

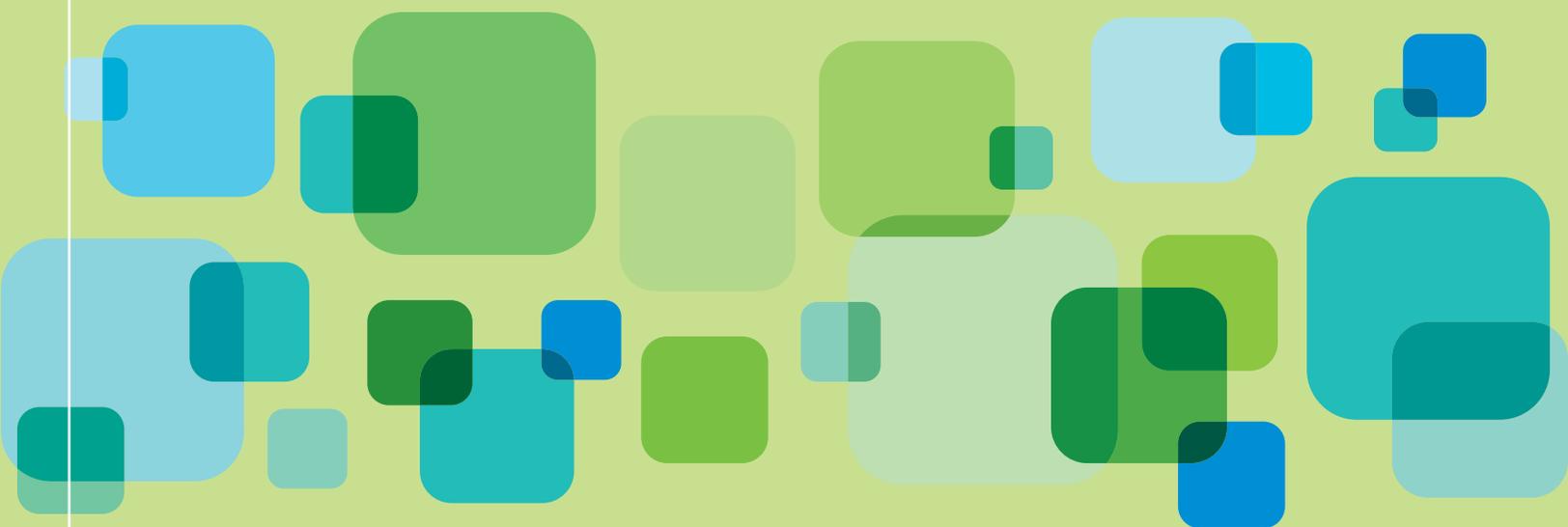
BANCOP

*Informe Anual*

2011



- 3** Enlace que Construye un Puerto Rico Mejor
- 5** Informe de la Junta de Directores
- 15** Informe del Presidente
- 21** Informe del Tesorero



## *Enlace para Construir un Puerto Rico Mejor*

**CELEBRAMOS EN EL 2012 EL AÑO INTERNACIONAL DE LAS COOPERATIVAS**



Desde nuestra creación, en el Banco Cooperativo de Puerto Rico, hemos estado comprometidos con el desarrollo y fortalecimiento del Movimiento Cooperativo. Hoy somos el Banco Central del Sistema de Ahorro y Crédito del Cooperativismo, hacia donde canalizamos productos y servicios de excelencia para éstas y sus miles de socios y clientes.

En ocasión del Año Internacional de la Cooperativas, según decretado por las Naciones Unidas, una vez más reafirmamos nuestro empeño de continuar siendo el enlace que promueva la participación justa y

equitativa de nuestras empresas en el desarrollo social y económico del país. Solo así de manera integrada podremos garantizar la posibilidad de construir un Puerto Rico mejor.

En Bancoop, acogemos esta celebración con alegría y entusiasmo y exhortamos a todos a seguir trabajando sin descanso para hacer posible que el Movimiento Cooperativo se convierta cada vez más en agente promotor de cambios positivos a nivel individual y colectivo. Porque más que una institución financiera, **somos el enlace que construye un Puerto Rico mejor.**



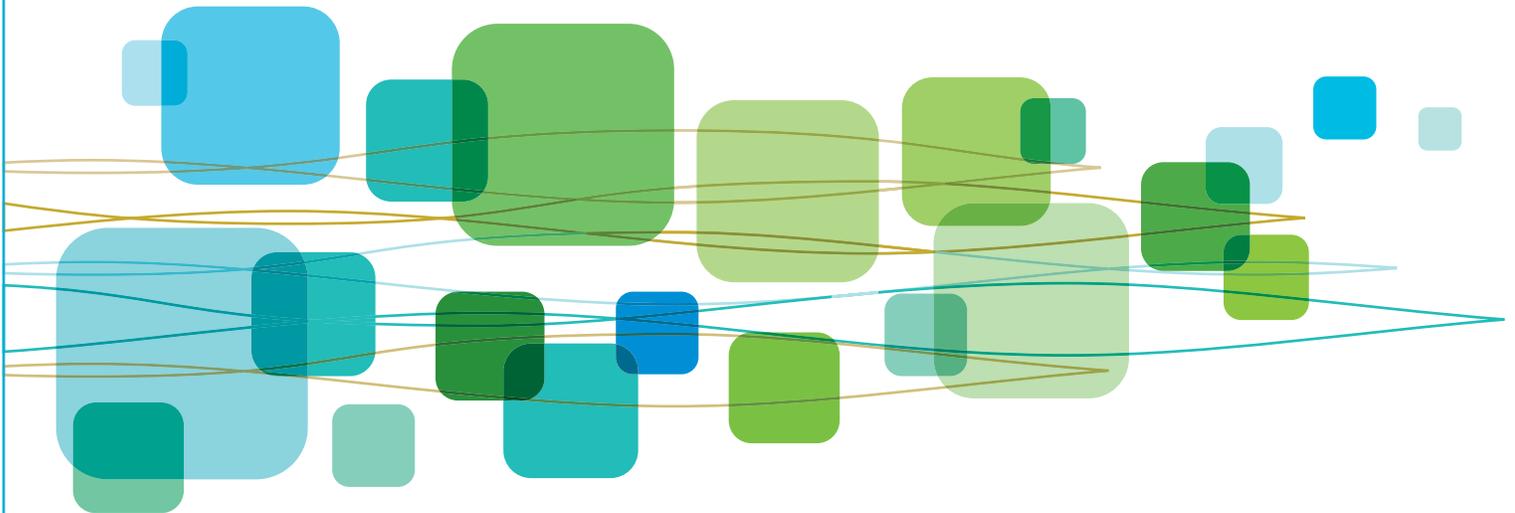
El logotipo del Año Internacional de las Cooperativas 2012 evoca la definición de las empresas cooperativas como asociaciones autónomas de personas unidas voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, a través de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.



