



Freskoop

**INFORME DE GESTIÓN
AÑO 2020**

**COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES DE
FRESKALECHE- FRESKOOP LTDA**



ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL



CONSEJO DE ADMINISTRACION 2020 -2021

PRINCIPALES

HEIDY ZAPATA ACEROS
Presidente

VIVIANA VASQUEZ VASQUEZ
Vicepresidente

MARLY NAYDU ANGARITA VILLAMIZAR
Secretario(a)

JEAN CARLOS SANCHEZ DIAZ

LUIS ENRIQUE GUERRERO

OSCAR RUEDA GOMEZ

ALBA ROCIO PICO

SULENTE

ARNULFO PINZON SANTOS

NATHALIA ROA ALARCÓN

CLAUDIA CACERES ORDOÑEZ

YEINER ATENCIO RIVAS

SAUL HIGUERA DELGADO

CARLOS BEDOYA LEON

EDDY HERNANDEZ ROJAS



JUNTA DE VIGILANCIA 2020-2021

PRINCIPALES

DUBIAN RODRIGUEZ QUINTERO
MERLANDI ROMERO MAURELLO
CLAUDIA PATRICIA PINEDA

SULENTE

JESSICA BOLAÑOS MARTINEZ
NANCY ARIAS PARRA
HENRY LEAL LEON



REVISORIA FISCAL 2020-2021

ROMERO FINANZAS CORPORATIVAS SAS



GERENTE

MARLA LIZETH PABON ROMAN



En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47 de la ley 222 de 1995, modificado por la ley 603 de 2000, la Gerencia de la Cooperativa, presenta a consideración de la Asamblea General de Asociados, el informe de gestión correspondiente al ejercicio económico 2020.

Para la Gerencia, es de gran satisfacción poder informar a todos los asociados los resultados satisfactorios que se vienen alcanzando, como fruto de un buen trabajo en equipo del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comité de crédito, comité de apelaciones, fondo de solidaridad y empleados de la Cooperativa. Es por esto que nos complace presentar la información más relevante sobre los resultados económicos y la gestión social realizada durante el año 2020.

Desde la fundación de FRESKOOPT LTDA hace 24 años, ha logrado fortalecer a través del tiempo el vínculo emocional de los asociados con la Cooperativa, proporcionándoles servicios de protección y apoyo en el progreso personal, profesional, familiar y económico de cada uno de los 712 asociados, y brindando una oportunidad de generación de ingresos a través del servicio de crédito efectivo, y promoviendo el crecimiento de la base social, donde los mismos asociados son promotores de nuevos asociados.

Hay grandes oportunidades y desafíos para el futuro. Tenemos por delante importantes retos como son: la visualización de nuestra Cooperativa al crecimiento en capital social y financiero para generar mayores oportunidades y beneficios a los asociados, la virtualización de nuestros servicios, desarrollar mejores mecanismos en la relación Asociado- Cooperativa, conllevando a que cada vez conozcan mejor los servicios y así generar incremento en el uso de esta entidad.

Agradezco a todos por su colaboración y apoyo brindado en mi labor Gerencial en la Cooperativa y ratifico mi compromiso en brindar las mejores alternativas y soluciones óptimas, eficientes y ágiles a los asociados, ya que esto conlleva al fortalecimiento financiero y crecimiento de nuestra entidad.

Cordialmente,

Marla Lizeth Pabón Román
Gerente Freskoop



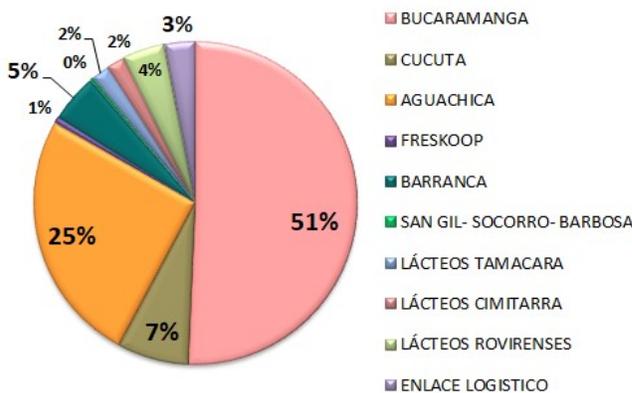
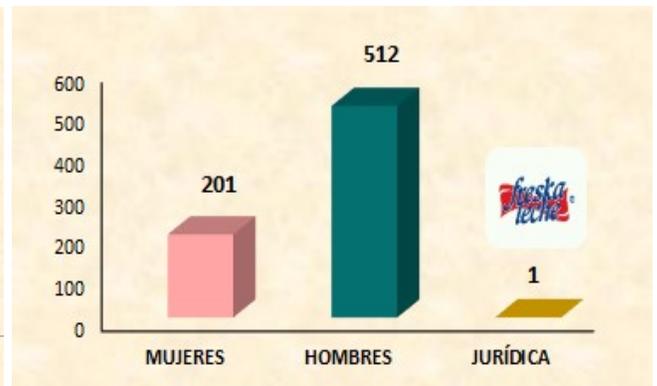
1. GESTIÓN SOCIAL

