

Reporte de calificación

BANCO CONTACTAR S. A.
Establecimiento bancario

Contactos:

Andrés Marthá Martínez
andrés.martha@spglobal.com

Diego Eichmann Botero
diego.botero@spglobal.com

BANCO CONTACTAR S. A.

Establecimiento bancario

I. ACCIÓN DE CALIFICACIÓN

BRC Ratings - S&P Global S. A. SCV asignó las calificaciones de A+ y BRC 1 al Banco Contactar S. A. (en adelante, Contactar o el banco).

Este reporte contiene información histórica de la Corporación Contactar, remitida por el calificado, la cual ha sido incluida con fines analíticos comparativos para la evaluación del Banco Contactar.

II. FUNDAMENTOS DE LA CALIFICACIÓN

Posición de negocio: Contactar capitaliza la trayectoria amplia en el segmento de microcrédito de su accionista, Corporación Contactar, si bien inició operaciones con una participación de mercado modesta dentro del sistema bancario nacional.

Banco Contactar recibió licencia bancaria por parte de la Superintendencia Financiera (en adelante, SFC) en diciembre de 2023 e inició operaciones bajo la razón social Banco Contactar S. A en marzo de 2024. El banco capitaliza la trayectoria y el balance de la Corporación Contactar, la cual inició operaciones en 1991 en Pasto, Nariño, como entidad sin ánimo de lucro. La entidad se enfocaba inicialmente en actividades de fomento y promoción de la comercialización de productos elaborados por microempresas regionales. En 1995 incursionó en microcrédito urbano y, posteriormente, en el año 2000 extendió sus operaciones al nicho de las microfinanzas rurales en el suroccidente del país. Desde entonces, la compañía expandió su presencia en el ámbito nacional y fortaleció su portafolio de productos con la inclusión de líneas de crédito de consumo. Asimismo, implementó un modelo de distribución de microseguros y de provisión de servicios no financieros de valor agregado (programas de acompañamiento en producción agropecuaria, asesorías técnicas para micronegocios, entre otros) a su base de clientes de bajos ingresos.

Como parte de la estrategia de negocio, en marzo de 2024, la Corporación Contactar completó la transferencia de los activos y pasivos al banco, y quedó como entidad controlante del establecimiento de crédito con una participación accionaria cercana a 95%. Consideramos que la conversión a banco podría favorecer la posición de negocio de Banco Contactar y nuestra evaluación de su perfil financiero, a través de la mayor expansión de su portafolio de productos, el aumento progresivo de su cobertura geográfica, así como el acceso a fuentes de fondeo más diversificadas por medio de captaciones de depósitos del público. Asimismo, ponderamos positivamente la capacidad de acceso al banco central que le da el carácter de entidad vigilada. De acuerdo con lo observado en otros calificados, esperamos que estos beneficios se materialicen gradualmente y requieran un periodo de consolidación.

Banco Contactar cuenta con una presencia geográfica en 18 departamentos con una red de 99 oficinas, si bien presenta mayor participación en la región suroccidente y centro del país. A diciembre de 2023, la participación de mercado de la Corporación Contactar en el segmento de microcrédito, medida a través del saldo de cartera bruta, fue de 5.1% (excluyendo a Banco Agrario). Con la conversión a banco, aumentó a 5.8% para el corte de septiembre de 2024, de forma que mantiene un incremento constante frente al 4.5% del cierre de 2020 que tuvo la corporación. Si bien el ritmo de crecimiento de la cartera del calificado se moderó durante los últimos 12 meses, explicado por las medidas de contención de riesgo de crédito para enfrentar el deterioro de la capacidad de pago de sus deudores de segmentos de bajos ingresos y por el

incremento de los castigos. Aun así, desde su inicio de operaciones en marzo de 2024 hasta septiembre del mismo año, el crecimiento de la cartera del banco fue de 10.2%, situación que contrasta positivamente con sus pares que han mantenido el saldo de cartera estable en el mismo periodo.

La dinámica débil de la demanda interna y la recuperación modesta de la inversión directa probablemente continuarán limitando la reactivación del crecimiento de la cartera del sector bancario durante los próximos 12 meses, con una recuperación moderada en el segundo semestre de 2025. Aunque la tendencia de disminución de las tasas de interés y de la inflación podrían aliviar parcialmente la presión sobre la capacidad de pago de los deudores, consideramos que la coyuntura de riesgo de crédito seguirá siendo retardadora. Esto, particularmente en los segmentos de clientes con mayor vulnerabilidad relativa ante escenarios de deterioro de las condiciones macroeconómicas y del mercado laboral, como los de microcrédito.