**SR. RUBÉN E. MORALES RIVERA**  
Presidente de la Junta de Directores

La participación de los directores del Banco en los distintos comités de trabajo y organizaciones cooperativas a nivel nacional e internacional nos permite conocer de primera mano los asuntos de interés que atañen al movimiento y aportar nuestras ideas sobre los mismos.

Cada día se hace más imperiosa esa coordinación de ideas y esfuerzos de modo que podamos presentarnos ante el país como un solo Movimiento Cooperativo unido, sólido y organizado.



## *Informe de la Junta de Directores*

Buenos días delegados y delegadas miembros de los Organismos Centrales, invitados especiales y personal del Banco que nos acompaña.

Conforme a lo dispuesto por nuestro Reglamento y cumpliendo la tradición cooperativista nos corresponde compartir con ustedes, representantes de nuestras Cooperativas Accionistas el resultado de la labor realizada por esta Junta de Directores durante el año 2011. Es de singular importancia realizar este acto de democracia cooperativa en momentos en que celebramos el Año Internacional de las Cooperativas bajo el lema “Las Empresas Cooperativas ayudan a Construir un Mundo Mejor”. Que mejor coyuntura para demostrar a toda la humanidad, particularmente a nuestros hermanos puertorriqueños las bondades y beneficios del Sistema Cooperativo.

Hoy más que nunca, es meritorio aunar esfuerzos y voluntades para presentar soluciones genuinas a los distintos problemas a los que nos enfrentamos como individuos y sociedad. Demos cabida a los principios y valores que impulsan el Cooperativismo para construir un mundo más justo, digno y equitativo para esta y las futuras generaciones.

En el Banco Cooperativo nos unimos a la celebración y felicitamos al pueblo cooperativista por su respaldo, tenacidad y defensa de los principios cooperativos. Durante el 2012, estaremos participando de aquellas actividades que se desarrollen en conjunto con la Liga de Cooperativas y demás Organismos Centrales, así como Cooperativas de base para conmemorar esta ocasión a nivel nacional e internacional. Estamos conscientes que esta distinción más que merecida es justa.

Hoy, como parte esencial de los trabajos de Asamblea rendimos tributo a nuestras Cooperativas Accionistas por su respaldo, apoyo y defensa de esta Institución y de lo que Bancoop representa para la consecución de los objetivos del Sistema Financiero Cooperativo del país. Lo hacemos de una manera especial dándole paso a la imaginación y al talento de un grupo de jóvenes artistas puertorriqueños de la Escuela de Artes Plásticas, quienes participaron de un certamen para escoger una obra representativa de esta ocasión única para el Cooperativismo en todo el mundo. Esta obra también simboliza nuestro sincero agradecimiento a todos ustedes y el más ferviente compromiso con los principios y valores cooperativos que nos han guiado por siempre.



Desde que iniciamos nuestra función en mayo de 2011, como Junta de Directores y en mi carácter de Presidente, hemos trabajado intensamente para continuar garantizando la solidez financiera de la Institución. De igual modo, se han afianzado los niveles de eficiencia y calidad en los servicios prestados a nuestras Cooperativas afiliadas y sus socios.

Agradezco a mis compañeros directores la confianza que han depositado en mi persona al permitirme presidir el cuerpo y dirigir este equipo de talentosos líderes voluntarios y ejecutivos que dignamente representan nuestras Cooperativas Accionistas. Durante este período 2011-2012, nutrimos este cuerpo con cinco nuevos integrantes: Srta. Petra González González, Sr. William Méndez Pagán, Sr. Ramón L. Ortiz Erazo, quienes recibieron el favor de los delegados en la pasada asamblea, Sr. Iván Otero Matos, Presidente de la Junta de Directores de la Liga de Cooperativas y el Sr. Carlos A. Crespo Ramos quien sustituyó al compañero José A. Marrero Torres debido a renuncia.

Continuaron en sus cargos los compañeros Sr. Juan Rodríguez Cordero, Sra. Dámaris Torres Viana, Sr. William Matos Mercado, Sr. Luis F. López Rodríguez y este servidor Rubén E. Morales Rivera. Les reitero mi gratitud y admiración por su lealtad y dedicación a la Institución, pero sobre todo al ideal cooperativista.

Nuestro entorno económico durante el 2011, es de todos

conocidos, si bien es cierto que estructuralmente se han tomado medidas para una reactivación, en algunos renglones no se han reflejado avances significativos. La industria financiera, particularmente la banca comercial, ha reformulado nuevas estrategias para asegurar su participación del mercado y dirigir sus recursos.

Nuestro sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito, el cual ha mostrado un continuo crecimiento durante los últimos años tiene varios retos: mantener su trayectoria ascendente, acoplarse a la nueva reglamentación aplicable a la industria financiera, retener nuestra base de socios y atraer nuevos socios y clientes. El Presidente Ejecutivo en su informe ampliará sobre estos retos.

Sin duda alguna, este panorama nos ofrece la oportunidad única de insertarnos en estas nuevas tendencias y solidificar nuestra presencia y aceptación en las comunidades a las cuales servimos. No es mera coincidencia que el más reciente estudio de percepción de marcas realizado por una firma de prestigio internacional y que fuera publicado en un periódico de circulación general, revelara que las Cooperativas del país gozan de un alto grado de aceptación y estima por parte de la población. Es significativo destacar que nuestras Cooperativas se colocan por encima de la banca en cuanto al aprecio y confianza del pueblo puertorriqueño. Este reconocimiento nos llena de

orgullo y satisfacción, pero a la vez nos impone una responsabilidad ineludible de mantener esa posición prospectivamente. No tengo la menor duda de que así ha de ser y que continuaremos honrando la confianza que el pueblo nos ha conferido. Desde el Banco Cooperativo seguiremos cumpliendo nuestra parte respaldando las Cooperativas en la implementación de nuevos programas de productos y servicios que permitan atraer y retener sus socios y clientes. De esta forma aseguramos la participación del mercado que hemos logrado alcanzar durante los últimos años.

