

SUGERENCIAS, RECOMENDACIONES Y PROPOSICIONES

Asamblea General de Delegados
No presencial 2021



Estudiar qué significado y beneficio puede tener para Febanc - y para sus asociados -, el hacer uso de la facultad que otorga el Decreto 1481 de 1984, en su artículo 62 en cuanto a recibir y administrar las cesantías, conceder avances sobre las mismas y préstamos hipotecarios.



En la actualidad, este artículo en cuestión no tiene aplicación, toda vez que la ley 50 de 1990 –Código Sustantivo de Trabajo- dio origen y facultades a las sociedades Administradoras de Fondos de Cesantías la administración exclusiva de las cesantías de los empleados. (Art. 99 Ley 50 de 1990).

<http://www.supersolidaria.gov.co/es/content/fondos-de-empleados-entidades-autorizadas-para-el-manejo-de-cesantias>

Diseñar productos y servicios específicos para la población de Asociados Pensionados, los que constituyen un grupo carente ya de las muchas ventajas que tiene el asociado aún con vínculo laboral.



Productos tales como los ofrecidos a través de la Unidad de Seguros, cuyo objetivo es brindar soluciones de asegurabilidad y bienestar a nuestros asociados, están dirigidos principalmente a los asociados pensionados y exempleados, quienes no tienen acceso a los beneficios laborales brindados por Bancolombia S.A.

Cabe anotar que el beneficio económico es vía menor costo por tratarse de pólizas colectivas, mas no vía subsidio.

Aceptar otras diferentes opciones de garantía a los créditos - Auto seguro a cargo de Febanc o compartido, Saldos en Pensiones Voluntarias, Depósitos a término en Bancolombia, Inversiones en Panamá



Por metodología, riesgo de impago y manejo de las garantías, además del FGA Febanc acepta como garantía de respaldo para los créditos el ahorro obligatorio, la prenda sin tenencia (vehículos particulares de menos de 5 años de antigüedad y que sean asegüables) y la Garantía real hipotecaria. Las pensiones voluntarias, tienen la particularidad de que se pueden pignorar, pero por tradición se hace en el momento de adquisición de crédito de vivienda como empleado y para cualquier otra contraprestación del empleador, por consiguiente, no es garante de ser Febanc el primer acreedor en recibirlas.

Estrategias que permitan aumentar el número de afiliados para la Regional Bogotá y Cundinamarca, argumentando los beneficios que ofrece el Fondo, como tasas, Centros Vacaciones, Ahorros, Inversión, Acuerdos Convenios, Auxilios Funerarios para la Regional, ya que debido al bajo número de afiliados, se ha evidenciado que la demanda para los Centros Vacaciones cercanos que había se debieron vender, pero porque el número de afiliados es muy bajo.



La Pandemia Covid19 ha restringido la visita presencial a oficinas y dependencias Bancolombia, esperamos que en el segundo semestre de 2021 podamos reactivar el plan de visitas y la Gira Febanc. En cuanto a los Auxilios, desde mayo/2020 dinamizamos este portafolio con el Auxilio Educativo (100 auxilios anuales de \$500.000 c/u), el auxilio a tu medida (2 auxilios anuales de \$25.000 c/u para salud, educación o recreación); sumados al Funerario (\$1.500.000 por muerte de un integrante del grupo básico familiar), el de Previsión (\$15.000.000) por fallecimiento de un asociado activo; sin olvidar el Exequial que cubre los gastos fúnebres de asociados fallecidos, servicio que debe ser contratado por directamente con Plenitud Protección.

Periódicamente revisamos las tasas de crédito frente al mercado tradicional y la competencia directa, y las nuestras siguen siendo tasas atractivas, no obstante, bajarlas más no es posible, máxime cuando estamos a niveles históricos de tasas bajas. En cuanto a la venta de la finca de Melgar, no fue por menor base social en la región Bogotá, la razón obedeció a menor demanda para visitarla. Recordemos que en la costa Caribe tenemos 7 inmuebles vacacionales en ciudades donde el número de afiliados es bajo, pero el interés de visitar estos destinos es constante.

Activar por ultima vez el Alivio Financiero Covid19 otorgado el año pasado a los asociados que lo solicitaron, un mes de aplazamiento en el pago del capital de sus cuotas mensuales y uno de su abono a capital en primas



Los alivios financieros Covid19 son definidos, aprobados y regulados por la SuperSolidaria y durante el presente año este órgano de supervisión y control no ha emitido medidas al respecto.