En el caso de Banco Contactar y otras microfinancieras, las condiciones del entorno podrían continuar requiriendo una actividad importante de castigos y la focalización de recursos en las labores de cobranza por oposición a la colocación. Dada la mayor resiliencia que ha demostrado Banco Contactar en su ritmo de crecimiento y en sus indicadores de calidad de cartera frente a otros competidores en el segmento de microcrédito, nuestro escenario base de proyección considera que mantendría un crecimiento superior a sus pares y al sector. En este sentido, nuestras expectativas incorporan la expansión anual del saldo de cartera del banco en torno a 15% para el cierre de 2024, ampliamente por encima de nuestras proyecciones del sector de microfinancieras (sin incluir al Banco Agrario), cuyo crecimiento se mantendría entre 0% y 3%. Estas expectativas incluyen el enfoque del plan de desarrollo del Gobierno nacional en el fortalecimiento de la economía popular, junto con las capacidades acumuladas y conocimiento especializado de Banco Contactar en nichos afines, así como sus tasas de crecimiento destacadas respecto al sector en los últimos años. No obstante, también implican un mayor reto en términos de mantener la mejor calidad crediticia del portafolio de crédito del banco, dadas sus mayores tasas de crecimiento y la coyuntura de deterioro de la cartera del sector.

Banco Contactar está trabajando en incrementar sus captaciones por medio de la red de oficinas desde su conversión a entidad vigilada. A septiembre de 2024, la entidad logró captar cerca de \$114,000 millones de pesos colombianos (COP) en certificados de depósitos a término (CDT), con lo cual este instrumento alcanzó 16% de su pasivo total solo seis meses después de iniciar su actividad de captación. Si bien la entidad mantendría una participación modesta con respecto a las captaciones totales del sistema bancario, consideramos que la dinámica positiva de crecimiento continuará fundamentada en su estrategia de fortalecimiento del fondeo a través de su red de oficinas, así como el lanzamiento de nuevos productos del pasivo. Por otro lado, de manera consecuente con su estrategia de diversificación, el banco está buscando robustecer sus capacidades de distribución de bancaseguros, lo que consideramos positivo de cara al fortalecimiento progresivo de su oferta de valor y sostenimiento de su posición de negocio.

La Corporación Contactar viene trabajando en el fortalecimiento de sus lineamientos de gobierno corporativo durante los últimos años, así como en la mejora continua de sus procesos internos y de su estructura organizacional, aspectos que ha profundizado recientemente con su conversión a entidad vigilada por la SFC. En nuestra opinión, considerando lo anterior, el banco ha desarrollado políticas que promueven la separación entre funciones comerciales, financieras y de gestión de riesgos, así como estructuras de control independientes, cuyas funciones y atribuciones se encuentran definidas en sus códigos de Ética y Conducta y de Gobierno Corporativo. Por otra parte, la composición de la junta directiva de la entidad se caracteriza por la alta representatividad de miembros independientes (nueve de 10 integrantes, contando los suplentes) y respalda su gestión en diferentes comités de apoyo al negocio, los cuales incluyen

instancias de Gestión Humana y Sostenibilidad, de activos y pasivos (ALCO, por sus siglas en inglés), Riesgos, Auditoría y Planeación, entre otros. Consideramos que esta estructura favorece la prevención y el manejo adecuado de conflictos de interés dentro del banco.

Destacamos el fortalecimiento del equipo directivo de la entidad con funcionarios de amplia y reconocida trayectoria en el sector bancario y experiencia específica en cada una de las áreas del negocio, aspecto que contribuye a la ejecución adecuada de su estrategia de negocio. Por otra parte, Banco Contactar posee un programa de formación para sus colaboradores, el cual incluye capacitaciones periódicas en la aplicación de la metodología de microcrédito y el desarrollo de capacidades de liderazgo. En nuestra opinión, esto favorece la uniformidad de sus procesos originación, seguimiento y cobranza de créditos. Asimismo, permite mitigar riesgos derivados de la rotación de sus asesores comerciales, particularmente en zonas rurales. Esta estrategia se complementa con iniciativas de bienestar para sus colaboradores, así como con la actualización anual de certificaciones que incluyen el sello de no discriminación que otorga el Ministerio del Interior.

Capital y solvencia: Banco Contactar sostiene amplios niveles de solvencia para afrontar escenarios potenciales de pérdidas crediticias y soportar el crecimiento de su cartera.

