto. 2016	Crec. Anual	Cump. Presupuestal
TOTAL COOMEVA	60.110	74.530	44.186	24%	169%
Bancoomeva	44.623	50.419	50.106	13%	101%
Conectamos Financiera	240	396	341	65%	116%
SECTOR FINANCIERO	44.863	50.815	50.447	13%	101%
Coomeva EPS	(51.449)	(12.589)	(19.953)	-76%	137%
Coomeva Medicina Prepagada	23.706	21.544	21.031	-9%	102%
Sinergia Global en Salud	12.884	997	6.740	-92%	15%
Conecta Salud	135	196	116	45%	169%
SECTOR SALUD	(14.724)	10.148	7.934	-169%	128%
Coomeva Hoteles & Resorts	174	2.818	39	1520%	7290%
Turismo Coomeva	200	79	300	-61%	26%
Operador Club Los Andes	(162)	12	24	-107%	50%
SECTOR RECREACIÓN	212	2.908	362	1272%	802%
Corredor de Seguros	2.022	2.734	2.471	35%	111%
SECTOR PROTECCIÓN	2.022	2.734	2.471	35%	111%
Coomeva Servicios Administrativos	498	390	325	-22%	120%
Fundación Coomeva	1.024	1.292	1.157	26%	112%
OTRAS COMPAÑÍAS	1.522	1.682	1.482	11%	113%
TOTAL GRUPO COOMEVA	94.005	142.817	106.882	52%	134%