Jhon Freddy Ochoa Duque

Con el fin de poder mejorar la capacidad de pago de un asociado y así poder acceder a montos mayores en los créditos ofrecidos dentro del portafolio de Febanc, propongo que el fondo acepte los certificados de ingresos adicionales diferentes a los recibidos por concepto de nómina. La certificación de los ingresos extras debe ser definida por el fondo, con el fin de garantizar o su veracidad y no se aumente el riesgo de no pago de un asociado o que se desmejore el actual porcentaje o indicador de cartera vencida de nuestro fondo.



El decreto 1481 de 1989 –Ley marco de fondos de empleados- y sus modificaciones establece que, por la naturaleza de la organización y el vínculo de asociación, sólo es posible considerar los ingresos laborales –o de pensión si así fuera- de los asociados para el estudio y aprobación de créditos al interior de la organización, toda vez que el descuento se realiza mediante el recaudo y pago por parte de la empresa vinculante (empleador).

Roberto Zapata Collazos

Permitir el pago con tarjeta de crédito de servicios como seguros, convenios, Inmuebles vacacionales y la póliza exequial.



El recaudo vía tarjeta de crédito facilita el pago y permite obtener beneficios adicionales a los usuarios, en nuestro caso particular representaría un menor valor recibido, toda vez que las franquicias cobran una comisión por transacción, motivo por el cual sería un menor valor recibido y no tendría presentación cobrar esa diferencia al usuario.

Es importante señalar que hace más de 8 años el proveedor de seguros Delima Marsh facilitaba el pago por este medio y debió ser suspendido, toda vez que la conciliación era muy compleja de manejar al ser un medio utilizado por todos los clientes de la compañía de corretaje. El control de pagos, devoluciones y demás eran dispendiosos y difíciles de conciliar oportunamente, generando desfases en las cuentas contables del Fondo y posibles problemas con la DIAN por efectos de la facturación electrónica y la revisoría fiscal.

Roberto Zapata Collazos

Descuento del 10% o 20% en inmuebles disponibles y que esta utilización no afecte futuras utilizaciones



La cuota de sostenimiento de los inmuebles vacacionales Febanc comparada con precios de mercado, plataformas de alquiler y otros fondos de empleados es, en su mayoría, muy competitiva; especialmente en temporada alta y media y en los inmuebles de mayor ocupación (Cauca Viejo, San Andrés, Coveñas, Cartagena).


Pese a lo anterior, Febanc otorga descuentos especiales a los asociados que cumplen quinquenio durante el año, descuento que va sujeto al número de años que cumple (5, 10, 15, 20... 60 años). Durante el presente año y con el propósito de incrementar el índice de ocupación en algunos inmuebles, hemos activado campañas con descuento del 20% en los inmuebles de menor ocupación (Cartagena, Santa Marta, Girardota y Panaca). Este beneficio no afecta utilizaciones posteriores por ser en baja temporada.

- No entiendo porqué la insistencia en utilizar formatos para todo sabiendo que se tiene medios digitales a través de la APP y el sitio Web. Además, tienen que ser firmados, escaneados y enviados por correo. ¿Es que Asofondos lo exige? Cuánto papel, tiempo, malestar, se podría minimizar, haciendo los cambios a que sea una interacción digital 100 %

Durante la vigencia de la Emergencia social y económica decretada por el Gobierno Nacional, la exigencia de firma y huella no es requisito para el envío de documentos, no obstante, una vez termine esta medida volverán a regir las normas establecidas.


Febanc, en su política de cumplir a cabalidad lo definido en las normas legales, exige firmas y formatos específicos en donde sea necesario, no obstante, también propone opciones que faciliten algunos trámites, los cuales pueden gestionarse desde la App y/o la Consulta en Línea. En la actualidad nos encontramos realizando los ajustes necesarios para implementar un sistema de actualización de datos 100% virtual.

Importante aclarar que Asofondos es la asociación de fondos de pensiones y cesantías, entidad que no tiene injerencia en los fondos de empleados.



Validaciones de la revisoría fiscal sobre estados de obligaciones, ahorros, etc. Me escribieron durante las vacaciones sobre este tema y por supuesto vi el correo un mes y medio después y lo eliminé ya que me pareció sospechoso. Posterior nos escriben que por favor diéramos respuesta a dicho correo. La verdad di respuesta, más no imprimí y firme como pedía, ya que la verdad como lo digo en el primer punto no estoy de acuerdo con tanto papel que gastamos por esto y además legalmente la respuesta a un correo diciendo simplemente que si estoy de acuerdo con el estado de mis cuentas es válido desde el punto de las leyes vigentes frente al comercio electrónico.

¿A qué se debe que una revisoría esté haciendo chequeos cruzados de cuentas de asociados? ¿Los sistemas que tiene Febanc no permiten garantizar la integridad de lo que manejan de los asociados? ¿Es algo ocasional por el relevo en presidencia? ¿Es una nueva práctica de la revisoría? Si la revisoría del banco hiciera esto sería una locura y lo que podría causar en el mercado sería irreparable.