CRECIMIENTO DE LA BASE SOCIAL

El año 2020 marco el inicio de una mayor dinámica en materia de asociatividad, servicio, relacionamiento, visibilidad y generación de valor agregado en cada servicio prestado. Fue un año de avances donde la población de asociados alcanzó la cifra de 712. Esta base social se ha generado por la fidelidad y confiabilidad que generamos como Cooperativa, así mismo el mejoramiento en la atención y las continuas actividades encaminadas a seguir profundizando en las relaciones Asociado – Cooperativa para lograrlo.

Nuestra búsqueda diaria en la satisfacción del cliente, ha marcado un diferencial en los asociados respecto a las demás entidades Cooperativas; para ello, Freskoop busca la construcción a largo plazo, memorable e integral con la población asociada y todo contacto debe dar como resultado experiencias valiosas que ratifiquen nuestra promesa de valor de facilitar la vida, entendiendo el servicio como un proceso continuo de trabajo desde la cultura, el trabajo en equipo, desde la inteligencia que se hace para conocer y entender las expectativas de cada asociado; pasando por el diseño, operacionalización y consolidación de un portafolio de productos realmente competitivo a la luz del mercado.

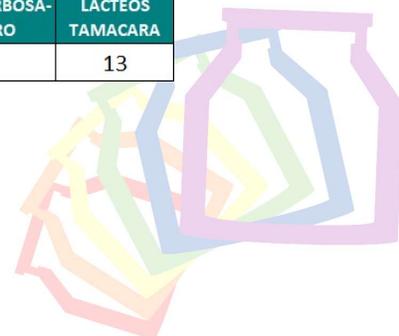
A continuación se refleja la variación de la base social en los últimos 4 años en número de asociados, según su género, tipo de régimen y ciudad donde está zonificado el asociado:



LÁCTEOS CIMITARRA	LÁCTEOS ROVIRENSES	ENLACE LOGISTICO	FRESKOOP
13	30	22	5

B/MANGA	AGUACHICA	CÚCUTA
362	181	51

B/BERMEJA	SANGIL- BARBOSA- SOCORRO	LÁCTEOS TAMACARA
35	2	13



2. CAPITAL SOCIAL

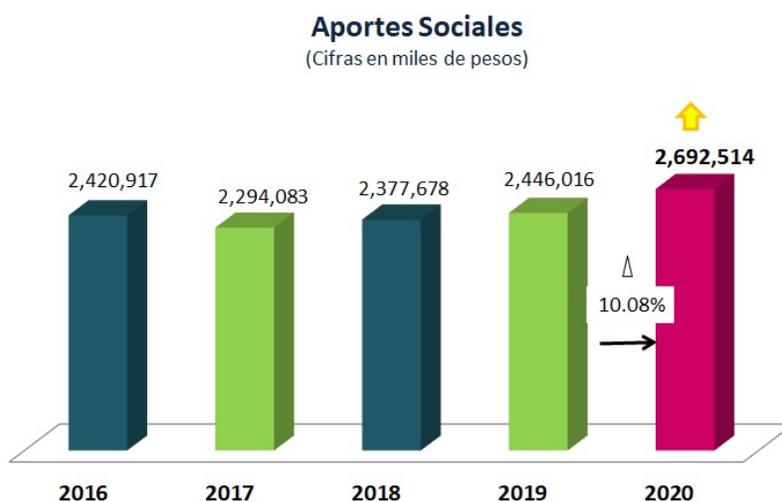
El patrimonio creció 10% en el último año (\$301 millones de pesos), alcanzando un saldo de \$3.347 millones de pesos. En los últimos 5 años ha crecido a una tasa promedio anual del 17%, incrementando en \$476 millones de pesos.

El Capital Social que constituye el 80% del total del Patrimonio, son las contribuciones que todo asociado está obligado a realizar para la consecución del fin social. Los aportes sociales de los asociados constituyen el elemento esencial del contrato asociativo y el patrimonio común de la cooperativa (capital social), además es un instrumento de garantía que tiene el asociado al solicitar un servicio en la Cooperativa.

Al cierre de 2020 creció un 10,08%, lo que equivale a \$246 millones de pesos, en comparación con el año 2019.

Por otra parte, es importante resaltar que los aportes sociales quedaron reconocidos en su totalidad como Patrimonio en cumplimiento del Decreto 2496 de 2015 que dispone su tratamiento en los términos previstos en la ley 79 de 1988. Como resultado de la decisión de la Asamblea, el capital mínimo irreducible quedó establecido 1.000 SMMLV, que para el año 2019 es \$878 millones de pesos, lo que permite a la Cooperativa contar con una estructura de capital más estable.