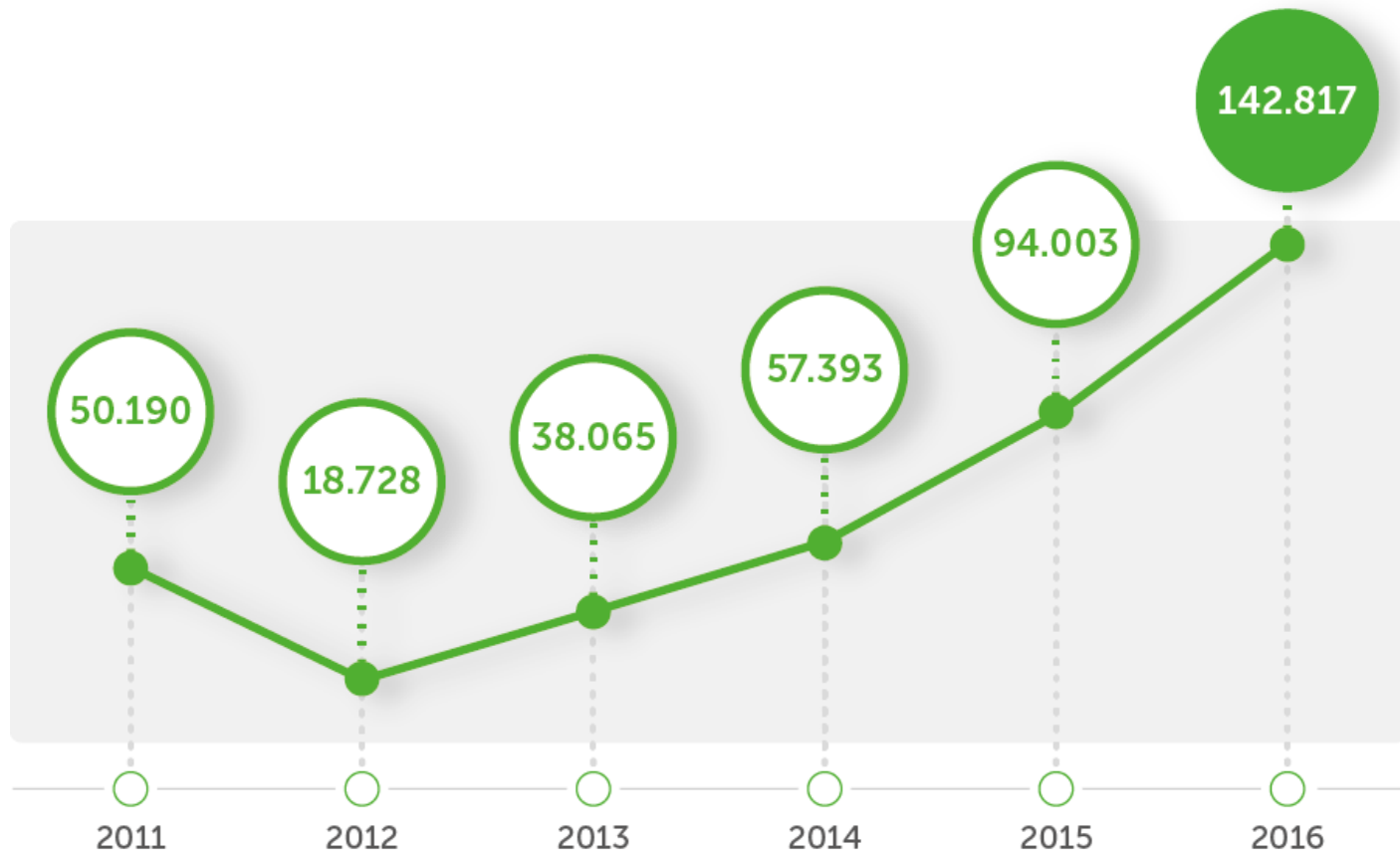
2.7.1

Evolución Resultados COOMEVA



Cifras \$Millones

Evolución Resultados GECC



Cifras \$Millones

Principales Indicadores Financieros Coomeva

	2016 - Real	2016 - Ppto
Excedentes del Ejercicio	74.530	44.186
Excedentes de Ejercicios Anteriores	14.435	-
Activo Total	3.465.268	3.393.265
Activo Total sin Fondos	1.258.296	1.209.680
Patrimonio Neto	1.196.777	979.935

	2016 - Real	2016 - Ppto
Indicadores de Rentabilidad Total		
ROA - Activo Total	2,8%	1,4%
ROA - Activo Total sin Fondos Sociales	7,6%	3,8%
ROE	8,0%	4,0%



3. PRINCIPALES MOMENTOS 2016



Puesta en marcha de la Fiduciaria

El 26 de abril la SFC otorgó el permiso de constitución de la Fiduciaria Coomeva, se tendrá la administración de negocios fiduciarios, fondos de inversión colectiva y posteriormente fondo de pensión voluntaria.





Se espera mejora en
propuesta de
servicios y
márgenes.
En Coomeva
Medicina Prepagada
posible
internacionalización.





Mayor
competitividad,
desarrollo de
negocios
virtuales B2C.



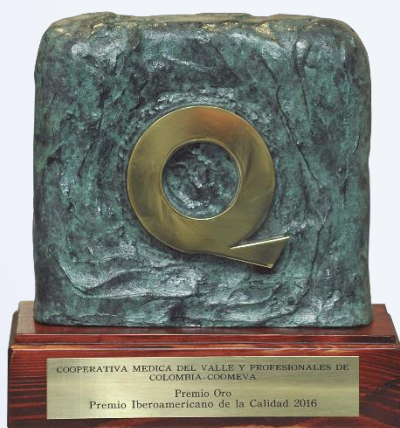


ALSOL
HOTELS & RESORTS

Alianza con **AlSol** operador
con gran trayectoria a nivel
internacional.



PREMIO IBEROAMERICANO A LA CALIDAD CATEGORÍA ORO





En la Coomeva del presente hemos alcanzado la madurez y estamos convencidos de que en esta etapa nos esperan los mejores años.”

4. PRIORIDADES 2017

POR UN ASOCIADO LLENO DE
MOMENTOS POSITIVOS MEMORABLES
CON SU COOPERATIVA

Valor cooperativo para todos, vínculo emocional
y estrategia centrada en el asociado

2017 AÑO DE LA CONEXIÓN DE LOS ASOCIADOS CON LOS SERVICIOS

¿EN QUÉ NOS COMPROMETEMOS?

COMUNIDAD DE ASOCIADOS

Desarrollar el **concepto de comunidad** y la utilización de la oferta a través del ciclo de vida, generando motivación y satisfacción.

FORTALECIMIENTO DEL VÍNCULO EMOCIONAL

POTENTE PROPUESTA DE VALOR COOMEVA

Creación de experiencias memorables en productos y servicios, con oportunidad, calidad, precio y beneficios, y una oferta competitiva.

VALORES Y PRINCIPIOS COOPERATIVOS, Y MUTUALIDAD:
FACTORES DIFERENCIADORES DE ASOCIACIÓN Y PERMANENCIA

2017

AÑO DE LA CONEXIÓN DE LOS ASOCIADOS CON LOS SERVICIOS

COMUNIDAD DE ASOCIADOS

INGRESO

Vinculación temprana con producto y permanencia de uso.

ASOCIACIÓN

Trámite fácil, simple y transparente de ingreso.

EXPANSIÓN

Redes de asociatividad promovidas por asociados.
Círculo de profesionales

MARKETING

Visibilizar diferencia y ventaja de productos cooperativos.

SERVICIO DE ALTA CALIDAD Y CONFIABILIDAD.

¿CÓMO LO LOGRAREMOS?

FORTALECIMIENTO DEL VÍNCULO EMOCIONAL

POTENTE PROPUESTA DE VALOR COOMEVA

OFERTA SEGMENTADA

Estructura potente de una oferta diferenciada por segmento de ciclo de vida.