Como mencioné, el 2011 nos presentó posibilidades reales para insertarnos en el proceso de reactivación de la economía. Como Junta nos dimos a la tarea de evaluar junto a la Gerencia los distintos escenarios financieros, operacionales y de negocios que tiene la Institución para lograr el mayor rendimiento de sus recursos y asegurar la eficiencia y calidad de los servicios a las Cooperativas. Por medio de este ejercicio validamos una vez más, que el modelo de negocio que hemos construido para el sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito es efectivo y tiene plena vigencia. De hecho, cobra aún más pertinencia ante la manera en que la industria financiera y la banca se han ido reposicionando.

Me satisface comunicarles que para el 2011, Bancoop generó una economía neta de \$3.5 millones y mantuvo activos

promedios por \$490 millones. Nuestros índices, niveles de liquidez y capital nos continúan posicionando de manera favorable en la industria y reafirman nuestra solidez financiera. A modo de ejemplo podemos informar que el índice de liquidez al 31 de diciembre de 2011 alcanza el 65%. Esta información se detalla con más precisión en el Informe del Tesorero, donde se presentan los Estados Financieros y Resultados Operacionales del Banco. Según les expresé al inicio, esta Junta de Directores tiene un compromiso firme de asegurar la solidez financiera de la Institución y una utilización efectiva de sus recursos. Para cumplir con este deber no escatimamos en dedicarle el tiempo que sea necesario a evaluar las propuestas que nos presenta la Gerencia y analizar los resultados operacionales.

Luego de considerar el apoyo que seguimos recibiendo de nuestras Cooperativas afiliadas y tomando en consideración el resultado de las operaciones para el 2011, la Junta de Directores aprobó otorgar un dividendo de \$5.25 por acción emitida y en circulación al 31 de marzo de 2012. El total a distribuir es de aproximadamente \$1,500,000 y representa la octava ocasión consecutiva que se declara dividendos a nuestros accionistas. De igual manera, se procedió a acreditar a la cuenta operacional

de aquellas Cooperativas que mantienen este servicio con el Banco, el incentivo por concepto de patrocinio correspondiente al año 2011. A esta fecha, Bancoop ha devuelto a los accionistas y afiliadas sobre \$15.1 millones en dividendos e incentivos. Además, de reciprocitar el respaldo recibido de las Cooperativas, esta es una manera directa de contribuir a sus ingresos y sobrantes. Continuaremos trabajando con ahínco para garantizar que en el futuro se pueda mantener esta práctica.

La solidificación de la estructura de capital del Banco, al igual que sucede en nuestras Cooperativas de base nos asegura continuar desarrollando todas las iniciativas que están en agenda y que serán explicadas de forma detallada en el informe del Presidente Ejecutivo. Todos estos proyectos requieren inversiones significativas de recursos económicos y humanos para su implementación. Demandan además, de la pronta consideración y toma de decisiones por parte de las estructuras gerenciales y directivas de las Cooperativas. Es nuestro deber y compromiso como Junta de Directores asegurar que nuestras afiliadas cuenten con todos los elementos necesarios que les permita ofrecer servicios financieros al día con la mayor calidad y eficiencia posible. No podemos dejar espacios que otros ocupen y mucho menos que

invadan nuestro mercado natural. Nuestras respuestas tienen que ser inmediatas y específicas. Para asegurarnos en llevar el mensaje correcto tanto a los líderes voluntarios como ejecutivos de las Cooperativas, durante el pasado año y este, el Presidente Ejecutivo en coordinación con los representantes de la Junta de Directores inició una serie de presentaciones por los distintos Consejo Regionales. En estas actividades compartimos valiosa información sobre temas de interés común, así como proyectos en desarrollo para beneficio de las Cooperativas y sus socios. La idea es mantener el contacto directo con las estructuras de decisión en las Cooperativas.

En diciembre de 2011, reunimos las Cooperativas para informarles las gestiones realizadas en cuanto a la implementación del Programa de Préstamos a Empleados y Pensionados del Sistema de Retiro. Les indicamos que a esa fecha el Banco no estaba preparado para comenzar a ofrecer este servicio debido a que aún faltaba por revisar parte de la documentación requerida para el procesamiento de los préstamos, así como el trámite por medio del sistema mecanizado de la Administración de Sistemas de Retiro (ASR). Recientemente, comenzamos un proyecto experimental para determinar la corrección de los procedimientos y controles

# Junta de Directores



**SR. RUBÉN E. MORALES RIVERA**  
Presidente



**SR. JUAN RODRÍGUEZ CORDERO**  
Vicepresidente



**SRTA. PETRA GONZÁLEZ GONZÁLEZ**  
Directora



**SR. WILLIAM MÉNDEZ PAGÁN**  
Director



**SRA. DÁMARIS TORRES VIANA**  
Secretaria



**SR. WILLIAM MATOS MERCADO**  
Tesorero



**SR. LUIS F. LÓPEZ RODRÍGUEZ**  
Director



**SR. RAMÓN L. ORTIZ ERAZO**  
Director



**SR. IVÁN OTERO MATOS**  
Director



**SR. CARLOS A. CRESPO RAMOS**  
Director



establecidos en la otorgación y cobro de estos préstamos. Esperamos compartir nuestra experiencia con las Cooperativas que interesan conocer los detalles de esta operación en Bancoop así como las distintas alternativas que estamos evaluando para participar del Programa. Próximamente les informaremos los pormenores de la reunión la cual coordinaremos con la Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico (COSSEC).

La participación de los directores del Banco en los distintos comités de trabajo y organizaciones cooperativas a nivel nacional e internacional nos permite conocer de primera mano los asuntos de interés que atañen al movimiento y aportar nuestras ideas sobre los mismos. Cada día se hace más imperiosa esa coordinación de ideas y esfuerzos de modo que podamos presentarnos ante el país como un solo movimiento cooperativo unido, sólido y organizado. Resaltamos nuestra participación en la Junta de Directores de la Liga de Cooperativas, la Comisión de Ahorro y Crédito, Comité de Género, Consejos Regionales, Fondo de Inversión Cooperativa (FIDECOOP), donde nos representa el Presidente Ejecutivo, Confederación de Cooperativas del Caribe y Centroamérica (CCC-CA) y nuestra reciente aprobación de afiliación a la Alianza Cooperativa

Internacional (ACI). Agradezco a mis compañeros directores su disposición y compromiso para cumplir nuestro deber en cada una de estas organizaciones. Durante el 2011-2012, Bancoop también patrocinó distintas actividades desarrolladas por la Asociación de Ejecutivos de Cooperativas y la Asociación de Oficiales de Cumplimiento. El Comité de Educación de la Junta de Directores llevó a cabo varias actividades educativas de índole internas como externas, enfatizando en temas de interés común tanto para el Movimiento Cooperativo como para el personal del Banco y los directores.