Revisando desde el año 2016 a 2020, el capital social ha crecido a una tasa promedio anual del 11.22%, equivalente a \$271 millones de pesos, como lo muestra la siguiente gráfica:



3. COLOCACIONES CONSOLIDADAS

La colocación consolidada alcanzó para el 2020 el total de \$4.564 millones de pesos, equivalente a 2.692 créditos aprobados por parte de la gerencia, comité de crédito y consejo de administración.

Para este año se implementó una serie de procedimientos para mejorar el otorgamiento, lo cual generó una agilidad en los tiempos de respuesta de las solicitudes. Adicional, las políticas de otorgamiento utilizadas en el 2020, no solo generó rapidez al asociado en el desembolso del crédito, sino también muestra un impacto positivo en el comportamiento de la cartera, generando una mejor medición del riesgo y asertividad en la colocación de créditos.

El siguiente gráfico muestra el comportamiento de la colocación en los últimos cinco años:



ESTRATEGIAS UTILIZADAS EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS

La administración de Freskoop implementó estrategias para motivar a los asociados al uso de los servicios de la Cooperativa durante el 2020:

MERCADEO Y PUBLICIDAD: Se utilizó canales de mercadeo como: llamadas telefónicas a los asociados ofreciendo nuestros productos y servicios, entrega de volantes, envío de información a los correos electrónicos, comunicación a través de redes sociales, publicación en carteleras, atención al cliente visitando las agencia, sorteos para atraer al cliente, entre otros, con el fin de fidelizar al asociado y ofrecer un mejor servicio.



CELEBRA A PAPÁ
 Con nuestros regalos muy especiales en:

Entrega a Domicilio a Nivel Nacional

Freskoop 300 2991601 320 2403592
 servicioalcliente@freskoop.com www.freskoop.com
 Freskoop Ltda

CELEBRA A MAMÁ
 Con nuestros regalos muy especiales!

CONVENIO:
DULCES Y FRESAS
 Caudales y Boute

Entrega a Domicilio

Comparte junto a tu familia en estas Fiestas sin Preocupaciones!

Con nuestra nueva línea:
Navi-Crédito

Tasa de Interés:
0,8% NIM

Monto Máximo del Crédito:
\$1.000.000=

Transferencia Inmediata!
 (Aplican Condiciones y Restricciones)

Otras ciudades: 300 2991601
 Aguachica 310 2586091

50%
 Televisor 50" UHD-4K Smart Samsung
ANTES \$ 2.599.900
HOY 1.507.942

En decoración de Navidad en las marcas Finiandenk Santini y Lite Brite

50%

Ropa Exterior, Interior y Calzado
30%

PROMOCIÓN DEL 13 AL 16 DE NOVIEMBRE/20

K-TRONIK
 PEDIDOS: MAURICIO MARTINEZ 318-7078026

ANTES HOY \$ 1.300.000 \$ 654.900
MOTOROLA G8 Plus

TV SAMSUNG 43" LED FHD Plano Smart TV
ANTES \$ 1.899.400
HOY \$ 1.199.000

Feliz mes del Amor y Amistad les desea **FRESKOOP!**

Anticípate y compra tus obsequios de Diciembre con Freskoop!!!

Joyeria Gea 310 5657263

Freskoop Aguachica 310 2586091
 Freskoop otras ciudades: 300 2991601

GESTIÓN DURANTE AISLAMIENTO POR COVID-19

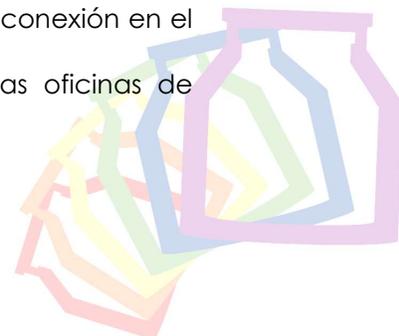
Desde el inicio de la pandemia decretada por el gobierno Nacional, el personal, el comité de crédito, consejo de administración y fondo de solidaridad de Freskoop estuvo en aislamiento preventivo y trabajó desde su casa y logró continuar con el desarrollo normal de sus actividades, prestando servicio a los asociados a través de las diferentes líneas de crédito y convenios.

Pensando en el bienestar del asociado y su grupo familiar, la Cooperativa dio apertura a una línea nueva de crédito CALAMIDAD, con una tasa baja de interés del 0.8% y con desembolso inmediato del dinero.

Adicional, se realizaron nuevos convenios con Supermercados que permitiera al asociado desde la comodidad de su casa realizar el pedido y se entregara en el menor tiempo el pedido solicitado.

También, a través de los convenios de tecnología, se realizó aprobaciones de solicitudes inmediatas con entrega en los domicilios de los asociados, para facilitar la conexión en el estudio de sus hijos y con sus familias.