FORTALECIMIENTO DE LA MUTUALIDAD

Oferta de vivienda, educación y seguridad social.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Desarrollo del canal virtual llegando a facturar el **20%** de los ingresos del GECC a 2020, generando también conversaciones de valor con la comunidad.

VALORES Y PRINCIPIOS COOPERATIVOS, Y MUTUALIDAD



La mejor manera de predecir el futuro es crearlo.”

Peter Drucker

4.2 COOMEVA 2020

HACIA UNA COOMEVA SOSTENIBLE, FLEXIBLE,
■ INNOVADORA Y COMPROMETIDA

Cercanía y eficacia frente al asociado; gestión basada en la gente, el servicio y los resultados.

VISIÓN 2020

MEGAS DIMENSIÓN
ASOCIATIVA

UNA COOMEVA COOPERATIVA

Crecimiento eficiente y sostenible basado en una mayor utilización de los servicios y satisfacción con la Cooperativa.



USO

Promedio por asociado

2016		2020
4,14%	↑	4,8%



VINCULACIÓN CON PRODUCTO

Asociados con producto

2016		2020
34,4%	↑	85%



SATISFACCIÓN

Resultado anual

2016		2020
79,2%	↑	83%



DESERCIÓN

Promedio anual

2016		2020
10,5%	↓	9,5%



CRECIMIENTO

73 mil asociados
más en cuatro años

2016		2020
233 MIL	↑	306 MIL



BENEFICIOS

Creación de valor al asociado

2016		2020
\$112.000 MILLONES	↑	\$182.000 MILLONES



PERFILES

Vinculación estratos 3 y 4

2016		2020
60%	↑	64%



REGIONALES

Participación de Bogotá

2016		2020
22,4%	↑	24,3%

VISIÓN 2020

MEGAS DIMENSIÓN
EMPRESARIALUNA COOMEVA
EMPRESARIAL

centrada en las
personas, el servicio
y los resultados



SECTORES

Peso relativo

FINANCIERO
PROTECCIÓNSALUD


FACTURACIÓN

Cifras del Grupo

2016
\$5 BILLONES2020
\$5.9 BILLONES

SECTOR SALUD

Participación
en facturación2015
82%2016
51%2020
47%Participación
en inversiones2015
40%2016
34%2020
33%

PORTAFOLIO

Inversiones empresariales

2016
\$857 MIL
MILLONES2020
\$1.2 BILLONES

RECURSOS ADMINISTRADOS

Cifras Coomeva

2016
\$3.1 BILLONES2020
\$5 BILLONES

VISIÓN 2020

ASPECTOS TRANSVERSALES

ASOCIADOS

Comunidad de asociados como un colectivo especial en cada empresa.

CANALES VIRTUALES

20% de los ingresos del Grupo.

CULTURA

Educación y gestión cooperativa en niveles directivos.

SERVICIO

Basado en el conocimiento de los asociados y clientes y en excelencia operativa.