A septiembre de 2024, la relación de solvencia total de Banco Contactar fue 14.2%. De acuerdo con información del calificado, en diciembre de 2024 suscribió un bono híbrido por COP66,000 millones que computa en el patrimonio adicional, con lo cual la solvencia aumentará hacia 24% para el cierre del año. En nuestro escenario base de proyección para los siguientes 12 meses, la solvencia se mantendría por encima de 20% por el crecimiento proyectado del portafolio de créditos y la recuperación de la generación interna de capital. Estas expectativas también incluyen la utilización mecanismos de garantía en las colocaciones de la entidad, lo cual limita el incremento de los activos ponderados por nivel de riesgo (APNR). Por otra parte, nuestros supuestos también incorporan que el banco lograría revertir gradualmente las pérdidas acumuladas observadas en 2024. La solvencia del banco resulta inferior al 34.5% que registró la Corporación Contactar en mayo de 2023, siendo la principal diferencia la deducción de los activos intangibles que ahora figuran en el balance del banco. Por otra parte, la solvencia pasada de la corporación no es plenamente comparable pues, en ese momento, no se encontraba bajo la vigilancia de la SFC.

Banco Contactar cuenta con capital de alta calidad, como se refleja en su solvencia básica de 13.1% a septiembre de 2024. El banco no utiliza su portafolio de inversiones como una fuente significativa de ingresos, por lo que da prioridad al mantenimiento de altos niveles de liquidez y disponibilidad para el crecimiento de la cartera. A septiembre de 2024, todos sus activos líquidos los representan el disponible en caja y fondos de inversión colectiva a la vista, y no mantiene inversiones en títulos valores, excepto las inversiones forzosas. Por lo tanto, Banco Contactar mantiene una exposición a riesgo de mercado mínima y una alta flexibilidad financiera.

Rentabilidad: Nuestro escenario base considera que Banco Contactar alcanzará indicadores de rentabilidad positivos en 2025 por su adecuado crecimiento de cartera y fuerte margen de intermediación, aunque su costo de crédito podría seguir bajo presión.

Banco Contactar inició operaciones con un resultado positivo en los primeros meses, aunque a septiembre 2024 acumuló pérdidas por COP5,620 millones, que estimamos se contengan por la tendencia de recuperación de su margen de intermediación por la mayor participación relativa de los depósitos de clientes en su fondeo, lo que ha beneficiado el costo de su pasivo. A este resultado también lo favoreció la evolución positiva del rendimiento de su cartera de créditos, producto de su composición con una participación mayoritaria de las modalidades de crédito popular productivo urbano y rural, así como su baja exposición al

segmento productivo rural, cuya rentabilidad estuvo fuertemente limitada por la implementación de la nueva metodología de cálculo de tasas de interés bancario corriente. Esto, aunado a la dilución de los gastos extraordinarios por la conversión a entidad vigilada, han sido los principales factores que han reducido el ritmo de pérdidas. No obstante, los resultados los presionó un incremento en los gastos de provisiones por riesgo de crédito, ante un aumento en los niveles de morosidad de la cartera entre marzo y julio de 2024.

Frente a los resultados del banco, al cierre de 2023, la Corporación Contactar presentó pérdidas del ejercicio por COP24,482 millones, afectado por el aumento del costo del pasivo que alcanzó 15.7%, cerca de 790 pbs por encima de su registro de 2021, y por el efecto transitorio de inversiones realizadas para la constitución del banco y la implementación de su plan de expansión. Lo anterior derivó en una rentabilidad sobre el patrimonio cercana a -17% que contrasta frente al promedio de 13% que presentó entre 2019 y 2022.

El indicador de rentabilidad patrimonial (ROE) anualizado de Banco Contactar fue cercano a -6% con corte a septiembre de 2024, lo que es consecuente con la recuperación de los indicadores de eficiencia (gastos operativos sobre ingresos operativos) a niveles por debajo de 100%, tras los gastos extraordinarios por la conversión a entidad vigilada en 2023. Nuestro escenario base contempla que el descenso gradual de las tasas de interés y el incremento de la participación relativa de los depósitos de clientes favorecería el costo del pasivo de Banco Contactar durante los próximos 12 meses. Asimismo, la entrada en vigor del Decreto 455 de 2023 seguiría favoreciendo las tasas de interés de la cartera en las modalidades de crédito donde tiene mayor participación el banco, lo que, sumado al crecimiento del saldo de cartera, favorecería sus ingresos de intereses en 2025.

En nuestra opinión, el entorno macroeconómico retador continuará limitando los resultados financieros de Banco Contactar y los del sector, particularmente, por el costo de crédito, el cual a septiembre de 2024 se aproximó a 8% en el caso del calificado, aunque permanece por debajo del 10.5% de sus pares. Estimamos que el ROE cerrará el 2024 alrededor de -6% y luego aumentará en 2025 a un rango entre 0% y 4%. Estas estimaciones incluyen el aporte complementario de los ingresos por comisiones de la Ley MiPyme y por distribución de bancaseguros, así como gastos crecientes por el deterioro de la cartera, lo cual se mantiene como la mayor amenaza a la materialización de nuestro escenario base.