Se implementaron acciones de mitigación de riesgo del covid-19 en las oficinas de Freskoop.

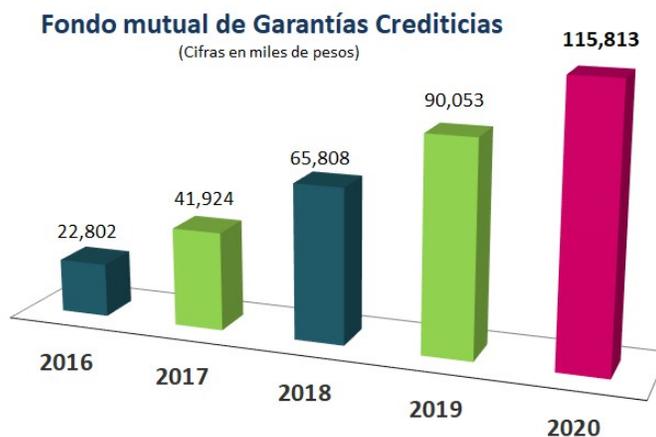


FONDO MUTUAL DE GARANTÍAS CREDITICIAS

Es una alternativa implementada por FRESKOOOP con el fin de brindar facilidad y agilidad a los asociados en acceder a las diferentes líneas de crédito, disminuyendo progresivamente el número de codeudores. Su destinación es para cubrir carteras de dudoso recaudo ó difícil cobro. Esta tasa de Contribución pagada por el asociado, garantizará la diferencia aportes vs cartera en el momento de la solicitud del crédito.

Desde su constitución en Julio de 2015, el fondo ha beneficiado a los asociados al solicitar un crédito en la Cooperativa, ya que ha generado mayor rapidez en la aprobación y desembolso de la obligación.

En la siguiente gráfica se observa el crecimiento que ha tenido desde su constitución, es decir, del año 2016 al 2020:



4. EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS

Al 31 de Diciembre 2020 los ingresos por actividades ordinarias tuvieron un crecimiento del 18% con respecto al año anterior, equivalente a \$84 millones de pesos, alcanzando un saldo total de \$554 millones de pesos.

El 98% del ingreso por actividades ordinarias corresponden a los ingresos por intereses por créditos colocados en las diferentes líneas del portafolio de servicios de Freskoop, beneficiándose así 534 asociados, generando ingresos al cierre del ejercicio 2020 de \$ 536 millones de pesos.

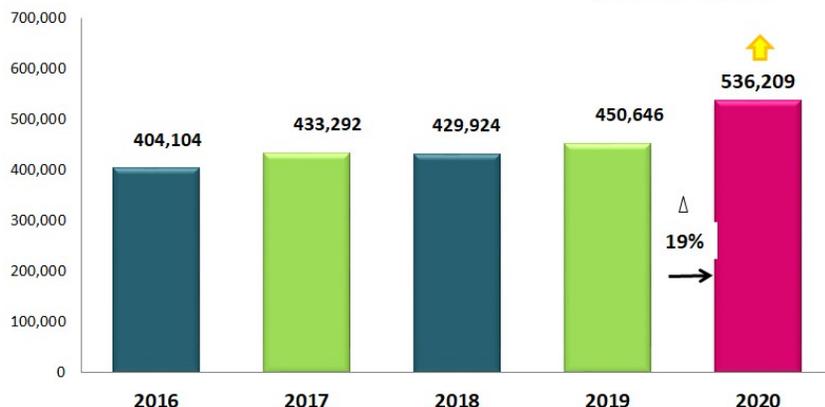
Este rubro es el más importante dentro de la composición de los ingresos operacionales. La confiabilidad, eficiencia, agilidad y buen servicio, es lo que reflejó el año 2020 en los resultados obtenidos satisfactoriamente.

En el año 2019 los Ingresos por interés de Créditos sumaron en \$451 millones, y para el año 2020 observamos un incremento del 19% con respecto al año anterior, es decir, la diferencia es de \$ 86 millones de pesos, puesto que al 31 de Diciembre de 2020 la Cooperativa Cerró en \$536.209.448.



Ingresos de créditos Acumulado

(Cifras en miles de pesos)