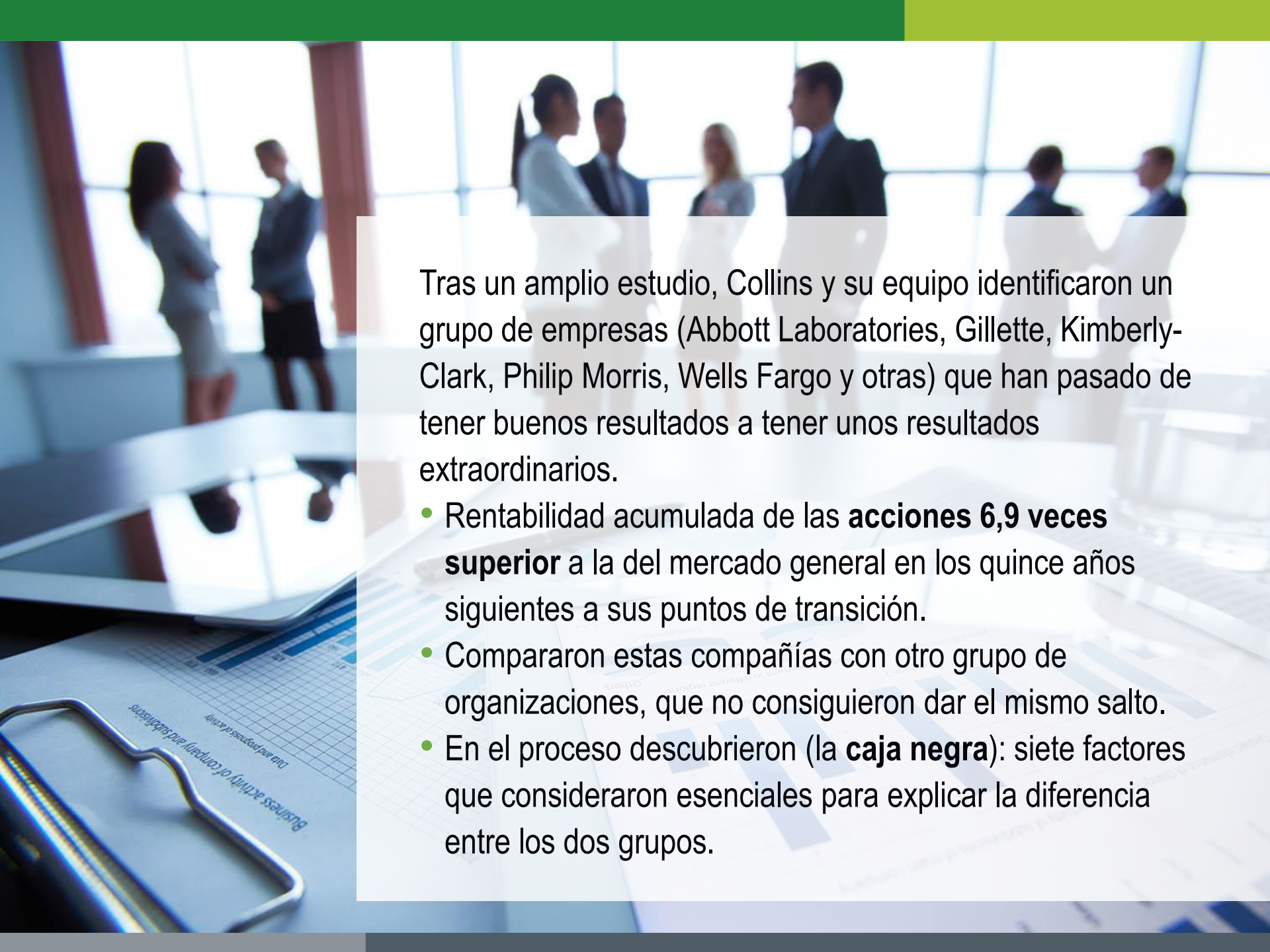
GOBERNABILIDAD

Modelo de gobierno, participación dirigencial, unidad de propósito e independencia en gestión.



5. EMPRESAS QUE SOBRESALEN

JIM COLLINS



Tras un amplio estudio, Collins y su equipo identificaron un grupo de empresas (Abbott Laboratories, Gillette, Kimberly-Clark, Philip Morris, Wells Fargo y otras) que han pasado de tener buenos resultados a tener unos resultados extraordinarios.

- Rentabilidad acumulada de las **acciones 6,9 veces superior** a la del mercado general en los quince años siguientes a sus puntos de transición.
- Compararon estas compañías con otro grupo de organizaciones, que no consiguieron dar el mismo salto.
- En el proceso descubrieron (la **caja negra**): siete factores que consideraron esenciales para explicar la diferencia entre los dos grupos.

Características de las empresas que sobresalen

- 01 - - - Tenían unos líderes especiales a los que llama **“líderes de nivel 5”** (ambiciosos y humildes).
- 02 - - - Se planteaban **primero quién y luego qué**. No al revés.
- 03 - - - Combinaban bien una **alta dosis de realismo con una completa fe en el éxito**.
- 04 - - - Guiaban sus acciones hacia **un único concepto estratégico simple y claro**.
- 05 - - - Adoptaban una **cultura de disciplina**.
- 06 - - - Sabían **usar la tecnología**.
- 07 - - - Realizaban su transformación en **un proceso lento y continuado**.

QUÉ NO SE ENCONTRÓ EN EL ESTUDIO

(Mitos)

- La mayoría de los ejecutivos provenían de adentro.
- No hay un patrón de compensación.
- La estrategia no es lo determinante.
- La tecnología acelera pero no es un pilar fundamental.
- Las fusiones no son necesarias.
- No hay evidencia de que un determinante sea la gestión del cambio.
- La transformación no es un programa.
- No necesariamente las grandes empresas están en las grandes industrias.

LOS LÍDERES NIVEL 5

Los resultados evidenciaron la existencia de lideres de Nivel 5.

Humildad + Voluntad = Nivel 5

Ambición para la compañía

Gran ambición por los intereses de la compañía más que por los intereses individuales.

Modestia convincente

Los líderes de nivel 5 no son **YO hice, Yo diseñé, YO pensé**

Firme decisión de hacer lo que hay que hacer

Los líderes de nivel 5 están infectados por la necesidad incurable de producir resultados.

La ventana y el espejo

Los líderes de nivel 5 buscan a través de la **ventana** a quien atribuirle su éxito y si no lo encuentran se lo atribuyen a la suerte y por el contrario cuando es fracaso se miran al **espejo** y asumen la responsabilidad.



6. Testimonios

GRACIAS



Grupo Coomeva