Calidad del activo: Banco Contactar se destaca por niveles históricos de calidad de los activos favorables frente a sus pares (incluyendo la trayectoria de la corporación), aunque su enfoque en segmentos de bajos ingresos es un factor de seguimiento por su mayor sensibilidad a la coyuntura macroeconómica actual.

Al ser parte de su objeto misional, el segmento de microcrédito se mantiene como el de mayor relevancia y recoge cerca de 90% de la cartera de Banco Contactar. Este segmento incluye líneas destinadas al fortalecimiento de actividades productivas, la adquisición de activos o de capital de trabajo para micronegocios urbanos y rurales. El segundo segmento más representativo en la cartera del banco es el crédito comercial, el cual mantiene una participación cercana a 6% de la cartera total y se enfoca, principalmente, en préstamos a microempresarios, pero que, por ser mayores a 120 salarios mínimos mensuales legales vigentes, no pueden ser clasificados como microcrédito. Finalmente, la cartera de consumo contiene los productos de menor participación (menos de 4%) y corresponden a créditos para empleados.

En el contexto macroeconómico, a septiembre de 2024, las presiones sobre la morosidad de la cartera del sector bancario se mantuvieron; de forma particular, el indicador de cartera vencida (ICV) a 30 días del banco presentó una tendencia alcista hasta alcanzar un máximo de 5.5% a julio de 2024 y disminuyó a

4.7% a septiembre de 2024, similar al nivel que presentó la corporación al cierre de 2023 y favorable frente al promedio de 7.1% de sus pares. Es importante anotar que la cartera que recibió el banco de la corporación excluyó créditos con mora superior a 60 días, por lo cual su ICV no es plenamente comparable con el de sus pares. Sobre el comportamiento histórico del ICV de la Corporación Contactar, a diciembre de 2023 alcanzó 4.9%, cerca de 200 puntos básicos por encima de su nivel en diciembre de 2022 y mayor a sus registros históricos, pero favorable frente al promedio de 6.6% de sus pares.

Nuestro escenario base para los próximos 12 meses incorpora que se mantendrá el entorno de riesgo de crédito retador, lo que podría seguir presionando la calidad de la cartera de la industria bancaria. En el caso de Banco Contactar, consideramos que el ICV podría ubicarse entre 4.5% y 5%, con lo que mantendría una brecha positiva frente a entidades comparables. Si bien esperamos una mejora gradual en la calidad de la cartera en 2025, a medida que cedan las tasas de interés y las presiones inflacionarias, daremos seguimiento a la evolución de la morosidad de la cartera del banco y al retorno paulatino a sus niveles históricos, considerando sus tasas de crecimiento superiores al sector de microfinancieras y la coyuntura que enfrenta la industria bancaria.

En línea con la fuerte presión por riesgo de crédito, el indicador de cobertura de provisiones a cartera vencida de Corporación Contactar se contrajo a 87% en diciembre de 2023, cerca de 50 puntos porcentuales por debajo de su registro en 2022, pero similar al promedio de 90% de sus pares al corte, lo que implica un menor colchón para absorber eventuales presiones sobre sus resultados financieros por incrementos en la morosidad de la cartera. Después de la conversión en banco, la entidad presenta una cobertura similar con 85% a septiembre de 2024; sin embargo, ha sido activo en la constitución de garantías idóneas que cubre cerca de 60% de su cartera. Consideramos que el respaldo de garantías idóneas mitiga las debilidades asociadas con una razón de cobertura de cartera vencida inferior a 100%.

De acuerdo con su modelo de negocio enfocado en microcrédito, la cartera de créditos de Banco Contactar está altamente atomizada por deudor y no presenta exposiciones individuales significativas (los 25 mayores deudores tienen préstamos por menos de 0.5% de la cartera total). Lo anterior se compara positivamente con otros establecimientos de crédito que calificamos, en donde los 25 mayores deudores representan entre 10% y 30% del total de la cartera.

Fondeo y liquidez: Banco Contactar cuenta con una adecuada diversificación por inversores en su estructura de fondeo, la cual será fortalecida gradualmente por los depósitos.