Como parte del compromiso social, Bancoop continúa contribuyendo a distintas causas y organizaciones caritativas y sin fines de lucro. El Presidente Ejecutivo y este servidor participamos de la Junta de Directores de la Fundación Comunitaria de Puerto Rico. Junto a las Cooperativas que conforman el Consejo Norte ofrecimos ayuda económica al proyecto Albergue Mujeres Víctimas de Violencia Doméstica "Hogar Ruth, Inc." Este año los donativos del Séptimo Torneo de Golf de las Cooperativas que organizamos en coordinación con la Cooperativa de Seguros Múltiples y Cooperativa de Seguros de Vida, fueron dirigidos a El Hogar del Niño El Ave María y Escuela Elemental "Solidarité en Leogane, Haití. De igual

modo, colaboramos en aquellas peticiones que se canalizan por medio de las distintas Cooperativas para atender casos particulares de socios y empleados que consideramos meritorias.

Para este año vence en su tercer término el compañero William "Willie" Matos, quien no puede ser reelecto. A Willie todo nuestro aprecio y agradecimiento por su excelente labor. Su compromiso con la Institución siempre rebasó los límites y fue más allá de su deber. Te deseamos lo mejor para ti y tú familia. Además, vence en su segundo término el compañero Juan "Tito" Rodríguez Cordero, quien se desempeña como Vicepresidente de este cuerpo. El señor Rodríguez puede ser reelecto. Durante el mes de octubre de 2011, renunció como director el compañero José A. Marrero Torres. El señor Marrero vencía este año en su tercer término y no podía ser reelecto. Para ocupar la vacante del señor Marrero, la Junta de Directores seleccionó al Sr. Carlos A. Crespo Ramos, quien se desempeña en su cargo hasta el día de hoy y puede ser electo. El Comité de Nominaciones en su informe ofrecerá los detalles del proceso de nominaciones para directores. La Junta de Directores desea consignar su agradecimiento al Sr. José A. Marrero Torres, por sus aportaciones durante su trayectoria como director.



**Junta de Directores** De izquierda a derecha: Sr. Iván Otero Matos, Director; Srta. Petra González González, Directora; Sr. William Matos Mercado, Tesorero; Sr. Ramón L. Ortiz Erazo, Director; CPA Ángel L. Sáez López, Presidente; Sr. Luis F. López Rodríguez, Director; Sr. Rubén E. Morales Rivera, Presidente de la Junta de Directores; Sr. Juan Rodríguez Cordero, Vicepresidente; Sr. Carlos A. Crespo Ramos, Director, Sra. Dámaris Torres Viana, Secretaria y Sr. William Méndez Pagán, Director.

Al repasar la agenda de trabajo desarrollada durante el pasado año podemos concluir que como equipo la Junta de Directores y la Administración hemos cumplido cabalmente nuestra encomienda de atender todos los asuntos financieros y operacionales de la Institución con el mayor grado de prudencia, seriedad y honestidad. Solo de esa manera podemos presentarnos ante ustedes sin rodeos para rendir cuentas de nuestro trabajo. Agradezco a mis compañeros directores la confianza en mi persona, pero más aún su trabajo por este Banco. Reconozco los sacrificios para disponer del tiempo que requiere ejercer esta función en la forma que la hemos realizado. Gracias nuevamente. Mi gratitud al CPA Ángel L. Sáez López, Presidente, por su compromiso y empeño y a todo el personal del

Banco que día a día brindan lo mejor de sus capacidades para servir a las Cooperativas. Nuestro reconocimiento muy especial para todas las Cooperativas que a lo largo de estos años nos han apoyado tanto con su palabra como con sus acciones.

Son ustedes, los que han hecho posible que tengamos hoy una Institución sólida para servir al Movimiento Cooperativo Puertorriqueño y a la comunidad en general según fuera previsto en nuestros orígenes. Tienen nuestro firme compromiso de reciprocarnos ese apoyo y esa confianza como solo podemos hacerlo, sirviéndoles con dedicación, profesionalismo y honradez.

Muchas Gracias.

Rubén E. Morales Rivera

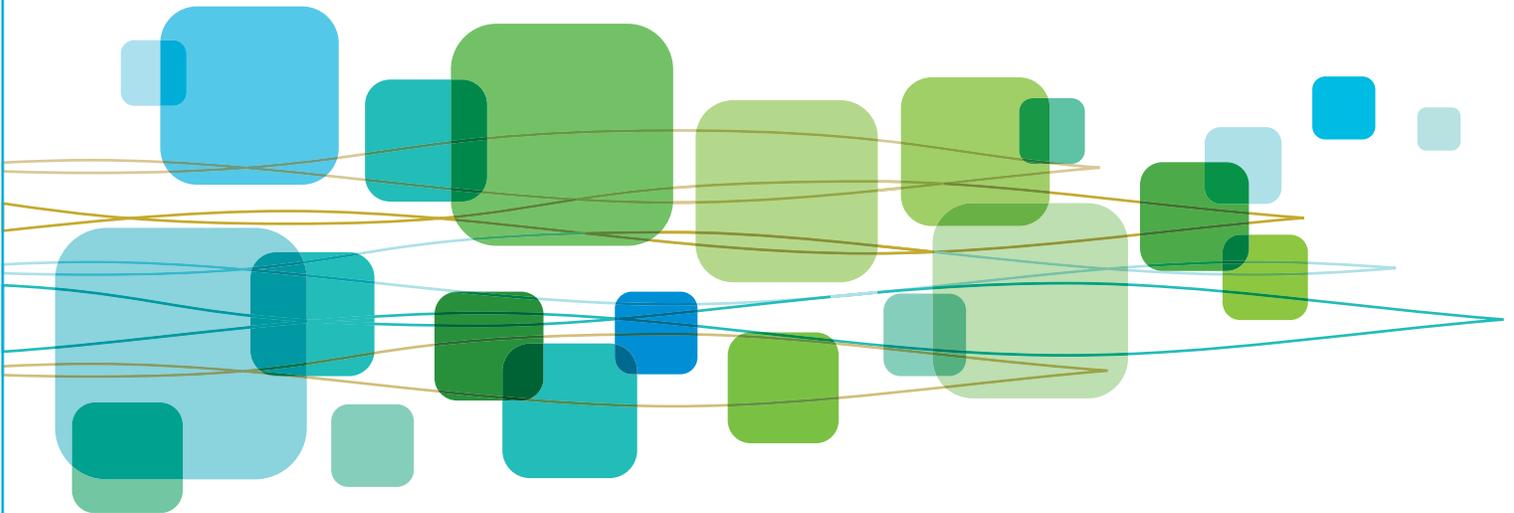


Sr. Rubén E. Morales Rivera, Presidente de la Junta de Directores y CPA Ángel L. Sáez López, Presidente.