5. INGRESOS POR CONVENIOS CON EMPRESAS:

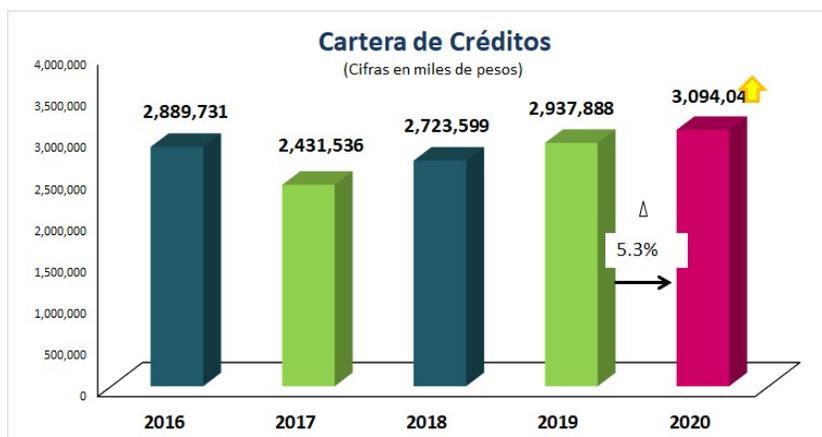
Durante el año 2020, la Cooperativa realizó alianzas estratégicas (convenios) con diferentes entidades del sector y en las distintas ciudades donde hacemos presencia, con el fin de brindar facilidad y agilidad para los asociados en el momento de adquirir productos y/o servicios, generando la siguiente colocación de créditos e ingresos por comisión:

AÑOS	TOTA COLOCACIÓN CREDICONVENIOS	INGRESOS POR COMISIONES
2020	\$ 630.801.109	\$ 12.991.584
TOTAL	\$ 630.801.109	\$ 12.991.584

6. CARTERA DE CRÉDITOS

Al cierre de 2020 los Activos de Freskoop alcanzaron una cifra de \$3.094 millones de pesos, registrando un crecimiento en los últimos 5 años del 7%. El principal rubro es la Cartera de Crédito, con una participación del 92.9% sobre el total de los Activos.

La cartera incrementó en 5.3% en el último año, alcanzando un saldo de \$3.094 millones de pesos, cifra que en comparación con el saldo registrado a Diciembre de 2019 (\$2.938 millones) representó un crecimiento de \$156 millones de pesos.



En el último año por tipo de cartera los resultados muestran un crecimiento importante de saldos en las líneas de libre inversión, reformas locativas o vivienda y vehículo del 59%, 17% y 15% respectivamente.



7. INDICADORES

Calidad de la Cartera: Mide la proporción de la cartera calificada en B, C, D y E sobre la cartera total incluida provisiones.

Debe tenerse en cuenta que la cartera de crédito es el principal activo de Freskoop y de su calidad dependen buena parte de los excedentes.

CALIDAD DE LA CARTERA



Se observa que en el año 2020 el indicador de cartera cerró positivamente, ya que del total de cartera a Diciembre 31 de 2020 estuvo en Calificación A, y no presentó saldos de carteras de créditos en Demás Categorías (B,C,D,E).

Cobertura Deterioro de la cartera/Cartera Vencida: Mide el nivel de cobertura de la cartera calificada diferente de A, para lo cual se toma el total de las provisiones de cartera sobre el total de la cartera diferente de A. Entre más altas son las provisiones, indica que la entidad está más protegida a un eventual no recaudo de la cartera calificada diferente de A.



El Deterioro de la cartera en categoría B,C,D y E cerró con un saldo \$0, decreciendo en \$ 925.487 al año 2018, situación que obedece a la evaluación de cartera realizada a Diciembre 31 de 2019, aplicando la política de Deterioro Cartera Individual implementada en Freskoop, establecida en la NIIF Pymes como base del Nuevo Marco Normativo para preparadores de información financiera del Grupo 2 establecido en el Decreto 3022 de 2013 y sus Decretos posteriores que lo han adicionado o modificado.

Para el 2020, la relación deterioro individual/cartera clasificación B, C, D y E cerró %. Este indicador refiere al saldo de Cartera que cerró en Categoría B, con un atraso de 30 días.

COBERTURA DETERIORO IND. /CARTERA CATEGORÍA B,C Y D	AÑO 2019	AÑO 2020
DETERIORO CARTERA B, C Y D	\$ 0	\$ 1,712,172
CARTERA CALIFICACION B,C Y D	\$ 0	\$ 8,560,860
INDICADOR COBERTURA IND.	0.00%	20.00%

El indicador Cobertura deterioro general/cartera cerró en 2.0%, Lo anterior está basado aplicando la política de Deterioro Cartera Individual implementada en Freskoop, establecida en la NIIF Pymes como base del Nuevo Marco Normativo para preparadores de información financiera del Grupo 2 establecido en el Decreto 3022 de 2013 y sus Decretos posteriores que lo han adicionado o modificado.