A septiembre de 2024, incorporando el pasivo previo de la Corporación Contactar, la estructura de fondeo de Banco Contactar mantiene una participación mayoritaria de líneas de crédito con entidades internacionales (43%), facilidades con la banca local (14%) y financiamiento a través de la banca de segundo piso (16%). Si bien estas líneas presentan una diversificación adecuada y las relaciones con los fondeadores son de largo plazo, su carácter mayorista y sensible a la confianza del inversionista podría derivar en menor estabilidad ante eventos de estrés. El 16% de su pasivo corresponde a captaciones de depósitos a plazo (CDT). Aunque este nivel es inferior al promedio del total de depósitos de sus pares (77%) y el sector (75%), esto lo explica su incursión reciente al mercado de captación de depósitos luego de la obtención de la licencia bancaria. Al respecto, destacamos que el banco logró captar cerca de COP114,000 millones entre marzo y septiembre de 2024, aspecto que demuestra una fuerte dinámica comercial a pesar de su corta trayectoria. Adicionalmente, en promedio 90% de las captaciones corresponden a personas naturales con alta atomización por depositante, lo cual consideramos otorga mayor estabilidad a este tipo de pasivos. En nuestra opinión, esto también compensa el menor plazo promedio de los CDT de Banco

Contactar, dado que cerca de 85% presenta vencimiento menor a un año, frente a 69% de sus pares y 47% del sector.

Banco Contactar cuenta con cupos crédito disponibles no comprometidos por cerca de COP76,000 millones con la banca local, lo que le permitiría soportar el crecimiento proyectado de su cartera. Dada la gradualidad del crecimiento orgánico de las captaciones en segmentos minoristas, nuestro escenario base contempla que las líneas de crédito se mantendrían como la principal fuente de financiamiento de Banco Contactar, al menos durante los próximos dos años. Nuestras expectativas contemplan que la conversión a entidad vigilada permitirá la diversificación progresiva de las fuentes de fondeo del banco en el largo plazo por medio de mayores captaciones del público, el acceso eventual a los mercados de capitales, así como al banco central como prestamista de última instancia. En nuestra opinión, la consolidación de lo anterior derivaría en una estructura de fondeo con mayor resiliencia, además de favorecer la optimización del costo del pasivo del banco.

Entre marzo y septiembre 2024, los activos líquidos promedio de Banco Contactar promediaron cerca de COP46,400 millones, monto que le permite soportar el crecimiento de su operación y cubrir los vencimientos de deuda promedio mensuales de 2024 por un factor de 3.5x (veces). Asimismo, su relación de activos líquidos frente a depósitos y exigibilidades fue de 38%, lo que se compara positivamente frente al promedio de 17% del sector. En línea con lo anterior, el indicador de riesgo de liquidez regulatorio a 30 días (IRL 30) del banco se mantenía en niveles considerablemente holgados, por encima de 500% a septiembre de 2024.

En lo que respecta al coeficiente de fondeo estable neto (CFEN), el indicador de Banco Contactar se ubicó en 107% a septiembre de 2024, ampliamente por encima del límite regulatorio de 80% aplicable para su grupo de riesgo. Esto se traduce en una disponibilidad adecuada de fuentes estables de recursos (fondeo estable disponible) para financiar sus activos de largo plazo (fondeo estable requerido), si bien es menor al promedio de sus pares y el sector cuyos niveles superan 115%. Esto lo compensa la flexibilidad en la gestión de su liquidez de la que se beneficia Banco Contactar por la alta revolvencia de su cartera.

Administración de riesgos y mecanismos de control: Banco Contactar cuenta con una estructura de operativa y de gestión de riesgos adecuada para sus necesidades.

Banco Contactar implementó su Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) en 2024, en cumplimiento de los requisitos de la Circular Externa 018 de 2021 de la SFC, la cual busca fortalecer la gestión integral de riesgos en las entidades vigiladas. Según lo anterior, el banco realizó la estructuración, diseño y documentación de su Marco de Apetito de Riesgo. Asimismo, estableció indicadores cualitativos y cuantitativos, junto con niveles de apetito, tolerancia y capacidad que le permiten monitorear su exposición a riesgos individuales y consolidados.

El banco cuenta con políticas y procesos de administración del riesgo crediticio que definen las principales responsabilidades y atribuciones de los órganos y funcionarios que participan en la gestión del riesgo de crédito de la compañía. También incorpora los procedimientos y políticas para la identificación, medición y seguimiento de la exposición de la entidad, así como los límites en operaciones de crédito individuales y consolidadas por deudor, segmento de crédito y sector económico, entre otros. Además, Banco Contactar cuenta con reglamentos de microcrédito y crédito de consumo en los que se definen los lineamientos mínimos y prácticas aplicables al otorgamiento de préstamos bajo estas modalidades. De forma particular, define las políticas de originación de crédito, así como normas aplicables a garantías, al seguimiento de la calidad de la cartera, a la gestión de cobranza y a las reestructuraciones, entre otras.