**CPA ÁNGEL L. SÁEZ LÓPEZ**  
Presidente

Además de la calidad de sus activos la condición financiera del Banco continúa fundamentada en su nivel de capitalización y liquidez. Al 31 de diciembre de 2011, el Banco Cooperativo presentaba los niveles más altos por estas dos partidas de todos los bancos que operan en Puerto Rico.



## Informe del Presidente

Nos unimos al saludo protocolar. Reciban una cordial bienvenida a nuestra Asamblea de Accionistas de parte de todos los que formamos esta gran Institución. Es un placer dirigirme a ustedes en este el **Año Internacional de las Cooperativas**, para informar sobre la gestión administrativa y nuestra visión de futuro del Sistema Financiero Cooperativo. Un Sistema que enfrenta grandes retos para escalar a nuevos niveles de servicios, calidad y excelencia que serán necesarios para luchar dentro de un nuevo marco de competencia.

Luego de tres años de constantes cambios, durante el 2011 la banca comercial local y mundial alcanzó un grado de estabilización y definición, donde vemos más claro hacia dónde se dirigen cada una de las entidades bancarias que en mayor o menor grado compiten a diario con nuestro Sistema. No hay duda, que ahora más que nunca, todas estas instituciones han definido un nuevo marco de acción y todas luchan por un solo objetivo, convertirse en el centro financiero de cada uno de sus clientes, ofreciendo una extensa gama de servicios y productos financieros. La idea es que el cliente no tenga la necesidad de recurrir a otra institución financiera.

En el pasado, observamos instituciones bancarias

especializadas en hipotecas, inversiones o financiamientos de consumo, sin embargo, la nueva tendencia es a no identificarse como especialista de un producto o servicio y sí promover todo un abanico de oportunidades y alternativas financieras. Ante este nuevo marco de competencia, la pregunta obligada, para todos los que tenemos la responsabilidad de supervisar y administrar nuestras empresas, es; ¿Contamos con los productos, servicios y tecnología necesarios para asumir el rol de centro de servicios financieros?

¿Qué tenemos que hacer para asegurarnos que dentro de este nuevo marco de negocios financieros, nuestro Sistema e instituciones se mantengan competitivas y a la vanguardia en la prestación de servicios y oferta de productos? Primero tenemos que mantenernos al día en los cambios de comportamiento de nuestros socios y clientes. Aunque podríamos pensar que los clientes tienden a fomentar una relación de negocios más estrecha con aquellas instituciones que le ofrecen financiamiento, la verdad es que ese paradigma se ha desvanecido con las nuevas generaciones. Estas muestran mayor afinidad con las instituciones financieras que proveen más accesibilidad a sus fondos y mecanismos de

financiamientos ágiles mediante el uso de los medios de pagos electrónicos y la tecnología.

El desarrollo de los medios de pagos electrónicos es el sector de mayor crecimiento en la industria bancaria; por ejemplo:

- Pagar todas las cuentas por medio del celular o la computadora.
- Comprar canciones, películas y videos desde la tableta.
- Calendarizar pagos automáticos.
- Acceder a fondos y manejar las finanzas desde cualquier parte del mundo.

Son solo algunas de las tendencias que cada día nuestros socios y clientes incorporan a su diario vivir. Conscientes de todas estas tendencias, durante los últimos años Bancoop, no ha escatimado esfuerzos y recursos en desarrollar e implementar todos los productos que hacen realidad que nuestras Cooperativas puedan competir en el ofrecimiento de todos los medios de pagos que satisfagan las nuevas tendencias de nuestros socios y clientes.

Es nuestro interés que nuestras Cooperativas Accionistas conozcan sobre las nuevas iniciativas que estamos desarrollando, así como su impacto y beneficio. Durante el pasado año y parte de este año participamos en una serie de reuniones en los Consejos Regionales donde presentamos los nuevos proyectos del Banco. Además, ofrecemos información sobre distintos temas de la industria financiera que afectan nuestras operaciones y los servicios de los socios. Agradecemos a la Liga de

Cooperativas por esta oportunidad y a los líderes voluntarios y ejecutivos que nos acompañaron.

En alianza con la Cooperativa de Seguros Múltiples, Liga de Cooperativas, Asociación de Ejecutivos y COSSEC, recientemente presentamos a las Cooperativas los resultados del más reciente estudio de percepción de marca realizado por las firmas Gaither International y Reputation Institute. Este estudio demuestra la sólida confianza y preferencia que mantienen nuestras Cooperativas sobre las demás instituciones financieras y dentro del ambiente corporativo nacional e internacional. Nos corresponde asegurar esa distinción de la forma que solo sabemos hacerlo: con servicios, calidad y eficiencia.

A continuación, presento algunos de los productos y servicios que hemos desarrollado y otros que están en vías de implementación:

### Web Payments

Es una plataforma o portal de pagos que permite por medio de la página de internet de la Cooperativa, que los socios y clientes accedan a sobre 4,000 comercios y proveedores de servicios. Desde el portal, se pueden pagar los servicios de celulares, cable y luz, junto a miles de comercios como lo son las grandes cadenas de tiendas por departamentos. La plataforma permite también calendarizar pagos recurrentes y desarrollar una base de datos de pagos mensuales que ayuda en la administración de las finanzas personales.

### Originación "ACH"

Conscientes de la necesidad de proveer una herramienta eficiente y flexible para la originación de transacciones electrónicas, Bancoop, ha mejorado el Programa de Originación ACH. Este producto permite procesar retiros y depósitos electrónicamente a cuentas de ahorros y cheques a socios y clientes en otras instituciones financieras en Puerto Rico y Estados Unidos. Por medio de este producto, la Cooperativa puede acordar con sus socios y clientes que los pagos de los préstamos se procesen electrónicamente accediendo sus cuentas en otras instituciones financieras. El uso de este producto ayuda a reducir la morosidad, las filas y además, el cliente no tiene que enviar pagos por correo o recibir libretas de pagos.

### Tarjeta de Crédito

La tarjeta de crédito sigue siendo el método predilecto de los puertorriqueños para financiar gran parte de los gastos mensuales. Sin lugar a duda, la tarjeta de crédito, utilizada adecuadamente, es un excelente producto financiero para manejar efectivamente el presupuesto familiar. Las Cooperativas que emiten ambas tarjetas de crédito MasterCard y VISA, tienen también la oportunidad de participar en el Programa de Comerciantes como instituciones adquirentes, lo cual provee nuevas fuentes de ingresos para la institución. Además, contribuye a fomentar y ampliar las relaciones comerciales de las Cooperativas.