COBERTURA DETERIORO GENERAL /CARTERA	AÑO 2019	AÑO 2020
DETERIORO CARTERA	\$ 58,758	\$ 61,881
CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 2,937,888	\$ 3,094,043
INDICADOR COBERTURA GRAL	2.00%	2.00%

Otros Indicadores según Circular Básica Contable y Financiera de la Supersolidaria:

NIVEL DE DISPONIBLE	AÑO 2019	AÑO 2020
EFVOY EQUIVALENTES + DEUDORAS PATRONALES	\$ 191,968	\$ 320,614
TOTAL ACTIVOS	\$ 3,160,931	\$ 3,431,291
INDICADOR NIVEL DISPONIBLE	6.07%	9.34%

Umbral: $\leq 0,5$ CAUSAL DE INTERVENCIÓN (ROJO); < 1 a $> 0,5$ (AMARILLO); ≥ 1 (VERDE)

COBERTURA DETERIORO IND. /CARTERA CATEGORÍA B,C Y D	AÑO 2019	AÑO 2020
DETERIORO CARTERA B, C Y D	\$ 0	\$ 1,712,172
CARTERA CALIFICACION B,C Y D	\$ 0	\$ 8,560,860
INDICADOR COBERTURA IND.	0.00%	20.00%

Umbral: $\leq 0,5$ CAUSAL DE INTERVENCIÓN (ROJO); < 1 a $> 0,5$ (AMARILLO); ≥ 1 (VERDE)



INDICADORES RIESGO PATRIMONIAL	AÑO 2019	AÑO 2020
TOTAL PATRIMONIO	\$ 3,045,672	\$ 3,347,153
CAPITAL SOCIAL	\$ 2,446,016	\$ 2,692,514
INDICADOR RIESGO FINANCIERO	1.2	1.2

RENTABILIDAD CARTERA CRÉDITOS	AÑO 2019	AÑO 2020
INGRESOS GENERADOS CREDITOS	\$ 450,646	\$ 536,209
TOTAL CARTERA DE CRÉDITO	\$ 2,937,888	\$ 3,094,043
INDICADOR RENTABILIDAD	15.34%	17.33%

Umbral: >Tasa de usura (ROJO); ≤ Tasa de usura (VERDE). Tasa Usura 2020: 29.45%; Tasa Usura 2019: 28.65% EA y Microcrédito: 54.84% EA.

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	AÑO 2019	AÑO 2020
TOTAL PASIVO-FONDO SOCIAL	\$ 115,258	\$ 84,358
TOTAL ACTIVOS	\$ 3,160,931	\$ 3,431,511
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO	3.65%	2.46%

Umbral: > 70% (ROJO); = 70% a = 60%(AMARILLO); < 60% a 0 (VERDE)

EFICIENCIA OPERACIONAL	AÑO 2019	AÑO 2020
GASTOS OPERACIONALES	\$ 225,881	\$ 218,990
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 469,534	\$ 553,856
EFICIENCIA OPERACIONAL	0.481	0.395

> Promedio histórico*1,1 (ROJO); ≤ Promedio histórico*1,1 a ≥ Promedio histórico*0.9 (AMARILLO); <Promedio histórico*0,9 (VERDE)

Se entiende como gastos operacionales, los gastos que requiere la entidad para su funcionamiento y prestación de servicios: Gastos de personal, gastos generales de funcionamiento.

APALANCAMIENTO CON ASOCIADOS	AÑO 2019	AÑO 2020
APORTES SOCIALES	\$ 2,446,016	\$ 2,692,514
TOTAL ACTIVO	\$ 3,160,931	\$ 3,431,511
APALANCAMIENTO ASOCIADOS	77.38%	78.46%

La Cooperativa fue constituida hace 23 años por empleados y contratistas de la empresa FRESKALECHE S.A.S. con el objetivo de incentivar el sentido de ahorro, generar actividades de bienestar para sus familias y obtener facilidad de financiación para la adquisición de sus productos y/o servicios con bajas tasas de interés. Es por esto que el apalancamiento que maneja la Cooperativa son el 78.46% los aportes sociales de sus asociados, siendo una entidad cerrada y sin ánimo de lucro.



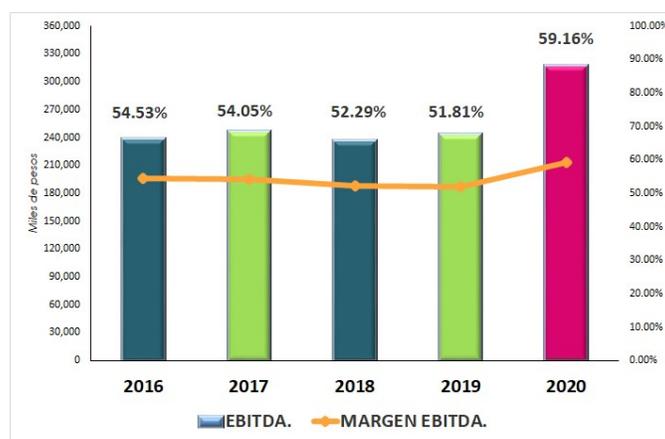
9. INDICADOR FINANCIERO: EBITDA Y MARGEN EBITDA

El EBITDA representa el beneficio bruto de explotación calculado antes de la deducibilidad de los gastos financieros, ya que determina las ganancias o utilidad obtenida por una empresa sin tener en cuenta los gastos financieros, y demás gastos que no implican salida de dinero en efectivo como las depreciaciones y amortizaciones y adicionalmente los gastos realizados por la Cooperativa en actividades para asociados durante el año. Este indicador EBITDA refleja la capacidad de una empresa para generar beneficios.