Banco Contactar mide el riesgo de mercado asumido en sus operaciones de tesorería con el modelo de valor en riesgo (VaR, por sus siglas en inglés) regulatorio, definido por la SFC. Asimismo, el banco da seguimiento a riesgos de liquidez por medio del indicador de riesgo de liquidez (IRL) normativo y del coeficiente de fondeo estable neto (CFEN), los cuales se incluyen en reportes periódicos. Esto lo complementa con mediciones para dar seguimiento a la razón de recursos disponibles en la banda entre 30 y 90 días frente a los requerimientos pasivos en el mismo periodo, así como lineamientos internos de concentración por fondeadores (máximo 25% del pasivo del banco). El portafolio de inversiones lo componen principalmente inversiones obligatorias y se utiliza como instrumento para la gestión de excesos de liquidez, por lo cual su apetito por riesgo es bajo.

El sistema de administración de riesgo operacional (SARO) de Banco Contactar le permite gestionar adecuadamente los riesgos no financieros a los que se expone. Para el seguimiento de su exposición por en procesos operativos, la compañía cuenta con una matriz de riesgos en la que estos se clasifican según el proceso afectado, su frecuencia y su impacto, así como el riesgo residual frente a la aplicación de controles. Evidenciamos que la entidad da seguimiento periódico al cumplimiento de los planes de acción de los riesgos residuales calificados en medio o alto.

El sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (SARLAFT) de Banco Contactar está alineado con la normativa de la SFC, así como los lineamientos internos del Manual SARLAFT. Dichos procesos incluyen un modelo de segmentación de clientes por factor de riesgo de acuerdo con variables como tipo de cliente, nivel de activos, ingresos y actividad económica, así como procedimientos de conocimiento del cliente por medio de la validación frente a listas de control de antecedentes disciplinarios, fiscales y judiciales. Además, la entidad cuenta con un proceso para la identificación de operaciones inusuales o sospechosas, las cuales monitorea por medio de las herramientas Analytcs, Knime y Python.

El Sistema de Control Interno de Banco Contactar se enmarca en su Manual de Auditoría Interna, que sirve de herramienta de consulta a las áreas de control y donde se establecen los lineamientos aplicables al proceso de auditoría y se describen sus conceptos básicos. El plan de auditoría anual, en cabeza del Comité de Auditoría, cubre las áreas y procesos críticos de la compañía, lo que permite identificar fallas, así como formular y dar seguimiento a los planes de acción en aras de la mejora continua de la organización.

Tecnología: Banco Contactar cuenta con infraestructura tecnológica adecuada para llevar a cabo su actividad de intermediación financiera, la cual ha fortalecido con su conversión a entidad vigilada.

Banco Contactar se fundamenta en el despliegue y aseguramiento de habilitadores tecnológicos que permitan a la organización apoyar su transformación digital dentro de un marco de arquitectura orientada al servicio (SOA, por sus siglas en inglés para *Service Oriented Architecture*). Recientemente, la entidad completó la implementación del *core* bancario Bantotal que permite gestionar los clientes, las operaciones de caja, la creación y vida de los productos ofrecidos (del activo y del pasivo). Para el seguimiento de sus originaciones y de la cobranza en el segmento de microcrédito, Banco Contactar cuenta con el aplicativo *Formiik*. Estos aplicativos están integrados en un esquema de nube como entorno para sus sistemas.

En términos de canales digitales, el banco posee un sitio web y canales de WhatsApp que permiten radicar peticiones de quejas y reclamos, visualizar los últimos pagos registrados, verificar el estado de solicitudes de crédito, conocer el estado de créditos, y acceder a datos de asesores comerciales, entre otros. Esto lo complementan canales de servicio presenciales como su red de oficinas y puntos de recaudo por medio de convenios con corresponsales, donde el cliente puede realizar operaciones monetarias y no monetarias.

Adicionalmente, el banco está trabajando en la implementación de la aplicación móvil Mi Contactar que les permitirá a sus clientes la solicitud y consulta digital de productos, consultar la ubicación de puntos de recaudo y oficinas, acceder a alertas de riesgo climático, registrarse en programas de educación financiera, así como realizar diversas operaciones transaccionales, entre otros.

Banco Contactar cuenta con un plan de continuidad de negocio que permite el mantenimiento de las actividades críticas de su negocio en caso de interrupción, bajo múltiples escenarios de contingencia. En este sentido, la infraestructura de la compañía incorpora servidores en la nube, bases de datos, equipos para la conectividad y la disponibilidad de estaciones de trabajo remotas con conexión de VPN, entre otros, para garantizar el restablecimiento oportuno de su operación bajo condiciones adecuadas de seguridad de la información, ante fallas en su infraestructura digital o física. La actualización y ejecución de pruebas periódicas se realiza de acuerdo con las políticas de la organización y el marco regulatorio vigente.