### Tarjeta de Débito

Durante los pasados tres años, trabajamos arduamente para acelerar el lanzamiento de nuestro programa de tarjetas de débito internacional respaldado por MasterCard, una de las marcas de más aceptación mundial. Ahora, nuestros socios y clientes tienen millones de comercios y cajeros automáticos disponibles, a través de todo el mundo. Las tarjetas de débito continúan ganando terreno en comparación con el uso del efectivo y de los cheques, siendo el método preferido por los consumidores para pagar sus compras y servicios. Las tarjetas de débito, amplían la gama de servicios disponibles a nuestros socios y resultan más cómodas y simples que hacer cheques, además de ser más segura que llevar dinero en efectivo. Los socios y clientes tienen acceso a sus fondos ágilmente, consolidando así su relación con la Cooperativa. En la actualidad, 12 Cooperativas emiten la tarjeta de débito MasterCard, para finales de este año, esperamos contar con más de 20 Cooperativas y 150,000 tarjetas emitidas.

La tarjeta de débito de marca ha sido el producto de mayor crecimiento de toda la industria en los pasados diez años, la relación de transacciones de débito versus crédito es de diez a uno. Es importante que tomemos en consideración que por su aceptación y volumen la

industria bancaria ha decidido adoptar la tarjeta de débito de marca junto a la cuenta corriente como el producto ancla para el lanzamiento de nuevas iniciativas de avanzadas. Algunas de estas iniciativas son los programas de "Mobile Banking", Kiosco y "Share Branch", durante el año, estaremos compartiendo con ustedes más detalles sobre estas iniciativas.

En Bancoop, estamos conscientes del costo que conlleva para muchas Cooperativas la implementación del Programa de Tarjetas de Débito MasterCard, especialmente el costo de adquisición del módulo de tarjeta de débito. Para estas Cooperativas, hemos logrado un acuerdo con MasterCard y los proveedores de sistemas de información para reducir sustancialmente los costos de la migración al programa. Para nosotros es prioridad que las Cooperativas dentro de su realidad financiera adopten la tarjeta de débito de marca, porque como expresáramos, además de todos los beneficios, éste será el producto ancla desde donde nuevas iniciativas serán lanzadas.

Agradecemos a las Cooperativas que han apoyado este proyecto y exhorto a todas las Juntas de Directores y Presidentes Ejecutivos a considerar esta opción para mejorar el servicio a sus socios.

A la luz de lo que hemos expresado, es importante que cada Cooperativa repase cuidadosamente sus opciones de servicios, productos y elementos esenciales como son el recurso humano capacitado y la tecnología de avanzada para enfrentar los nuevos retos y mantenerse competitiva.

### Generación de Ingresos

Durante muchos años, las instituciones financieras dependían de los ingresos por intereses para sustentar sus operaciones. Con el pasar de los años y los incrementos en los costos operacionales fue necesario desarrollar nuevas fuentes de ingresos por medio de comisiones y ventas de servicios. Las tarjetas de débito y crédito son ejemplo de productos que generan ingresos sustanciales por concepto de comisiones, además de los intereses que genera la cartera de tarjetas de crédito, cada vez que una tarjeta de crédito o débito es utilizada en un punto de venta genera ingresos para la institución.

### FALCON

Aunque la utilización de la tecnología para implementar todos los nuevos canales de medios de pagos que hemos discutidos, nos facilita la vida y aumenta la eficiencia de nuestras empresas, también, nos requiere trabajar con la prevención del fraude. En el 2010, comenzamos el Programa

FALCON, una plataforma diseñada exclusivamente para prevenir y controlar el fraude en el área de tarjetas de crédito y débito. Con este sistema de monitoreo, disminuimos las posibilidades de pérdidas y reforzamos la seguridad de las transacciones, tanto para las Cooperativas como para sus socios y clientes. Este servicio que opera desde el Banco Cooperativo, (24/7) siete días a la semana las 24 horas, ha sido aceptado por parte de los socios con gran interés y agradecimiento. Desde que inauguramos FALCON, hemos logrado evitar miles de dólares en pérdidas a nuestros socios, clientes y a nuestras Cooperativas.

Paralelo a este proyecto desarrollamos con nuestro procesador una aplicación para permitir a los tarjetahabientes acceder por medio de internet la información de sus estados de cuenta de la tarjeta de crédito MasterCard o VISA. Los estados de cuentas estarán disponibles por un período de seis meses.

Además, varias Cooperativas han implementado un sistema que notifica inmediatamente a sus socios y clientes por medio de mensajes electrónicos de cualquier transacción que afecte las cuentas del socio o cliente. Exhortamos a las Cooperativas a auscultar este tipo de tecnología que ayuda a reducir la posibilidad de fraude, ya que cualquier transacción no autorizada puede ser detectada inmediatamente.

### Campaña Promocional MasterCard

Por quinto año consecutivo, nuestra promoción institucional para el producto **MasterCard** mantuvo presencia en los medios. La campaña denominada **“Ábrelo con tu MasterCard de la Cooperativa”**, tuvo exposición en radio, televisión, prensa escrita, billboard e internet. La evaluación sobre la efectividad de la campaña reflejó que durante el período de la promoción las Cooperativas en general aumentaron el número de tarjetas y el tamaño de la cartera.

Al igual que otros años, siempre exhortamos a las Cooperativas a complementar este esfuerzo de mercadeo y publicidad con los que mantienen individualmente y con los que lleva a cabo MasterCard institucionalmente durante todo el año.

### Finanzas

En la industria financiera, la historia nos ha enseñado que mantener una alta calidad de nuestros activos es lo que nos garantiza la continua solidez financiera de nuestras empresas. Durante los pasados años, hemos establecido rigurosos procesos y políticas de evaluación y revisión para asegurar una valorización adecuada de nuestros activos. Una de las áreas donde la reglamentación y divulgación continúa experimentando cambios sustanciales es en todo lo relacionado a las carteras de préstamos con énfasis en

la forma que se determinan los niveles de reservas para préstamos incobrables y la condición cualitativa de las inversiones y préstamos.

En cumplimiento con la reglamentación que rige al Banco, durante el año nuestros empleados y la Junta de Directores recibieron adiestramiento relacionado a la valorización de nuestros activos y composición de la reserva de préstamos.

Además de la calidad de sus activos, la condición financiera del Banco continúa fundamentada en su nivel de capitalización y liquidez. Al 31 de diciembre de 2011, el Banco Cooperativo presentaba los niveles más altos por estas dos partidas de todos los bancos que operan en Puerto Rico.