La “circularización” es una metodología de verificación y auditoría que realizan las revisorías fiscales, seleccionando una muestra mínima aleatoria de clientes (asociados) con el propósito de contrastar la información que brinda la entidad a sus asociados y la que contablemente registran las entidades, en ningún momento obedece a cambio de presidencia (gerencia) y de muchos años atrás lo hacen las revisorías fiscales contratadas por Febanc.

En este caso particular, la Revisoría solicitó respuesta con firma, la cual podría utilizarse una firma digitalizada (sin necesidad de imprimir, sólo editando el documento PDF).

- El *front* de seguridad para acceso en la APP y desde internet: completamente diferente la experiencia. No entiendo para que colocan un teclado en internet que lo único que genera son roces. Creo que hay mecanismos más amigables frente a la experiencia de usuario y con mejor seguridad que el teclado alfanumérico para digitar un clave de 4 dígitos.

De manera similar a Bancolombia y otras entidades, las aplicaciones móviles por su funcionalidad, suelen ser más fáciles de utilizar especialmente en transacciones, pero tienen limitantes en cuanto a contenidos y cantidad de funciones a realizar (entre menos opciones tengan, más eficientes y seguras son. Las páginas de internet tienen un universo diferente: más contenido, más información y enlaces a más funciones. En nuestro caso particular, la opción Consulta en Línea (disponible en febanc.com.co) es un estándar creado y administrado por el proveedor de la plataforma de administración de la base de datos y consulta interna y para asociados, y como estándar es la misma para entidades que tienen el mismo proveedor. La app Febanc tiene la particularidad de que nos permite diseñar y programar herramientas encaminadas a mejorar la experiencia de consulta y gestión, sin embargo, será determinante la capacidad que nos permita para interactuar con el proveedor de la base de datos sin poner en riesgo la seguridad de la información.

- Sobre el manejo de las llamadas cuando se comunica con Febanc y no hay quien conteste. Solo como realimentación probé hace dos semanas y dejé mensaje para que me llamaran. Hasta el momento no he recibido respuesta telefónica ni por correo. Afortunadamente no es algo urgente. Más me dejó preocupado si a otros afiliados les ha ocurrido.

Desde el inicio de la pandemia Covid19 y hasta finalizar el período decretado por la Calamidad Social, Económica y Financiera, Febanc viene realizando sus labores en modalidad “trabajo en casa”, esta particularidad ha permitido minimizar el riesgo de contagio de nuestros colaboradores, sus familias y por supuesto, de nuestros asociados que solían visitarnos.

Para asumir los retos de esta contingencia, el Fondo realizó un ambicioso plan de trabajo virtual, adquiriendo software específico y asegurando la seguridad en redes, servidores y todos los equipos. En el caso del sistema telefónico, al estar en esta modalidad genera algunos inconvenientes, el primero de ellos es que la herramienta disponible no permite identificar llamadas entrantes y/o perdidas, así mismo el buzón telefónico genera se satura pronto y la recuperación de mensajes no es posible, situación que ha sido escalada al proveedor de servicios telefónicos para su solución, lo que hace que algunos mensajes se pierdan y no sean posibles de recuperar. Una vez retornemos a nuestras oficinas, consideramos que esta situación se normalizará, de manera similar a como viene ocurriendo en tantas empresas que utilizan el sistema telefónico para interactuar con clientes y proveedores.

- Internet en centros vacacionales. Se que el descanso es lo primordial cuando uno los desea utilizar. Sin embargo, no podemos perder de vista que el estar conectados es una necesidad primaria en nuestras vidas y más con la situación de la pandemia. ¿Hay planes para esto en los sitios donde ya hay cobertura rural del servicio?

Sin lugar a dudas, la conectividad en pandemia se volvió más que una necesidad en una oportunidad de adaptarnos a un estilo de vida que llegó para quedarse y Febanc, desde noviembre de 2020 que reactivó el servicio de inmuebles vacacionales inició el programa de habilitación del servicio de internet wi-fi en sus inmuebles vacacionales.

En la actualidad contamos con este servicio en las localidades donde la cobertura y proveedores lo permiten:

Cauca Viejo – Quimbaya – Girardota y el apartamento de Terrazzino (Cartagena).

En ciudades como Coveñas y San Andrés no ha sido posible por coberturas de señal y porque los proveedores de este tipo de servicios no cumplen con el estándar deseado (alcance, servicio y precio), sin embargo, estamos atentos a nuevas ofertas que se presenten. En Santa Marta y en el apartamento de Poseidón del Caribe (Cartagena) estamos a la espera de habilitación de redes en los edificios.

Sea la ocasión para agradecer a Bancolombia por el apoyo brindado en la búsqueda de proveedores de este servicio.