Contingencias: Según información del Banco Contactar con corte a septiembre de 2024, no tiene procesos judiciales en su contra. Por lo tanto, no consideramos que haya un riesgo legal relevante que pudiera impactar potencialmente la sostenibilidad ni la capacidad patrimonial de la entidad.

III. FACTORES QUE PODRÍAN MODIFICAR LA CALIFICACIÓN

Qué podría llevarnos a subir la calificación

- La mejora en la posición de negocio del Banco Contactar en sus nichos estratégicos, sin desmejorar su perfil de riesgo de crédito.
- La disminución de la dependencia del banco de las fuentes de fondeo en inversionistas mayoristas, acompañado de niveles de liquidez superiores a los de la industria y sus pares.
- El equilibrio operacional con resultados financieros netos positivos, en línea con nuestro escenario base del desempeño del banco.

Qué podría llevarnos a bajar la calificación

- El deterioro sostenido en los indicadores de calidad de cartera por encima de nuestras expectativas y que ubiquen a la compañía en una posición desfavorable frente al sector y sus pares.
- El mantenimiento prolongado de indicadores de rentabilidad negativos o el deterioro en su solvencia a niveles que se comparen desfavorablemente frente a los de sus pares.
- La incursión o el crecimiento acelerado en productos o proyectos que no incorpore políticas de originación robustas ni del fortalecimiento de sus mecanismos de gestión de riesgos.

IV. INFORMACIÓN ADICIONAL

Tipo de calificación	Deuda de largo y corto plazo
Número de acta	2681
Fecha del comité	9 de diciembre de 2024
Tipo de revisión	Calificación inicial
Emisor	Banco Contactar S. A.
Miembros del comité	María Carolina Barón
	María Soledad Mosquera
	Diego Eichmann

Historia de la calificación

Calificación inicial Dic./24: A+; BRC 1

La visita técnica para el proceso de calificación se realizó con la oportunidad suficiente por la disponibilidad del emisor o entidad y la entrega de la información se cumplió en los tiempos previstos y de acuerdo con los requerimientos de BRC Ratings – S&P Global.

BRC Ratings – S&P Global no realiza funciones de auditoría, por tanto, la administración de la entidad asume entera responsabilidad sobre la integridad y veracidad de toda la información entregada y que ha servido de base para la elaboración del presente informe. Por otra parte, BRC Ratings – S&P Global revisó la información pública disponible y la comparó con la información entregada por la entidad.

La información financiera incluida en este reporte se basa en los estados financieros auditados de los últimos tres años y no auditados a septiembre de 2024.

En caso de tener alguna inquietud en relación con los indicadores incluidos en este documento, puede consultar el glosario en www.brc.com.co

Para ver las definiciones de nuestras calificaciones visite www.brc.com.co o bien, haga clic [aquí](#).

V. ESTADOS FINANCIEROS

Datos en COP Millones			
BANCO CONTACTAR			
BALANCE GENERAL	Mar-24	Jun-24	Sep-24
Activos			
Disponible	67,313	44,448	43,221
Posiciones activas del mercado monetario	-	-	-
Inversiones	933	5,532	7,144
Valor Razonable	223	2,459	1,722
Instrumentos de deuda	-	-	-
Instrumentos de patrimonio	223	2,459	1,722
Valor Razonable con cambios en ORI	-	-	-
Instrumentos de deuda	-	-	-
Instrumentos de patrimonio	-	-	-
Costo amortizado	-	731	3,367
En subsidiarias, filiales y asociadas	-	-	-
A variación patrimonial	-	-	-
Entregadas en operaciones	-	-	-
Mercado monetario	-	-	-
Derivados	-	-	-
Derivados	710	2,342	2,056
Negociación	-	-	-
Cobertura	710	2,342	2,056
Otros	-	-	-
Deterioro	-	-	-
Cartera de créditos y operaciones de leasing	532,775	559,272	569,921
Comercial	38,262	40,085	38,184
Consumo	24,047	24,419	19,507
Vivienda	-	-	-
Microcrédito	486,397	518,315	535,863
Deterioro	(15,063)	(22,681)	(22,856)
Deterioro componente contraccíclico	(868)	(867)	(777)
Otros activos	218,759	233,361	240,521
Bienes recibidos en pago	-	-	-
Bienes restituidos de contratos de leasing	-	-	-
Otros	218,759	233,361	240,521
Total Activo	819,779	842,612	860,808
Pasivos			
Depósitos	19,034	72,777	114,731
Ahorro	-	-	405
Corriente	-	-	-
Certificados de depósito a termino (CDT)	19,034	72,777	113,874
Otros	-	-	451
Créditos de otras entidades financieras	597,784	551,972	527,965
Banco de la República	-	-	-
Redescuento	86,513	98,171	113,378
Créditos entidades nacionales	164,068	129,401	104,900
Créditos entidades extranjeras	347,202	324,400	309,688
Operaciones pasivas del mercado monetario	-	-	-
Simultaneas	-	-	-
Repos	-	-	-
TTV's	-	-	-
Títulos de deuda	-	-	-
Otros Pasivos	60,000	74,722	86,071
Total Pasivo	676,817	699,471	728,768
Patrimonio			
Capital Social	140,000	140,000	140,000
Reservas y fondos de destinación específica	660	660	660
Reserva legal	66	66	66
Reserva estatutaria	-	-	-
Reserva ocasional	594	594	594
Otras reservas	-	-	-
Fondos de destinación específica	-	-	-
Superávit o déficit	(687)	2,169	(2,999)
Ganancias/pérdida no realizadas (ORI)	(687)	2,169	(2,999)
Prima en colocación de acciones	-	-	-
Ganancias o pérdidas	2,990	313	5,620
Ganancias acumuladas ejercicios anteriores	-	-	-
Pérdidas acumuladas ejercicios anteriores	-	-	-
Ganancia del ejercicio	2,990	313	-
Pérdida del ejercicio	-	-	5,620
Ganancia o pérdida participaciones no controladas	-	-	-
Resultados acumulados convergencia a NIIF	-	-	-
Otros	-	0	(11,240)
Total Patrimonio	142,962	143,141	132,041