Por su parte, el Margen EBITDA es un indicador de desempeño operacional que permite ver la eficiencia de los ingresos por créditos colocados en el periodo. Se refleja como una medida de rentabilidad del negocio.

Para el 2020, en el desarrollo de sus actividades, Freskoop generó beneficios por valor de \$317 millones de pesos.

	2016	2017	2018	2019	2020
EXCEDENTE OPERATIVO.	35,794	35,794	16,134	29,796	25,267
Más COSTOS Y GASTOS NO EFECTIVOS.					
Amortizaciones.	6,699	0	0	0	0
Depreciaciones.	3,843	5,617	3,819	5,027	183
Provisiones.	20,415	20,415	25,640	28,052	98,327
Gastos generales de Asociados	171,727	184,598	191,337	180,377	193,442
TOTAL COSTOS Y GASTOS NO EFECTIV	202,684	210,630	220,796	213,456	291,952
EBITDA.	238,478	246,424	236,930	243,252	317,219
MARGEN EBITDA.	54.53%	54.05%	52.29%	51.81%	59.16%



10. FONDO DE SOLIDARIDAD

En el año 2020, la Cooperativa ejecutó en el Fondo de solidaridad la suma de \$5.410.000, generando una ayuda económica a 32 asociados en los casos de: Fallecimiento de cónyuge, padres e hijos; por enfermedad del asociado o su grupo familiar de primer grado de consanguinidad.



11. CUMPLIMIENTO DE NORMAS

- **FONDO DE EDUCACIÓN:** En cumplimiento de los artículos 10, 54 y 55 de la Ley 79 de 1988, Freskoop ejecutó el 20% de los excedentes del **año 2020** en capacitaciones de Cooperativismo Básico con la entidad FUNPROSOCIAL por valor de DOS MILLONES TRESCIENTOS SESENTA MIL PESOS M/CTE (\$2.360.000.00).
- **TRANSACCIONES EFECTUADAS CON LOS ADMINISTRADORES:** Durante el año 2019, la Cooperativa realizo con los administradores según la ley 222 de 1995 Artículo 47.
- **CUMPLIMIENTO DE NORMAS SOBRE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR:** La Cooperativa de Servicios Múltiples de Freskaleche Ltda. "FRESCOOP", ha dado cumplimiento a la norma sobre propiedad intelectual y derechos de autor, el software que es utilizado en cada uno de los equipos de la Cooperativa posee la licencia que lo acredita como legal.

12. BIENESTAR SOCIAL

El bienestar social es fundamental en el mejoramiento de la calidad de vida de los asociados y de su núcleo familiar. En este sentido cada una de las actividades desarrolladas durante el año 2020 está alineada con este propósito, el cual no podría ser posible sin la participación de los asociados, el consejo de administración y los funcionarios de la Cooperativa.

Las imágenes de las actividades realizadas en las diferentes agencias en el año 2019 reflejan la participación, fidelidad y apoyo por parte de los:

➤ ENTREGA DE OBSEQUIOS DEL DÍA DEL HOMBRE Y MUJER:

Se entregó obsequio a 720 asociados de un bolso. Para esta actividad, se presupuestó y ejecutó \$27.142.115.



➤ **ENTREGA DE OBSEQUIOS MES DEL TRANSPORTADOR Y DISTRIBUIDOR :**

Se entregó obsequio a 200 asociados de un gorra con publicidad de Freskoop. Para esta actividad, se presupuestó y ejecutó \$1.260.000.



➤ **ENTREGA DE REFRIGERIO AMOR Y AMISTAD- FIDELIZACIÓN ASOCIADOS :**

En septiembre de 2020, realizaron jornadas de fidelización de asociados de la Cooperativa Freskoop en Bucaramanga, Aguachica, Cúcuta y Barrancabermeja. Se entregó un refrigerio y se entregó un sorteo para los nuevos afiliados. En esta actividad se presupuestó y ejecutó \$2.240.850.

➤ **ENTREGA DE BONOS Y ANCHETAS EN DICIEMBRE DE 2020:**

En Diciembre de 2020, se realizó entrega a los 712 asociados de bonos y anchetas para disfrutar en familia en las festividades de fin de año. Para esta actividad se ejecutó y presupuesto \$157.910.133.



➤ BINGO VIRTUAL FRESKOOP 2020.

El 23 de Diciembre de 2020, se realizó el primer BINGO VIRTUAL FRESKOOP 2020, se contó con la participación 250 asociados y se presupuestó y ejecutó un valor total de \$4.888.804.