### Palabras Finales

Deseamos aprovechar esta oportunidad para agradecer a cada una de las Cooperativas afiliadas por el respaldo a nuestras iniciativas de negocios. A nuestros empleados por su entrega y entusiasmo para ofrecer servicios de calidad. A nuestros directores por su confianza y apoyo a la gestión administrativa.

A ustedes, los dueños de esta Institución nuestro sincero agradecimiento por su patrocinio.

Que Dios los bendiga a todos.

CPA Ángel L. Sáez López



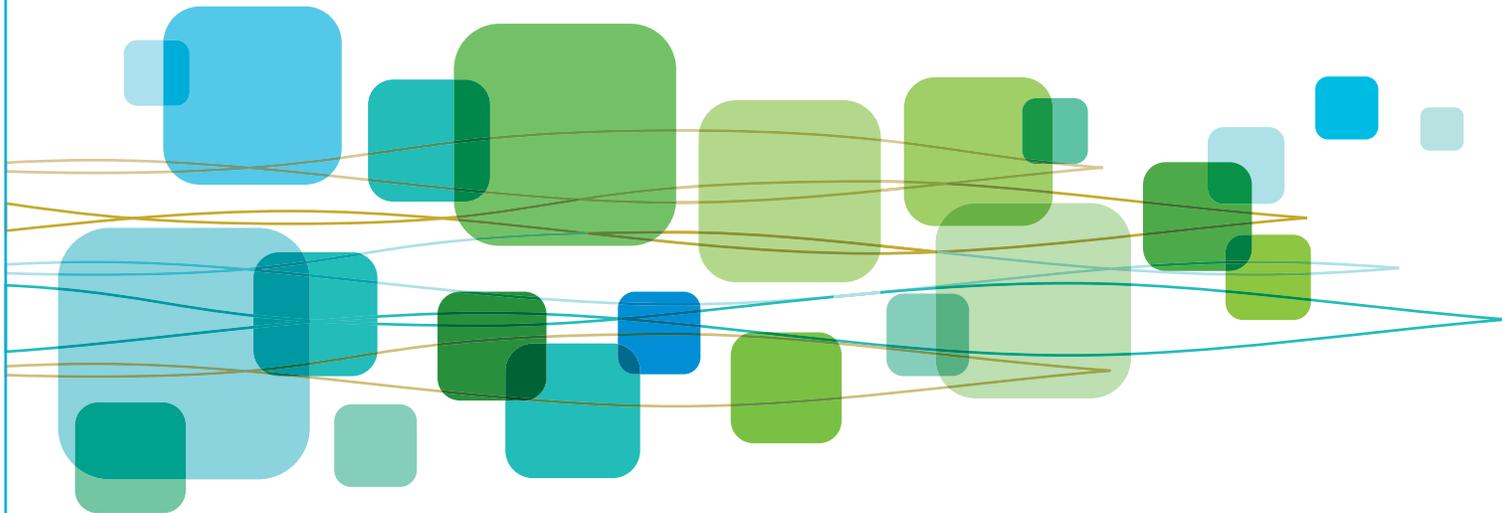
**Grupo Ejecutivo** De izquierda a derecha: Sr. Raúl M. Angleró Graña, Vicepresidente Senior de Crédito; CPA Mercedes del R. Rivera Zayas, Auditora Interna; Sr. Johnny A. Pérez Crespo, Vicepresidente Ejecutivo de Operaciones y Finanzas; CPA Ángel L. Sáez López, Presidente; Sr. Jesús Ismael Feliciano Olivera, Vicepresidente Ejecutivo de Mercadeo y Sra. Sonia Fernández Meléndez, Vicepresidenta Senior de Recursos Humanos.



**SR. WILLIAM MATOS MERCADO**  
Tesorero

La solidez financiera del Banco nos permite continuar invirtiendo en el desarrollo de nuevas iniciativas y proyectos que provean a las Cooperativas con más y mejores servicios para satisfacer las necesidades financieras de sus socios y clientes.

El principal factor que ha hecho posible esta realidad, responde al aumento alcanzado en el patrocinio de las Cooperativas afiliadas.



## Informe del Tesorero

Estimados delegados, distinguidos invitados especiales, personal del Banco, amigos cooperativistas todos. Me complace dirigirme a ustedes en descargo de nuestra responsabilidad para informar sobre los resultados financieros del Banco Cooperativo, para el 2011.

Los estados financieros auditados por la firma de Contadores Públicos Autorizados PricewaterhouseCoopers LLP, recogen los resultados operacionales para los años terminados el 31 de diciembre de 2011 y 2010. Se encuentran con nosotros representantes de la firma de auditores externos quienes estarán disponibles para contestar preguntas y aclarar dudas en cuanto a los estados financieros.

Durante el transcurso del año, por medio de varias actividades, se ha adelantado información financiera y operacional que reseña la posición y logros alcanzados, tanto en el aspecto económico como administrativo. El respaldo de las Cooperativas, el sentido de compromiso demostrado y el nivel de profesionalismo y transparencia con que se manejan los asuntos del Banco, son los factores principales que nos permiten ofrecer un panorama halagador y esperanzador de las finanzas de la Institución.

A continuación, presentamos los datos financieros que consideramos de mayor relevancia:

### Estado de Situación

Durante el 2011, el Banco continuó manteniendo altos niveles de liquidez lo que proyecta una posición de solidez y confianza. Los activos líquidos, que se componen de efectivo en caja y bancos, depósitos a plazo fijo en otros bancos y Cooperativas, valores disponibles para la venta y valores retenidos al vencimiento al 31 de diciembre del 2011, ascienden a \$286 millones. Al 31 de diciembre de 2011, los activos totales del Banco ascendían a \$473 millones, lo cual representa un aumento de \$33 millones comparado con el año pasado.

Durante el 2011, la cartera de préstamos se redujo en \$36 millones. Las carteras que registraron la mayor reducción fueron hipotecarios residenciales y arrendamientos financieros con \$13 y \$14 millones, respectivamente. El Banco ha sido conservador en la revisión de la reserva para pérdidas en préstamos y arrendamientos, tomando en consideración la aguda crisis económica que vive el país. Para el 2011, el Banco reconoció una provisión para pérdidas en préstamos y arrendamientos de \$4.2 millones. En este aspecto, es importante resaltar que

anualmente el Banco lleva a cabo un análisis de todos los préstamos comerciales con garantía hipotecaria con balance sobre \$250,000, con el objetivo de anticipar cualquier situación que requiera atención y evitar posibles pérdidas en el futuro.