ESTADO DE RESULTADOS	Mar-24	Jun-24	Sep-24
Cartera comercial	996	4,871	8,045
Cartera consumo	744	3,395	5,219
Cartera vivienda	-	-	-
Cartera microcrédito	24,038	87,600	146,134
Otros	-	-	-
Ingreso de intereses cartera y leasing	25,777	95,866	159,398
Depósitos	96	1,461	4,149
Titulos	-	-	-
Otros	7,297	27,218	45,898
Gasto de intereses	7,393	28,679	50,047
Ingreso de intereses neto	18,384	67,187	109,351
Gasto de deterioro cartera y leasing	15,671	25,940	35,811
Gasto de deterioro componente contracíclico	891	867	789
Otros gastos de deterioro	-	-	-
Recuperaciones de cartera y leasing	-	-	-
Otras recuperaciones	-	-	-
Ingreso de intereses neto despues de deterioro y recuperaciones	1,821	40,379	72,751
Ingresos por valoración de inversiones	177	1,541	9,137
Ingresos por venta de inversiones	-	-	2
Ingresos de inversiones	177	1,541	9,138
Pérdidas por valoración de inversiones	3,415	3,401	2,311
Pérdidas por venta de inversiones	-	-	0
Pérdidas de inversiones	3,415	3,401	2,312
Ingreso por método de participación patrimonial	-	-	-
Dividendos y participaciones	-	-	-
Gasto de deterioro inversiones	-	-	-
Ingreso neto de inversiones	(3,239)	(1,860)	6,827
Ingresos por cambios	1,086	13,441	123,304
Gastos por cambios	2	15,479	125,491
Ingreso neto de cambios	1,084	(2,039)	(2,187)
Comisiones, honorarios y servicios	2,390	9,027	15,581
Otros ingresos - gastos	18,658	22,735	24,379
Total ingresos	20,715	68,242	117,350
Costos de personal	13,070	46,946	85,117
Costos administrativos	2,929	12,757	23,465
Gastos administrativos y de personal	15,999	59,703	108,582
Multas y sanciones, litigios, indemnizaciones y demandas	0	1	2
Otros gastos riesgo operativo	-	0	4
Gastos de riesgo operativo	0	1	6
Depreciaciones y amortizaciones	1,726	7,631	14,383
Total gastos	17,725	67,335	122,971
Impuestos de renta y complementarios	-	594	-
Otros impuestos y tasas	-	-	-
Total impuestos	-	594	-
Ganancias o pérdidas	2,990	313	(5,620)

VIII. MIEMBROS DEL COMITÉ TÉCNICO

Las hojas de vida de los miembros del Comité Técnico de Calificación se encuentran disponibles en nuestra página web www.brc.com.co

Una calificación de riesgo emitida por BRC Ratings - S&P Global S.A. SCV es una opinión técnica y en ningún momento pretende ser una recomendación para comprar, vender o mantener una inversión determinada y/o un valor, ni implica una garantía de pago del título, sino una evaluación sobre la probabilidad de que el capital de este y sus rendimientos sean cancelados oportunamente. La información contenida en esta publicación ha sido obtenida de fuentes que se presumen confiables y precisas; por ello, no asumimos responsabilidad por errores u omisiones o por resultados derivados del uso de esta información.