13. INFORME DE GESTIÓN OFICIAL DE CUMPLIMIENTO SARLAFT 2020:

Durante el 2020, Freskoop Ltda realizó las siguientes actividades de cumplimiento de Gestión del Riesgo SARLAFT:

1. La Cooperativa cumplió con los aspectos normativos en temas relacionados con prevención de LAFT presentes.
 - En las solicitudes de crédito con garantía real, antes de realizar un préstamo de vivienda o vehículo o cualquier otro bien que quede como garantía a la cooperativa Freskoop solicitó la siguiente información:
 - Información del Propietario actual y dos más que figuren en los certificados de tradición. Cédula y nombre para persona natural y Cámara de comercio para personas jurídicas
 - Certificación juramentada de origen lícito de los bienes.
 - Lugar del establecimiento de comercio o ubicación del inmueble o activo.
 - Estudios de seguridad en medios abiertos de información pública a las personas que aparezcan en el certificado de tradición del inmueble.
 - A los asociados al 1 de enero de 2020 y a los vinculados nuevos se solicitó los siguientes documentos:
 - Cedula de ciudadanía.
 - Diligenciamiento del formato de conocimiento.Sobre estos asociados previos a la creación en el sistema como tal, se remitió a serviciosseguridad@alqueria.com.co, los datos que permitieron la plena identificación del asociado.



Con los resultados de esta información se procedió a determinar la pertinencia o no del relacionamiento.

2. Se inspeccionó que se ejecuten de manera eficiente y oportuna todas las etapas de la implementación y funcionamiento del SIPLAFT-SARLAFT o SAGRLAFT Y así mismo se generaron las medidas correctivas al sistema.
3. Se realizó los reportes TRIMESTRALES ante la unidad de información y análisis financiero (UIAF), de las transacciones realizadas, operaciones inusuales o sospechosas, acorde al instructivo de esta entidad, la cual, no se tuvo novedades ni reportes positivos a presentar.
4. Toda la evidencia documental y magnética de los estudios de seguridad y la documentación de SARLAFT de los proveedores y contratistas, se encuentra en reserva como soporte de cumplimiento ante cualquier requerimiento de una autoridad judicial y/o ente de control.

14. GESTIÓN DURANTE AISLAMIENTO POR COVID-19:

Desde el inicio de la pandemia decretada por el gobierno Nacional, el personal, el comité de crédito, consejo de administración y fondo de solidaridad de Freskoop estuvo en aislamiento preventivo y trabajó desde su casa y logró continuar con el desarrollo normal de sus actividades, prestando servicio a los asociados a través de las diferentes líneas de crédito y convenios.

Pensando en el bienestar del asociado y su grupo familiar, la Cooperativa dio apertura a una línea nueva de crédito CALAMIDAD, con una tasa baja de interés del 0.8% y con desembolso inmediato del dinero.

Adicional, se realizaron nuevos convenios con Supermercados que permitiera al asociado desde la comodidad de su casa realizar el pedido y se entregara en el menor tiempo el pedido solicitado.

También, a través de los convenios de tecnología, se realizó aprobaciones de solicitudes inmediatas con entrega en los domicilios de los asociados, para facilitar la conexión en el estudio de sus hijos y con sus familias.

Se implementaron acciones de mitigación de riesgo del covid-19 en las oficinas de Freskoop como: Separadores de oficina en vidrio para el distanciamiento al atender al asociado, el uso constante del tapabocas, el control de temperatura a través de Freskaleche, la desinfección diaria y constante de los puestos de trabajo, y el lavado de manos constante del personal de Freskoop.

15. VISIÓN GERENCIAL AÑO 2021

- Comportamiento de los saldos de la cartera de crédito. Disponemos de todo lo necesario para hacer que la dinámica de crecimiento en el saldo de la cartera continúe. Esto con un ingrediente de gran importancia y ya consolidado, como lo es la calidad en las colocaciones de crédito.
- Continuar garantizando un Indicador de Riesgo de Crédito (IRC) hacia la baja. En el ejercicio 2020 se alcanzó un resultado significativo en esta materia, lo que implica que para el año 2021 se deberá garantizar esta tendencia y seguir profundizando en él.



- Capacitar a los órganos administrativos, órganos de control y empleados de FRESKOOOP en técnicas de gestión administrativa, crédito y cartera.
- Actualizar e Innovar en la Cooperativa con diferentes líneas de crédito, tasas de interés, garantías, beneficios, con el fin de ser competitivos con el mercado financiero actual.
- Realizar un seguimiento constante a los estándares de captación, colocación e intermediación financiera, para lograr cumplir con los beneficios que entrega actualmente Freskoop a sus asociados y así mismo generar nuevas iniciativas que aporten en suplir las necesidades de nuestros usuarios.
- Desarrollar programas, capacitaciones y actividades que conduzcan al mejoramiento de la calidad de vida de los Asociados, Empleados y sus grupos familiares, en el buen uso de sus finanzas, en planificación familiar, en el ahorro para las futuras metas, entre otros temas.