Además de los préstamos, todos los activos son cuidadosamente analizados para asegurar una valorización adecuada, el propósito es mantener un estado de situación sólido.

Con una economía de \$3.5 millones para el 2011, el capital del Banco continúa fortaleciéndose, aumentando a \$70 millones, lo que representa un 15% del total de activos. Al 31 de diciembre de 2011, las acciones del Banco tenían un valor en los libros de \$243 por acción y la ganancia por acción para el año fue de \$12.15, comparado con \$6.85 del pasado año. Estas cifras reflejan que tenemos un Banco bien capitalizado y preparado para continuar creciendo en activos y auscultar nuevas alternativas de inversiones.

Además, nuestro nivel de capital nos permite respaldar todos los proyectos e iniciativas que se mencionan en los informes de la Junta de Directores y del Presidente Ejecutivo.

### Resultados Operacionales

El ingreso neto por intereses antes de la provisión para pérdidas en préstamos y arrendamientos aumentó a \$11.7 millones. Los ingresos no relacionados a intereses para el 2011, ascendieron a \$5.6 millones. Estos ingresos incluyen un pago de la compañía aseguradora de \$809 mil de una reclamación relacionada a una institución

financiera y pérdidas de valor en préstamos disponibles para venta montantes a \$560 mil.

Los gastos operacionales, los cuales se componen de salarios, beneficios marginales, gastos de instalaciones, equipo y administrativos se mantuvieron dentro de los parámetros de razonabilidad para una empresa de esta naturaleza y conformados al presupuesto aprobado por la Junta de Directores. Durante el 2011, el Banco incurrió en gastos relacionados a las operaciones de propiedades de bienes raíces disponibles para la venta montantes a \$1.4 millones.

### Perspectiva

La solidez financiera del Banco nos permite continuar invirtiendo en el desarrollo de nuevas iniciativas y proyectos que provean a las Cooperativas con más y mejores servicios para satisfacer las necesidades financieras de sus socios y clientes. El principal factor que ha hecho posible esta realidad, responde al aumento alcanzado en el patrocinio de las Cooperativas afiliadas. La política institucional adoptada por la Junta de Directores y la gerencia va dirigida a continuar llevando a cabo todas las gestiones de negocio necesarias para asegurarnos que el Sistema mantiene un alto grado de competencia y calidad en la presentación de soluciones financieras.

### Dividendos

Todos estos excelentes cuadros financieros que hemos presentado, cobran mayor relevancia como expresara el Presidente de la Junta de Directores en su informe, cuando hemos tenido la dicha de por octavo año consecutivo reciprocarnos su patrocinio y

confianza. La distribución de \$1,500,000 en dividendo es la mayor prueba de nuestro compromiso con nuestra gente, ustedes los accionistas dueños. Nuestro compromiso con el Sistema es inalterable y esperamos poder continuar contribuyendo como hasta ahora lo hemos hecho.

### Palabras Finales

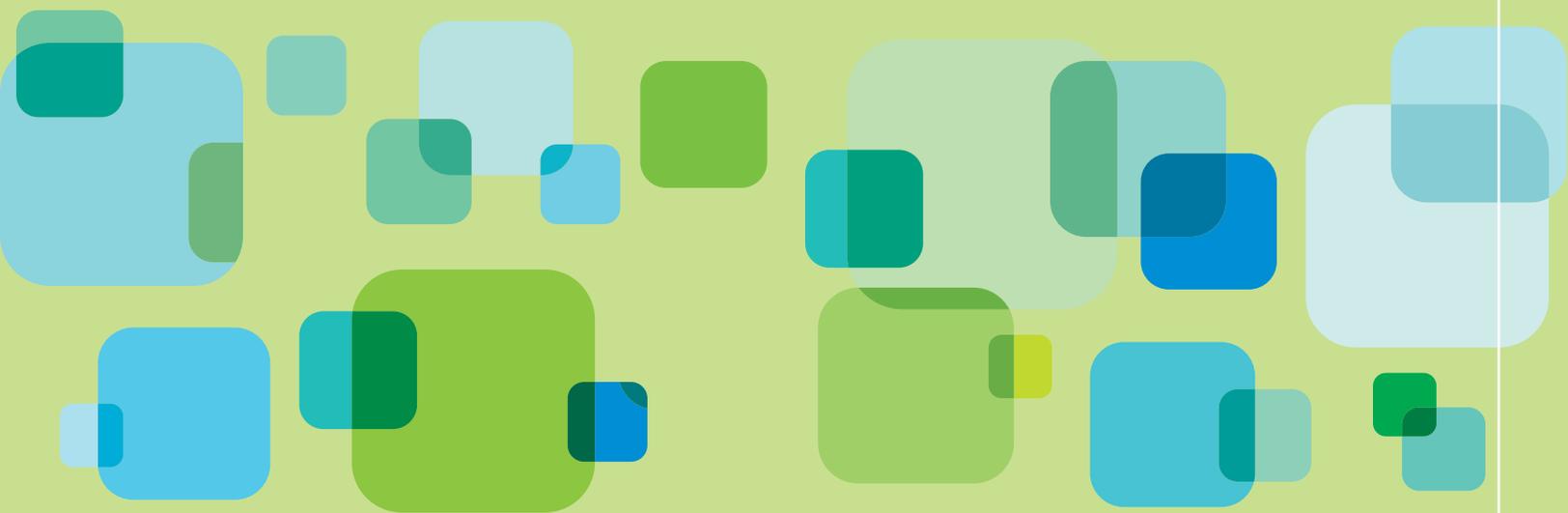
Realmente me llena de satisfacción dirigirme a ustedes en mi último año como miembro de la Junta de Directores de nuestro Banco y tener la dicha de poder compartir tan valiosa y positiva información. Los logros alcanzados son el resultado de largos años de esfuerzo y arduo trabajo de muchos compañeros en la dirección y gerencia del Banco. Hoy, miramos al futuro con mucho optimismo convencidos de nuestra capacidad para adelantar los objetivos cooperativos.

Estos resultados también nos imponen la ineludible responsabilidad de continuar trabajando en equipo, cónsono con las metas del Movimiento sin desviar nuestra misión y compromiso con nuestros principios y valores.

Agradezco a ustedes la oportunidad de servirles, a los compañeros de Junta la confianza que en mí depositan, a la Junta de Directores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Barranquitas (Credi-Centro), por darme el espacio necesario para cumplir la función encomendada. A mi familia por su comprensión e incondicional apoyo y sobre todo, a nuestro Creador, que Dios los bendiga.

Muchas Gracias.

William Matos Mercado



BANCOP

